



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: “La comunicación efectiva y el ambiente
laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos”**

AUTOR: Alexis David Parra Tuston

TUTOR: Ing. Julio Mauricio Vizuite Muñoz, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Agosto 2023



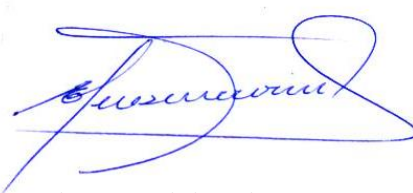
APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Julio Mauricio Vizúete Muñoz, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación: **“La comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos”** presentado por el señor **Alexis David Parra Tuston**, para optar por el título de Licenciado de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y conservado 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, 25 de agosto del 2023



Ing. Julio Mauricio Vizúete Muñoz, Mg.

C.I 1704039286

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Alexis David Parra Tuston**, declaro que los contenidos y resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales excepto de las citas bibliográficas.



Alexis David Parra Tuston

C.I.1850068014

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesionales 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.



Econ. Ángel Enrique Chico Frías, Mg.

C.I. 1802645828



Ing. César Andrés Guerrero Velastegui, Mg.

C.I. 1803101243

Ambato, 25 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 mi proyecto de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Alexis David Parra Tuston

C.I.1850068014

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación se lo dedico primero a Dios por darme salud y vida, a mi Familia quienes siempre han estado ahí para mi desarrollo académico, puesto que gracias a su apoyo me han consolidado como una persona de bien e impulsarme a seguir adelante.

Alexis David Parra Tuston

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la bendición de terminar y continuar en pie de lucha, a mis padres extraordinarios que son quienes me brindaron todo su cariño y apoyo para alcanzar una meta más en mi vida.

A mi querida Universidad por brindarme sus grandiosas instalaciones y a nuestros docentes quienes han impartido sus conocimientos para prepararnos día a día en nuestra formación profesional.

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 TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1. Tema	1
1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	1
1.2. OBJETIVOS	4
1.2.1. Objetivo General.....	4
1.2.2. Objetivos Específicos.....	4
1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.3.1. Planteamiento del Problema.....	5
1.3.2. Delimitación del problema.....	6
1.4. JUSTIFICACIÓN	7
1.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
1.5.1. Gestión administrativa	10
1.5.2. Organización flexible.....	11
1.5.3. Liderazgo	12
1.5.4. Trabajo en equipo.....	12
1.5.5. Comunicación efectiva.....	13
1.5.6. Comunicación formal.....	14
1.5.7. Comunicación directa	14
1.5.8. Comunicación verbal	15
1.5.9. Administración de recursos humanos	16
1.5.10. Gestión de recurso humano.....	16

1.5.11. La motivación	17
1.5.12. Ambiente laboral.....	18
1.5.13. Clima autoritario	18
1.5.14. Clima consultivo	19
1.5.15. Clima participativo.....	20
CAPÍTULO II	22
2. METODOLOGÍA	22
2.1. Enfoque de la investigación	22
2.1.1. Cuantitativo.....	22
2.2. Modalidad	22
2.2.1. Bibliografía documental.....	22
2.2.2. De campo	22
2.3. Nivel o tipo de investigación	23
2.3.1. Descriptiva	23
2.3.2. Correlacional.....	23
2.4. Población y muestra	24
2.4.1. Población.....	24
2.4.2. Muestra	24
2.5. Técnicas	26
2.5.1. Encuesta	26
2.5.2. Operacionalización de variables	26
2.6. Instrumento	33
2.6.1. Cuestionario	33
2.6.2. Validación del instrumento	33
2.6.3. Validación por expertos	33
2.6.4. V de Aiken	34
2.6.5. Factibilidad y confiabilidad	35
2.6.6. Alfa de Cronbach	35
2.7. Planteamiento de hipótesis.....	36
2.7.1. Hipótesis	36
2.7.2. Hipótesis nula.....	36
2.7.3. Hipótesis alterna.....	37
CAPÍTULO III.....	38
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38

3.1. Análisis y discusión de los resultados	38
3.2. Comprobación de la hipótesis	65
3.2.1 Verificación de las hipótesis	66
CAPÍTULO IV	68
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
4.1. Conclusiones	68
4.2. Recomendaciones	69
4.3. Bibliografía	71
5. ANEXOS	78
5.1. Problema	78
5.2. Temas	78
5.3. Pregunta General.....	79
5.4. Preguntas Específicas.....	79
5.5. Matriz Operacional	81
5.6. Supra ordenación y subordinación.....	83
5.7. Validación de las encuestas.....	85
5.8. Encuesta	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables de segmentación.....	24
Tabla 2 Población de estudio	25
Tabla 3 Variable: Comunicación efectiva.....	27
Tabla 4 Variable: Ambiente laboral	30
Tabla 5 Género	38
Tabla 6 Edad	39
Tabla 7 Nivel académico.....	40
Tabla 8 ¿Considera usted que tener una comunicación entre todos los departamentos de la empresa eleva los niveles de productividad?	41
Tabla 9 ¿Considera importante que una buena comunicación con su jefe mejoraría la efectividad de la empresa?	43
Tabla 10 ¿Para usted una comunicación de calidad ayuda a entender las necesidades que tienen los clientes?.....	44
Tabla 11 ¿Le parece apropiado implementar estrategias de comunicación verbal para solventar necesidades del producto?	45
Tabla 12 ¿Cree que comprender las instrucciones de una persona, colaborador, proveedor o cliente es importante para la empresa?	47
Tabla 13 ¿Considera que una buena actitud de los trabajadores mejora las posibilidades de venta en la empresa?.....	48
Tabla 14 ¿Considera usted que los clientes del calzado de Cevallos tienen una buena impresión del producto?	50
Tabla 15 ¿Los trabajadores reflejan sus emociones en sus actividades diarias dentro de la empresa?.....	51
Tabla 16 ¿Han existido problemas de comunicación que han ocasionado conflicto entre trabajadores?	52
Tabla 17 ¿Considera que los incentivos económicos promueven un buen ambiente laboral dentro de la empresa?	54
Tabla 18 ¿La implementación de medidas preventivas ayuda a eliminar y disminuir los riesgos de accidentes en la empresa?.....	55
Tabla 19 ¿Tener un soporte de servicio al cliente ayuda a mejorar la experiencia del mismo con su empresa?	57

Tabla 20 ¿Considera que trabajar en relaciones positivas y en el apoyo de personas satisface las relaciones sociales de la empresa?	58
Tabla 21 ¿Cree usted que el capital humano de su empresa es el recurso más importante con el que cuenta?	59
Tabla 22 ¿Tener un crecimiento personal mejora los talentos, el potencial y genera prosperidad en el trabajo?	60
Tabla 23 ¿Cree usted que brindar un tiempo de descanso adecuado al trabajador mejora su estado de ánimo en el trabajo?.....	62
Tabla 24 ¿Considera que contar con la infraestructura adecuada es un factor relevante en el crecimiento de la empresa?.....	63
Tabla 25 ¿Considera usted a la alimentación sana como un factor relevante en el mejoramiento del bienestar laboral de sus trabajadores?	64
Tabla 26 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	66
Tabla 27 Correlaciones.....	67
Tabla 28 Causas - Consecuencias	78
Tabla 29 Pregunta General.....	79
Tabla 30 Preguntas Específicas – Variable 1	79
Tabla 31 Preguntas Específicas - Variable 2.....	80
Tabla 32 Preguntas Específicas - Variable 3.....	80
Tabla 33 Matriz Operacional.....	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 V de Aiken.....	34
Figura 2 Análisis de fiabilidad.....	36
Figura 3 Genero	39
Figura 4 Edad.....	40
Figura 5 Nivel académico	41
Figura 6 ¿Considera usted que tener una comunicación entre todos los departamentos de la empresa eleva los niveles de productividad?	42
Figura 7 ¿Considera importante que una buena comunicación con su jefe mejoraría la efectividad de la empresa?	43
Figura 8 ¿Para usted una comunicación de calidad ayuda a entender las necesidades que tienen los clientes?.....	45
Figura 9 ¿Le parece apropiado implementar estrategias de comunicación verbal para solventar necesidades del producto?	46
Figura 10 ¿Cree que comprender las instrucciones de una persona, colaborador, proveedor o cliente es importante para la empresa?	47
Figura 11 ¿Considera que una buena actitud de los trabajadores mejora las posibilidades de venta en la empresa?.....	49
Figura 12 ¿Considera usted que los clientes del calzado de Cevallos tienen una buena impresión del producto?.....	50
Figura 13 ¿Los trabajadores reflejan sus emociones en sus actividades diarias dentro de la empresa?.....	51
Figura 14 ¿Han existido problemas de comunicación que han ocasionado conflicto entre trabajadores?	53
Figura 15 ¿Considera que los incentivos económicos promueven un buen ambiente laboral dentro de la empresa?	54
Figura 16 ¿La implementación de medidas preventivas ayuda a eliminar y disminuir los riesgos de accidentes en la empresa?.....	56
Figura 17 ¿Tener un soporte de servicio al cliente ayuda a mejorar la experiencia del mismo con su empresa?	57
Figura 18 ¿Considera que trabajar en relaciones positivas y en el apoyo de personas satisface las relaciones sociales de la empresa?	58

Figura 19 ¿Cree usted que el capital humano de su empresa es el recurso más importante con el que cuenta?	60
Figura 20 ¿Tener un crecimiento personal mejora los talentos, el potencial y genera prosperidad en el trabajo?	61
Figura 21 ¿Cree usted que brindar un tiempo de descanso adecuado al trabajador mejora su estado de ánimo en el trabajo?.....	62
Figura 22 ¿Considera que contar con la infraestructura adecuada es un factor relevante en el crecimiento de la empresa?.....	63
Figura 23 ¿Considera usted a la alimentación sana como un factor relevante en el mejoramiento del bienestar laboral de sus trabajadores?	65
Figura 24 Validación por parte de la Ing. Amparito León.....	85
Figura 25 Validación por parte de la Ing. Soledad Sevilla	86
Figura 26 Validación por parte de la Ing. Jorge Jordán	87

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como tema la comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos.

El objetivo general de esta investigación es definir los factores esenciales para una comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos, así también, de fundamentar teóricamente, diagnosticar y determinar la correlación existente entre las dos variables de estudio.

La metodología que se utilizó es de tipo descriptivo y correlacional, con una modalidad bibliográfica documental apoyada en observaciones de campo, con un enfoque cuantitativo aplicado mediante la herramienta de la encuesta, la misma que estuvo encaminada a una población de estudio de 81 personas entre jefes y subordinados en el sector calzado del Cantón Cevallos; estudio que permitió obtener todos los resultados necesarios para poder determinar la correlación de las variables de investigación mediante la herramienta del SPSS, el mismo que nos dio un resultado de correlación de 0,577 en la cual se revela que el valor p es menor al 0,01 lo que se demuestra que las variables si se relacionan, es decir, que tienen una correlación positiva moderada, por la cual se aceptó la hipótesis alterna, que nos indica que:

La comunicación efectiva tiene una relación con el ambiente laboral. Ante esto se puede mencionar que debe existir una buena comunicación entre jefes, subordinados, para mejorar el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos, aunque no de una manera esencial para su desarrollo. Finalmente se detallaron las conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos que se planteó en la investigación.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, COMUNICACIÓN EFECTIVA, AMBIENTE LABORAL, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

ABSTRACT

The present investigation has as its theme the effective communication and the work environment in the footwear sector of the Cevallos Canton.

The general objective of this research is to define the essential factors for effective communication and the work environment in the footwear sector of the Canton Cevallos, as well as to theoretically support, diagnose and determine the correlation between the two study variables.

The methodology that was used is of a descriptive and correlational type, with a documentary bibliographic modality supported by field observations, with a quantitative approach applied through the survey tool, the same one that was aimed at a study population of 81 people between heads and subordinates in the footwear sector of the Cevallos Canton; study that allowed us to obtain all the necessary results to be able to determine the correlation of the research variables using the SPSS tool, the same one that gave us a correlation result of 0.577 in which it is revealed that the p value is less than 0.01 which shows that the variables are related, that is, they have a moderate positive correlation, for which the alternative hypothesis was accepted, which indicates that:

Effective communication is related to the work environment. Given this, it can be mentioned that there must be good communication between bosses, subordinates, to improve the work environment in the footwear sector of Canton Cevallos, although not in an essential way for its development. Finally, the conclusions and recommendations were detailed based on the objectives that were raised in the investigation.

KEY WORDS: RESEARCH, EFFECTIVE COMMUNICATION, WORK ENVIRONMENT, ADMINISTRATIVE MANAGEMENT, HUMAN RESOURCES MANAGEMENT.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. Tema

La comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos.

1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En este apartado se pretende entender como las ideas admitidas al tema de investigación acceden a dar soporte, asimismo los antecedentes investigativos se utilizarán para formar un direccionamiento apropiado de las variables planteadas en la investigación.

De conformidad al estudio realizado por Condori Rodríguez (2022) en su tesis titulada “Comunicación efectiva y relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite”, en su investigación busca el porqué de los problemas de la comunicación entre los accionistas y sus contestaciones de los estudios que estaban encaminadas al director de la comisión con el fin que pueda tomar decisiones; por ello su objetivo general fue instituir la correlación entre la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales. Como técnica manejó la encuesta y desarrolló el instrumento con 22 preguntas basadas en una escala de Likert, la población estuvo dirigido a 35 socios que existen en torno a una cancha deportiva, finalmente como conclusión tiene que la correlación entre la comunicación y relaciones interpersonales son manuales muy fundamentales para conseguir visiblemente la investigación que se procura dar.

Según Mercado Rojas (2022) en el trabajo de grado con su tema “Comunicación efectiva y el aprendizaje colaborativo en estudiantes de enfermería de una universidad privada, Lima”, su principal objetivo es establecer la correlación de comunicación efectiva y el aprendizaje colaborativo en los estudiantes de enfermería, está encaminado en un enfoque cuantitativo de tipo básico y de un nivel correlacional, la muestra está conformada por 225 estudiantes de pregrado, así como también el instrumento estuvo sumiso a una prueba piloto antes de ser aplicada, se manejó la prueba de Alfa de Cronbach, donde se procedieron los datos de cada cuestionario y se

obtuvo una confiabilidad de 0,972 por la cual este sería excelente, entre los resultados más destacados se ha obtenido que la población estudiada en su variable de la comunicación efectiva es del 84% siendo esta una muestra de nivel alto y se concluye que la comunicación efectiva es una correlación claramente con el trabajar juntos y con un aprendizaje colaborativo.

De acuerdo a Bustamante Sempertegui (2022) en su tesis titulada “Comunicación efectiva en la correlación enfermera-paciente a partir de la perspectiva de las enfermeras asistenciales, Chiclayo”, en cuanto a sus objetivos tiene manifestar, examinar y dialogar la comunicación efectiva en la relación enfermera-paciente diferenciando los elementos complejos con las periodos explicadas por la teoría de Hildegard, por tanto la metodología que utiliza es el enfoque cualitativo, descriptivo y simple, en la cual utiliza como instrumento la entrevista con preguntas abiertas y es validada por expertos, se establece la muestra de modo no probabilística por impregnación teórica, puesto a que los resultados se ha obtenido a partir de tres categorías y entre ellas está las características, la relación y la comunicación que potencian las destrezas para resolver los problemas de los pacientes, finalmente la conclusión se destaca en tener una comunicación efectiva entre enfermera-paciente, puesto que ayudará al cuidado humanizado y aportará la experiencia de su desempeño como enfermera.

Por su parte Sánchez Lalama (2017) con su tema de titulación “ El clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el sector del calzado en la provincia de Tungurahua” tiene como objetivo general establecer las circunstancias de ambiente de trabajo perjudicial que reduce la satisfacción laboral a los trabajadores que fabrican calzado, ante su metodología se lo realiza a través del método mixto que representan un conjunto de procesos empíricos, metódicos y críticos de investigación, puesto a que es la coexistencia de características de información cualitativa y cuantitativa, por tanto su población está enfocado en el sector calzado en la provincia de Tungurahua y se encuentra instruido en un total de 150 trabajadores, ante los resultados obtenidos es que son presentados en seis dimensiones de análisis que se tomaron en cuenta para evaluar a las variables, finalmente la conclusión esta que el liderazgo en las empresas del sector calzado es autoritario, puesto que permite la inclusión del recurso humano

en las decisiones significativas y es por eso que implica el poco compromiso en la empresa.

En el mismo sentido, nos fijamos en el estudio realizado por Llerena Morales (2022) con su trabajo de titulación cuyo tema es “El clima laboral en tiempos de covid-19 y su incidencia en el desempeño del personal de salud del Hospital Básico Pelileo”, por tanto los objetivos que tiene es: establecer teóricamente, ejecutar y valorar el suceso del clima laboral en tiempo de covid-19 y su incidencia en el desempeño del personal, puesto que su metodología está enfocada en los tipos de investigación no experimental como es la descriptiva y la correlacional, ante la población que trabaja es con una finita que corresponde al personal de salud del Hospital Básico Pelileo, en la cual se considera un total de 71 empleados, pues la confiabilidad del instrumento se realiza a través del alfa de Cronbach por la que les da un 0,70 siendo esta aceptable y se dice que el cuestionario es confiable, finalmente la conclusión en este trabajo es que cuenta con clima laboral aceptable puesto que el desempeño laboral del personal se notó afectado en innegable forma por elementos psicoemocionales que se ostentaron en tiempos de covid-19.

De acuerdo al trabajo de Aucatoma Ayme (2022) con su tema de titulación “ La gestión empresarial y el ambiente laboral dentro de la empresa Erick David de la ciudad de Quito” nos menciona que su principal objetivo es estudiar el suceso que tiene la gestión administrativa en correlación al ambiente laboral, el enfoque que utiliza es cuantitativo, es por ello que nos indica que la recolección de datos se consiguieron a través de la herramienta encuesta, en la cual esta fue de gran ayuda para aplicar el total de la muestra, pero cabe mencionar que es una empresa pequeña, por lo tanto la encuesta que ha realizado es de 10 obreros que trabajaban dentro de la empresa, dado que el uso del instrumento es mediante el método Delphi dándoles un valor de 4.5, es decir, su calificación es buena en cuanto a su instrumento, y finalmente la conclusión que tienen al trabajo realizado, es que al no ser escogidos apropiadamente los puestos de trabajo según el perfil de su trabajador causa que exista incertidumbre en el personal y esto ocasiona un mal desempeño al instante de ejecutar sus actividades.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Definir los factores esenciales para una comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos

1.2.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente los principales factores para una comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos
- Diagnosticar cuales son los factores que contribuyen para una comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos
- Determinar la correlación existente entre la comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos

1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Planteamiento del Problema

El problema radica en la limitada comunicación entre jefes y trabajadores, puesto a que la comunicación es un proceso dinámico, cambiante e interminable que acompaña al ser humano y es una herramienta primordial en todos los ámbitos de estudio, es por ello que la falta de comunicación en el sector calzado genera un impacto desfavorable en el ambiente laboral y este no es precisamente un apoyo para el progreso de dicho sector, las cuales se deberá mejorar para no perder oportunidades en el desarrollo empresarial.

Por lo tanto, a pesar de que la comunicación se relaciona con todas las personas o trabajadores de una empresa, la carencia de conocimiento de un buen ambiente laboral, las malas decisiones que toman los jefes y sus acciones han sido el motivo para que los sectores se las clasifiquen como deficientes al momento de prestar sus servicios, estos son las que no generan un desarrollo o crecimiento. Por ende, los sectores buscan mejorar la comunicación efectiva entre jefes, subordinados, el cual este será de gran ayuda para resolver problemas que puedan plantearse, puesto a que este nos permite dar opiniones, intercambiar ideas e interactuar en el producto, con el propósito de poder generar un ambiente laboral bueno, y que este ambiente permita mejorar la productividad de los procesos por parte de los empleados.

Tomando en consideración el sector de calzado y la problemática corresponde a la carencia de conocimiento de la comunicación efectiva por parte de jefes y colaboradores, es por ello que impacta significativamente al ambiente laboral, es decir que la falta de no conocer un poco más de que es la comunicación, esto provoca a no direccionarse a un correcto entorno, éxito y crecimiento del sector, por eso es fundamental tener factores que permitan entender el problema que tienen los sectores de calzado en el Cantón Cevallos.

Cabe mencionar que los sectores de calzado del Cantón Cevallos han presentado dificultades de comunicación efectiva y un ambiente laboral tenso, debido a que los colaboradores de este sector no tienen conocimiento referente a la comunicación y la importancia del ambiente laboral, esto es lo que ha ocasionado problemas en el crecimiento empresarial y el desarrollo del personal. Por lo cual sería bueno manifestar

que tener una comunicación efectiva entre jefes y subordinados ayudaría a mejorar el ambiente laboral.

1.3.2. Delimitación del problema

- **Modalidad:** Proyecto de Investigación
- **Autor:** Alexis David Parra Tuston
- **Carrera:** Administración de Empresas
- **Área:** Unidad de Titulación
- **Línea de Investigación:** Desarrollo Empresarial Territorial
- **Periodo:** Abril – Septiembre 2023
- **Lugar y fecha de presentación:** Ambato, 14 de Julio de 2023

1.4. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como fin, enfocarse en el sector calzado del Cantón Cevallos, con el propósito de estudiar, analizar los factores esenciales para una comunicación efectiva dentro de los sectores, pues al mejorar este punto lograremos tener un ambiente laboral bueno, el cual permitirá a que los trabajadores pueden dar sus opiniones o ideas y ser mejores emisores o receptores entre sí.

Vale la pena reiterar que la comunicación efectiva y el ambiente laboral es un tema de mucha importancia para el sector de calzado, puesto a que la comunicación efectiva está dirigida hacia el personal, que además pueden opinar, evaluar al producto e interactuar entre los colaboradores, llevar a cabo diferentes procesos de los cuales deben poseer amplio conocimiento, también debería haber una coordinación de tareas y una buena relación en cuanto a los jefes o subordinados, es decir convendría tener un ambiente laboral bueno y evitar un trabajo individualizado, evitar los errores y poder agilizar procesos y reforzar las relaciones laborales (Fernández López, 2022).

De este modo, la problemática que el proyecto busca es que requiere de una solución en la comunicación efectiva en los sectores, puesto a que este juega un papel importante, en la cual se puede mencionar que cisque no es efectiva y no cuenta con técnicas eficaz se corre un gran riesgo y esto provocaría a tener puntos críticos como: malos entendidos, órdenes confusas, notificación inadecuada y esto genera a tener un ambiente muy tenso y poco productivo.

Es por eso que, existen tres bases de la comunicación para el cambio la primera es conocer que los trabajadores sepan la razón porque se desea implementar cambios y en que beneficiaría, en segundo debería comprometerse y este se convertirá en impulsores del proceso, por ultimo querer y llevar a cabo las nuevas modalidades y se sientan motivados a ser promotores de los logros, es decir que la necesidad de cambio siempre están presentes, pero a veces no tienen éxito por no involucrar a su personal, entonces es necesario escucharlos, darles confianza, poder responder las inquietudes y tener así un plan interno de comunicación que acompañe a los procesos.

También es necesario indicar que, se fundamenta aspectos claves como los roles de cada uno de los participantes que implica las habilidades, conocimientos y experiencias, es decir que, este ayudará a mejorar el ambiente laboral, motivar al

equipo, tener metas claras y poder incrementar el desempeño. Por tal motivo se debe manifestar que, la compensación no es solo un sentido económico, sino que es un reconocimiento al trabajo, es decir que, a veces puede generarse un problema al no sentirse incentivados y esto forma un bajo compromiso de los equipos de trabajo, el cual se debería establecer vínculos con los trabajadores y forjar pertenencia positiva.

En este sentido diremos que, el beneficio de este proceso comunicativo tiene una relación en cuanto a trabajar en equipo, perseguir diferentes fines y mejorar el ambiente laboral, es por eso que se debe reconocer que cambiar información es vital, permitirá tener un correcto desempeño de los equipos de trabajo y comprender que a través de esto se ve el éxito en las tareas y será de mayor ayuda en cuanto a poder generar un bien para el sector (González Pazos, 2020).

Así declaramos que, la comunicación aporta de manera intrínseca a la gestión de cambios, si los empleados, trabajadores y jefes no comprenden que deben cambiar, entonces como lograría a que el ambiente laboral mejore de dicho sector de calzado, es por esto que el compromiso de un líder es muy fundamental y que sepa escuchar e informar, es decir que el papel del portavoz es respetado por los equipos (Montaño Sobrino, 2022).

Entonces es necesario recalcar que, el ambiente laboral es la expresión de los empleados en la unidad de trabajo, puesto a que este percute la satisfacción de los trabajadores o empleados entre sí, trabajarán de manera efectiva y crecerán en una dirección mucho mejor proporcionando en la productividad y es importante para el crecimiento del negocio.

Dentro de los factores del ambiente laboral se reflejan en el liderazgo flexible, la igualdad, el espacio de trabajo óptimo en cada uno de ellos, se debe crear confianza, pensar y mejorar los elementos de la comunicación, el equilibrio de los trabajadores del rubro donde se pueda generar resultados favorables (Huamán Gutiérrez, 2022).

En este sentido diremos que, el ambiente tiene consecuencias muy diversas en las motivaciones de los miembros de la empresa y en su respectivo clima, es decir que, tiene una estructura de los miembros en una serie de reglas, papeleo, procedimientos, limitaciones en el desarrollo de su trabajo y su responsabilidad es el sentimiento de los miembros de su autonomía en la toma de decisiones en el grado de supervivencia.

Es por ello que, la competitividad es un factor importante especialmente en el entorno global que nos encontramos, es cada vez más dinámico, ayuda a mejorar la productividad en las cualidades y debilidades de las empresas, afectan directamente a los miembros, mantiene el comportamiento humano de hacerlo lo mejor posible y activa a la motivación proporcionada a una persona (Huamán Gutiérrez, 2022).

En este entorno, la parte teórica se va a manejar a través de libros, artículos, revistas de los últimos cinco años de la biblioteca virtual de la Universidad Técnica de Ambato, como también de otros sitios web, con un gran objetivo que es poder recabar información confiable y verídica con el fin de poder determinar las variables de estudio.

Para ir cerrando esta justificación, es necesario definir que, el estudio de esta investigación procura trazar alternativas y proponer recomendaciones de solución ante cada una de las fallas del proceso y métodos claros de comunicación entre jefes y colaboradores en el sector calzado, con el propósito de precautelar la comunicación efectiva y generar un ambiente laboral bueno dentro de cada sector.

Entonces, la presente investigación tiene como fin definir y determinar los factores esenciales para una buena comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos. La metodología que se empleó dentro de este documento es de un enfoque cuantitativo, con una fundamentación filosófica de campo y un nivel descriptivo y correlacional. Cabe mencionar que la investigación cuantitativa es un proceso sistemático que abarca criterios lógicos de datos y estos son numéricos con el fin de afirmar teorías.

Finalmente, para la recolección de datos se empleó como técnica la encuesta con un cuestionario estructurado, con el propósito de poder recaudar información necesaria y dar una solución a la problemática y a los factores que intervienen, con el objetivo de buscar soluciones para mejorar la comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos.

1.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Recursos humanos

Según Romero Hernández (2020) en la teoría de los recursos humanos dentro de los sectores desempeñan un papel fundamental, puesto a que este depende que sean exitosas o fracasen, por tanto, es responsabilidad de los jefes a que tengan herramientas intelectuales para el buen desempeño en las actividades y ayudar a que los equipos de trabajo mejoren.

Por ello la comunicación es un instrumento clave para los sectores de calzado, puesto a que, si la información o el mensaje que se brinda no es la adecuada, esto provocaría desconocimiento total y fallos entre el jefe, subordinado, por eso es vital tener una comunicación, puesto a que ayuda a evitar malos entendidos y que las partes reciban a satisfacción los resultados.

1.5.1. Gestión administrativa

Según Vergaray et al. (2021) la gestión administrativa es un factor importante para el perfeccionamiento de las actividades de la organización y el logro de las metas y objetivos esperados, los cuales se obtendrán mediante la plena utilización de los cuatro elementos fundamentales del sistema de gestión como son: planificar, organizar, dirigir y controlar, estas características funcionan en trabajar juntas para crear, ejecutar y alcanzar los objetivos de la organización.

La gestión administrativa se le define como las acciones tomadas para organizar los esfuerzos del grupo, es decir, las formas en que se puede lograr metas u objetivos con personas y cosas al realizar ciertas tareas importantes, tales como planificar, organizar, dirigir y controlar la interacción entre ellos y crea procedimiento administrativo, estas fases están configuradas con un patrón que proporciona una funcionalidad estandarizada (Guanoluisa Maiguanga, 2019).

La gestión administrativa es fundamental puesto a que es una serie de labores planificadas y tareas que ayudan a utilizar los recursos disponibles en la empresa para lograr las metas, políticas y estrategias de la organización, con el propósito de establecer objetivos claros para el proceso y que este trascorra sin problemas, con la cual consta de cuatro fases: planear, organizar, dirigir y controlar, y son muy

importantes estas cualidades porque trabajan juntas para crear, implementar y alcanzar las metas organizacionales.

1.5.2. Organización flexible

Según Rincón (2020) nos menciona que la organización flexible se ve a sí misma como un ambiente que asimila firmemente el pasado y se adapta al futuro para garantizar la supervivencia del sistema, puesto a que la organización ágil puede verse como un ente vicioso y dinámico basado en una red de trabajo: como los empleados se comunican y se comportan para maximizar el potencial de las personas.

La organización flexible incluye cambios importantes en la filosofía de gestión y las operaciones de la empresa que permiten que la organización global opere de forma moderna, a gran escala y mejorada en la red de grupos poderosos, esta definición se refiere a una sustitución fundamental en el significado de la organización, en la percepción de los organigramas y cajas en los grupos de trabajo en un mercado en constante cambio.

Organización

De acuerdo a Meza (2021) menciona que la organización se refiere a la asignación de trabajo dentro de un equipo, el establecimiento y reconocimiento de relaciones, y los niveles de autoridad o dirección del personal. Al organizar el trabajo, se deben tomar las siguientes acciones: tareas y planificación del trabajo; designación del personal; estructura organizacional; los métodos y procedimientos que se utilizarán.

La organización involucra la evaluación e integración de talentos humanos, tecnológicos, financieros y otros, establece el logro de metas y objetivos fijados por los líderes académicos. La organización del talento humano se refiere a la definición de sus cargos y roles; crear equipos de trabajo, liderar, administrar y asignar los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas especificadas en el plan (Villa Vega, 20202).

La organización es importante puesto que contiene un procedimiento general creado por un grupo de personas encaminadas en lograr un objetivo común en un tiempo determinado, lugar y cultura en particular con niveles de autoridad o dirección dentro de un grupo de trabajo, cada organización crea estructuras, objetivos y estrategias que

ayudan a lograr esa misión con el fin de proporcionar los recursos necesarios para cumplir con otras tareas específicas.

1.5.3. Liderazgo

Según Freire Vasco (2020) menciona que el liderazgo permite identificar y desarrollar personas destacadas dentro de las organizaciones que sean idóneas de llevar a las empresas a una nueva era organizacional, puesto a que es importante establecer líderes dentro de las organizaciones para crear una visión compartida, compromiso apropiado y empoderamiento de la organización como los trabajadores de la misma.

El liderazgo es un proceso de persuasión o ejemplificación en el que una persona o grupo de líderes motiva al grupo a lograr objetivos trazados por el líder o participado por sus seguidores, puesto que, en todo grupo organizado, las personas juegan diferentes roles, y uno de estos roles es el papel de un líder (Pazmiño Carrera, 2021).

Se puede decir que el liderazgo es fundamental puesto que es una capacidad de dirigir y guiar eficazmente a un grupo de personas, sin embargo, un líder no solo puede inspirar a su equipo, si no también dar nuevas ideas y motivar a cada miembro a dar lo mejor de sí, hacer que este equipo trabaje diligentemente para lograr sus metas y objetivos.

1.5.4. Trabajo en equipo

Según Rodríguez Perón (2020) es una competencia dinámica y multidimensional con varias categorías dada su complejidad, la cual supone la habilidad personal y la cooperación con los demás en la ejecución de actividades para alcanzar los objetivos comunes, implementar actividades de intercambio de información, distribuir responsabilidades, resolver conflictos y promover mejoras en el desarrollo colectivo.

De acuerdo a Ferro Vásquez (2019) menciona que el trabajo en equipo se trata de mejorar la relación con el desarrollo individual y organizacional, es muy útil para mejorar la prestación de servicios, donde los empleados realizan tareas de alta calidad además de sus funciones. Para conseguir este objetivo es fundamental la colaboración y aportación de todos con el fin de garantizar un producto en buenas condiciones y a tiempo.

El trabajo en equipo estimula las habilidades individuales y la cooperación con los demás para establecer tareas con un objetivo común, así como realizar tareas para difundir el conocimiento del trabajo, resolver conflictos y fomentar la mejora en el desarrollo de la organizacional, puesto a que la colaboración se asocia con mejores relaciones y efectividad individual, ayuda a mejorar el desempeño, la cooperación y la contribución de todos para garantizar que todo esté en orden.

1.5.5. Comunicación efectiva

Según Beltrán Zúñiga y Martínez Cortés (2022) la comunicación efectiva es la posibilidad de los seres humanos para intercambiar ideas, transmitir información, a través de remisión y admisión de mensajes claros, exactos y evidentes, mediante la elección de los canales más beneficiosos, el uso de las habilidades apropiadas y la contingencia de retroalimentación, razón como mecanismo demostrativo del hecho comunicativo, puesto que establece si se alcanzó la comprensión deseada.

Para Fernández López (2022) la comunicación efectiva es un proceso de compartir pensamientos, ideas y de dar información de manera comprensible para que el receptor entienda el mensaje, además desempeña un papel fundamental tanto personal como laboral, mejora las relaciones personales e impulsa a la productividad en todos los aspectos de la vida, fomenta la confianza y ayuda a solucionar problemas.

Se podría decir que la comunicación efectiva es muy esencial en el ser humano, porque te permite expresar tu opinión, presentar ideas de tal manera que el jefe o la persona que va a recibir el mensaje lo entienda y este deberá ser claro, puesto a que si no hay un mensaje claro esto provocará discusiones entre empleados y jefes, lo que dará como resultado un mal ambiente laboral y no podrán cumplir con la misión de la empresa, es por eso que debería a ver una comunicación entre trabajador y jefe con un mensaje claro con el propósito de evitar conflictos.

Importancia

La importancia de la comunicación efectiva es que permite proporcionar y entender claramente el mensaje, ayuda a tener mejores relaciones personales y laborales, aumentará ágilmente los niveles de confianza entre los demás, invertirá el tiempo y

energía en líneas despejadas, lo cual se volverá en una mayor productividad, más ánimo y mejores resultados.

1.5.6. Comunicación formal

Para Villavicencio Medina y Alvarado Zambrano (2022) la comunicación formal esta perfeccionada para ser dado a partir de normas, modelos y métodos competitivos y que, al mismo tiempo, impide traer terminología vulgar o inculta, además se medita como el cambio estatal de indagación que fluye entre otros niveles de una estructura organizacional.

La Comunicación formal se utiliza para instrucciones de manera profesional y transmitir ordenes, protocolos establecidos en una organización y niveles jerárquicos. El Informal se utiliza entre personas de una manera eficaz y seguir algún tipo de protocolo establecido (Montaño Sobrino, 2022).

Ascendente: incluye la transmisión de mensajes hacia arriba desde los empleados a los gerentes empresariales.

Descendente: es la transmisión del mensaje hacia arriba desde los directivos de una empresa a los empleados.

Horizontal: es un nivel jerárquico que se transmite mensajes con el fin de tomar decisiones.

La comunicación formal es muy importante porque tiene reglas, evita expresiones vulgares y también permite cambiar el estado de indagación sobre las actividades a realizar por los empleados, toma varias formas, una de ella es la ascendente que es el mensaje desde los empleados hacia la gerencia, la segunda es descendente que el mensaje va desde los directivos a los empleados y la última es horizontal en donde esta permite tomar decisiones, por eso debemos tomar muy enserio estas tres comunicaciones porque nos puede ayudar a crear información clara y poder tomar decisiones razonables.

1.5.7. Comunicación directa

Según Pilco Villanueva (2022) la comunicación directa es aquel genero donde el emisor testifica lo que piensa y aprecia, se realiza a través de un lenguaje natural, como una escucha activa, el mensaje se comunica de emisor a receptor.

La comunicación directa es un énfasis que puede ser cara a cara, pero debe apoyar sus acciones, con todos los elementos, gráficos, escritos y en general los no verbales que se pueda tener en la mano, así tener una congruencia entre lo que se dice y lo que se va a hacer, la confianza y la creatividad es un gran escenario, permite a que el clima sea perfecto y ayuda a tener una comunicación efectiva y eficaz (Fernández Balmón, 2022).

Escucha activa: es una destreza en un ser humano, posee como finalidad prestar atención, de una manera activa a toda persona que se está comunicando.

Habilidades de negociación: son aptitudes y métodos que te apoya a tener un efecto positivo y habilidades interpersonales para relacionarse con los demás.

Lenguaje corporal: signos bien ejecutados e instintivos de la entidad que proporcionan información sobre el estado de ánimo de una persona.

La comunicación directa entre dos o más personas es fundamental, puesto a que este permite de manera esencial a escuchar activamente en relación al mensaje que se transmite, además también en cuanto a las habilidades interpersonales y destrezas son enfoques que ayudan a tener un impacto positivo, así como las que tiene cada persona cuando habla o interactúa con otra, puesto a que el lenguaje corporal es muy esencial porque aquí se puede medir el estado de ánimo de una persona y como interactúa en su trabajo.

1.5.8. Comunicación verbal

Según González Elices (2020) la comunicación verbal es la rutina de palabras que se origina utilizando una lengua para la interacción entre los seres humanos de manera oral y escrita. La oral se pronuncia sonidos para originar léxicos y oraciones. La escrita se maneja en serie de letras, gráficos para que consigan ser interpretados por los lectores.

La Comunicación verbal hoy en día es fundamental puesto a que los ejecutivos pueden expresar, presentar y comprender las ideas que tiene tanto los jefes como son los compañeros o clientes, uno de estos es el obstáculo en orden de importancia y no reconocer, lo cual va de la mano con la escasez de conciencia y la relación a la complejidad de la comunicación interpersonal (Romero Hernández, 2020).

Informal: es un ejemplo fortuito, inesperado y no público de comunicación, se cambia voluntariamente información y sin adaptarse a las normas prescritas en la jerarquía de superioridad.

Escrita: se decreta a través de frases o de todos los demás códigos escritos de forma despejada, breve y concreta con el fin que las personas entiendan lo que se dice.

Oral: divulgar información conjuntamente entre dos o más personas por medio del habla, indagación, opiniones, sentimientos y criterios.

Se puede decir que la comunicación verbal es fundamental porque ayuda a tener una rutina adecuada a la transmisión de las palabras para comprender mejor el mensaje ya sea hablado o escrito, puesto a que la escrita se lo realiza a través de frases con el motivo de la persona que vaya a recibir el mensaje sea de su total en tendencia para que no haya un mal entendido entre lo que se dice, y la oral se lo hace con el fin de que la información entre las personas sea mutua, para que puedan opinar o crear una idea de lo que se quiere hacer.

1.5.9. Administración de recursos humanos

Según Armijos Mayon (2019) define a la administración de recursos humanos como una actividad gerencial, multiorganizacional, emprendedora y en constante cambio. Se trata del desarrollo y a la flexibilidad de métodos de trabajo y cambios, sus métodos son a largo plazo y el propósito de ese es de carácter decisivo.

De acuerdo a Soto Palacios et al. (2020) la administración de recursos humanos es un conjunto de planes y procedimientos necesarios para administrar la gestión de personas o recursos humanos, como el reclutamiento, la elección, la capacitación, la compensación y la evaluación del desempeño.

La administración de recursos humanos es fundamental puesto a que es un conjunto de métodos, reglamentos e instrumentos que se utilizan para lograr a largo plazo que cada trabajador o empleado alcance sus objetivos personales y profesionales aportando valor a la empresa.

1.5.10. Gestión de recurso humano

Según León Nieto (2020) la gestión de recursos humanos se considera a las personas como el primordial expediente de la organización y se concentra en los empleados,

también se relación con: la planificación, la organización y el desarrollo. Así se comenzó a observarse desde un enfoque estratégico y un primer paso preventivo de sus funciones, además de considerar al personal como una unidad activa.

Para Quiroz Figueroa (2022) la gestión de recursos humanos se fundamenta en planificar, organizar, dirigir y controlar el perfeccionamiento de tecnologías que ayuden a perfeccionar el desempeño de los trabajadores de una empresa. Además, deben contar con suficientes empleados con el nivel de competencia y capacitación que estén continuamente motivados para realizar sus tareas diarias y contribuir a garantizar que la empresa se esté moviendo en dirección correcta.

La gestión de recursos humanos es muy importante porque contiene un conjunto de prácticas, políticas y decisiones encaminadas a promover los negocios a través del bienestar de las personas de la organización, puesto a que se establece cuatro fases fundamentales como es, planificar, organizar, dirigir y controlar con el propósito de que ayuda a perfeccionar el desempeño de los trabajadores, y un negocio exitoso depende de tres factores importantes que son física, financiera y humana.

1.5.11. La motivación

De acuerdo a Aucatoma Ayme (2022) la motivación se puede definir como los factores que motiva, guía y sostiene el comportamiento humano. En el ámbito laboral se refiere al deseo de una persona de dar lo mejor de sí mismo, este deseo del que estamos hablando está motivado ya sea por una influencia externa o por un pensamiento, antes de que a una persona se le dé un incentivo, se comportara de una forma u otra, todo de acuerdo a lo que podemos llamar su conducta.

Para Sánchez Chica (2020) la motivación le define como algo que describe mejor el comportamiento de las personas de acuerdo con la razón de su comportamiento, esto quiere decir que la motivación representa lo que primero motiva a una persona a tomar acciones, a seguir un camino hacia una meta u objetivo y a mantenerse firme en su decisión de conseguirlo.

La motivación se podría decir que es una voz interna que trabaja, orienta y mantiene el comportamiento humano de acuerdo a otras metas u objetivos, puesto a que las emociones son las que hacen que una persona realice ciertas acciones y persista en

ellas hasta que finalice, es decir que cuando una persona está motivada, sus acciones y energías se dirigen hacia una determinada meta.

1.5.12. Ambiente laboral

Según Fernández Quispe (2020) el ambiente laboral es la expresión del ambiente que desenvuelven los empleados en la unidad de trabajo, puesto a que este percute la satisfacción de los trabajadores o empleados entre sí, trabajarán de manera efectiva y crecerán en una dirección mucho mejor proporcionando en la productividad y es importante para el crecimiento del negocio.

Para Tamayo Jiménez (2022) el ambiente o clima laboral es un conjunto de condiciones en donde el trabajador de una compañía desempeña su obligación, estando esta auténtica o denegada y puede influir claramente en su ocupación laboral y la satisfacción dentro del trabajo lo que esto ocasionaría o afectaría a la elaboración de un producto dentro del sector o en calidad de atención.

El ambiente laboral se puede observar que está correlacionado con la percepción de los colaboradores, puesto que es el cuerpo y entorno de una persona, donde existen diferentes grupos que inciden directamente en el comportamiento de cada persona, es por ello que el lugar de trabajo está relacionado con las percepciones de los empleados sobre los componentes que establecen la calidad de su experiencia laboral y pueden ser tangibles e intangibles.

Importancia

La importancia del ambiente laboral es que mejora la productividad laboral y que los empleados estén satisfechos, el ambiente físico como es el humano incide directamente en el comportamiento de cada uno de ellos y que deben reconocer sus cualidades que poseen en su campo de trabajo.

1.5.13. Clima autoritario

Según Acosta Ramos (2022) el clima autoritario forma insistencia a la escritura en que la autoridad tramita las necesidades de subestructura y estimulación de un trabajador, es decir que no están preocupados por el bienestar del colaborador, si no lo que origina por intermedio de su compromiso en su trabajo aprovechando como medio el escarmiento y recompensas no reveladoras.

El clima autoritario es un caso de desconfianza hacia la toma de decisiones y el camino de no lograr las metas que se proponen los supuestos superiores de la organización, sus trabajadores o empleados viven en un ambiente muy amenazado y no hay recompensas, es por esto que no hay un ambiente estable por la cual la comunicación se da solo por dentro de las instrucciones específicas y no toman en consideración las opiniones de los distintos equipos o áreas (Fernández Quispe, 2020).

Creatividad: es una habilidad que tienen las personas para usar sus pensamientos, valores, emociones de forma práctica y acciones para ennoblecer su ambiente de forma excelente.

Flexibilidad: se relaciona a la simplificación del trabajo, la producción a hallar el equilibrio entre el beneficio de la persona y la empresa, con el propósito que contiene un mismo fin personal como profesional.

Opinión o desarrollo personal: es un desarrollo en donde el individuo se concentra en expresar concluyentes aspectos para transportarlos a la práctica con el fin de perfeccionar sus virtudes y capacidades.

El clima autoritario se puede describirse como un asunto en el que no existe confianza entre el gerente y sus empleados, los cuales toman decisiones sobre la marcha y siguiendo las diversas metas trazadas por la alta dirección de la empresa, un ambiente creado como resultado de amenazas y un incentivo débil como recompensa, se puede considerar que este tipo de ambiente no tiene un ambiente estable en su expresión, puesto que se da con instrucciones diferentes o específicas.

1.5.14. Clima consultivo

Según Carpio Valdivia (2022) el clima consultivo es un modelo en que las decisiones son tomadas por altos mandos, pero a su tiempo se cuenta con la intervención de los colaboradores en temas donde la indagación de primera mano es manipulada por las superioridades bajas, en tales asuntos los trabajadores se conciben comprometidos con la organización y se rescata el clima melodioso y de familiaridad.

El clima consultivo es un nivel aceptable, proactivo y dinámico este es cuando los jefes dan la confianza a sus empleados, además también cuando la alta gerencia toma

decisiones y da cierta autonomía a la hora de hacerlas cumplir (Fernández Quispe, 2020).

Desarrollo personal: es un transcurso de desarrollo y superación en cuanto asemejar los verdaderos beneficios y objetivos vitales con el fin de poder lograr y proporcionar sentido a la vida de cada persona.

Toma de decisiones: es un proceso por el cual se ejecuta una elección entre opciones o conveniencias de solucionar diferentes situaciones de la vida a través de algunas metodologías y habilidades prácticas.

El clima consultivo se puede decir que es fundamental puesto que establece una comunicación aceptable, es decir, controlado por la presencia de una actitud proactiva y a su vez hacendosa, se puede decir que este tipo de clima existe cuando la dirección de la empresa confía en sus empleados, en consecuencia, se puede decir que las decisiones tomadas por los altos directivos reflejan la independencia de sus empleados a la hora de tomar decisiones.

1.5.15. Clima participativo

Según Acosta Ramos (2022) el clima participativo es muy fundamental puesto que el líder implica al personal en las disposiciones para la ayuda del perfeccionamiento de la empresa u organización de forma que se establecen en fragmento de las soluciones, progresar profesionalmente y conseguir experiencia, además son motivados firmemente por lo que trabajan para alcanzar los objetivos organizacionales.

El clima participativo se basa en el interés común de las empresas, no incluye jerarquía vertical, es tomado en conjunto las decisiones, se podría decir que es vertical en la cual los colaboradores se sienten comprometidos con la organización y están motivados para alcanzar los objetivos y crea así un ambiente de confianza en ambos lados (Fernandez Quispe, 2020).

Confianza en los trabajadores: esto es esencial para construir un equipo de trabajo exitoso y feliz, confían en sus colegas y se sienten cómodos en su trabajo, pueden obtener mejores resultados.

Comunicación fluida: esta es una forma de intercambio de indagación entre la persona que lo envía y la persona que lo recibe, en la que el primero envía el mensaje y el segundo lo interpreta y da una respuesta.

Dinámico y proactivo: es la acción rápida para prevenir problemas futuros, también se trata de tomar una posición por su cuenta, aprender y construir relaciones que puedan predecir problemas y tomar medidas antes que sucedan.

El clima participativo es fundamental puesto a que se basa en la confianza, la buena comunicación y el compartir, van encaminadas a la salud del negocio, es decir, se toman en conjunto las decisiones para alcanzar las metas, además también existe una comunicación entre los empleados y la alta dirección por la cual crea confianza entre los dos grupos.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque de la investigación

2.1.1. Cuantitativo

El enfoque cuantitativo se considera para analizar y recolectar datos e información que se va obtener mediante encuestas, se interpreta información a través del uso de herramientas matemáticas y estadísticas, con el propósito de conocer el comportamiento de la población acerca del tema investigativo, es decir que ayuda de manera general al tema de estudio (Carhuancho Mendoza et al., 2019).

Según lo expuesto el enfoque de la investigación es de manera cuantitativa, puesto a que permite conocer información a través de encuestas realizadas a los jefes y colaboradores del sector calzado del Cantón Cevallos, de esta forma se podrá analizar estadísticamente los resultados, y esta investigación es de mucha importancia, es decir que nos ayuda a medir con precisión las variables de dicho estudio.

2.2. Modalidad

2.2.1. Bibliografía documental

Esta investigación de tipo documental es una serie de técnicas de búsqueda, métodos, almacenamiento de la información contenida en los documentos, procesamiento, presentación sistemática y suficientemente argumentada de nueva información de un documento científico en segunda instancia (Reyes, 2022).

Para la modalidad de investigación se requiere la bibliografía documental, porque permite tener información relevante al tema, además servirá de manera primordial en cuanto se fundamenta de forma teórica varios de sus conceptos y definiciones para el análisis y comprensión del tema.

2.2.2. De campo

Esta requiere de recopilación de datos nuevos que sustenten a la inserción de trabajo de campo de fuentes primarias para un propósito específico, donde se pueda aplicar la observación y el estudio de las personas en la cotidianidad, además también es un

método de recolección de datos por distintos medios como encuestas, entrevistas encaminado a comprender y se involucran los seres humanos (Reyes, 2022).

En el presente estudio su desarrollo es de fundamentación filosófica de campo, porque nos permite destacar de una forma directa la información, puesto a que se va elaborar un instrumento que se va aplicar a los jefes y colaboradores del sector calzado del Cantón Cevallos, en la cual va a determinar los datos exactos entre las variables de estudio.

2.3. Nivel o tipo de investigación

En la presente investigación se va a realizar mediante el tipo descriptivo y correlación con el propósito de efectuar los objetivos planteados en la investigación.

2.3.1. Descriptiva

Este tipo de investigación tiene la finalidad de clasificar, precisar, relacionar o determinar el objetivo de estudio y muestra dimensiones en cuanto a un fenómeno de contexto, además especifican las propiedades de las mismas y cuantifican. La información proporcionada por la investigación descriptiva debe ser sistemática, verificable y precisa (D'Aquino y Barrón, 2020).

El diseño de investigación descriptivo obtiene información clara y breve sobre el problema y las variables de estudio, mediante información teórica de la comunicación efectiva y el ambiente laboral con el propósito de mejorar la comunicación y el ambiente entre trabajadores y jefes.

2.3.2. Correlacional

El diseño de investigación correlacional es un tipo de estudio descriptivo, nos permite determinar la relación entre las variables presentadas en una investigación y se podrá sustentar mediante la hipótesis, es sometido a pruebas y se obtiene una explicación completa (D'Aquino y Barrón, 2020).

En el presente estudio la correlación de las variables dentro de un contexto natural permite mencionar, describir y analizar las interrogantes sobre la comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos.

La investigación es descriptiva y correlacional porque se va a recolectar datos en un solo periodo de tiempo y estos van hacer analizados en un momento dado y considerar las características de la población a través de la estadística.

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población

La población se hace referencia a un grupo de personas que se realizan encuestas, además también se les puede clasificar ya sea en población finita e infinita, en donde la finita se puede extraer información de la muestra, pero con un límite, mientras tanto que la infinita nos permite tomar en el momento de un lanzamiento de alguna novedad, y tomar cualquier muestra que sea necesaria o sin ningún límite (Gutiérrez Cruz et al., 2021).

El siguiente trabajo se requiere de información notable mediante los datos impartidos por un medio periodístico reconocido a nivel nacional como lo es El Universo (2010) en donde nos muestra la población de Cevallos que es de 8,163, por el cual nos relata que el 77% de la población está involucrada en calzado teniendo a 6,285 personas implicadas, dentro de las cuales entre 50 y 80 tienen microempresas; para trabajar en el proyecto entonces tomamos media que hay 65 microempresas.

Tabla 1

Variables de segmentación

Variab	de	Variable	Datos
Segmentación			
Geografía		Población de Cevallos	8,163
Geografía		Población involucrada en calzado	6,285
Demográfico		Microempresas	65

Nota. Esta tabla muestra la variable de segmentación que se van a utilizar para el proyecto de investigación.

2.4.2. Muestra

La muestra hace referencia a un conjunto de operaciones que puede determinar una problemática, puesto a que es capaz de poder generar datos, estudiar la distribución de

caracteres en totalidad de una población universo y además también es colectivo porque va de observaciones de una fracción en cuanto a la población considerada (Gutiérrez Cruz et al., 2021).

Se decidió trabajar con la cantidad de microempresas a los que la investigación va dirigida es de 65, esta investigación fue dada en el 2010 y si le aplicamos la tasa de crecimiento poblacional de 1,65% se puede diferenciar que existe más microempresas.

Tabla 2

Población de estudio

Población de estudio			
Año	Población	Tasa de crecimiento (1,56%)	Población Objetivo
2010	65,00	1,01	66,01
2011	66,01	1,03	67,04
2012	67,04	1,05	68,09
2013	68,09	1,06	69,15
2014	69,15	1,08	70,23
2015	70,23	1,10	71,33
2016	71,33	1,11	72,44
2017	72,44	1,13	73,57
2018	73,57	1,15	74,72
2019	74,72	1,17	75,88
2020	75,88	1,18	77,07
2021	77,07	1,20	78,27
2022	78,27	1,22	79,49
2023	79,49	1,24	80,73
			81

Nota. Esta tabla muestra la población de estudio que se van a utilizar para el proyecto de investigación.

2.5. Técnicas

Con base al manifiesto de Condori Rodríguez (2022) las técnicas es un conjunto de herramientas a través de las cuales se ejecuta un procedimiento, mientras que la herramienta incluye un entorno que ayuda a explicar el estudio, mediante el uso de métodos de recopilación de información, en su paso analiza y trasforma datos para producir información valiosa.

Las técnicas de recopilación de datos incluyen métodos y actividades que acceden al investigador a conseguir información, incluida la encuesta y su instrumento el cuestionario.

2.5.1. Encuesta

De acuerdo a Llerena Morales (2022) menciona que la encuesta es uno de los métodos de recopilación de información y creación de datos, que, con la ayuda de su herramienta, los cuestionarios, permiten hacer preguntas sobre varios temas de los grupos estudiados; hechos, opiniones, sentimientos, emociones entre otros.

Se ejecutará la encuesta en el sector calzado del Cantón Cevallos especialmente a 81 personas entre ellos están jefes y subordinados con el fin de conocer sobre la comunicación efectiva y el ambiente laboral, se desarrolla una matriz operacional de las variables, donde se delimitan los objetivos de la investigación, así como la hipótesis nula y alterna de acuerdo a la correlación de las variables de investigación.

2.5.2. Operacionalización de variables

La operacionalización de variables es un vinculado de métodos que ayuda a medir cada una de las variables de investigación, puesto a que está conformada por actividades que verifica el investigador para recaudar datos, esta es una tabla conformada por una definición, dimensiones, indicadores, ítems, técnica e instrumento (Arias Gonzales, 2020).

Operacionalización de Variables

Tabla 3

Variable: Comunicación efectiva

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Pregunta	Técnica	Instrumento
Es el proceso de compartir ideas, conocimientos, pensamientos e información de forma más comprensible para el receptor del mensaje con claridad, empatía y escucha activa (Fernández López, 2022).	Proceso	Productividad	¿Considera usted que tener una comunicación entre todos los departamentos de la empresa eleva los niveles de productividad?	Encuestas	Cuestionario
		Eficiencia	¿Miden la eficiencia de las unidades operativas para lograr los resultados deseados de la empresa?		
		Eficacia	¿Cuenta con una eficacia y una de ellas es que los objetivos están bien definidos en la empresa?		
		Efectividad	¿Considera importante que una buena comunicación con su jefe mejoraría la efectividad de la empresa?		
		Calidad	¿Para usted una comunicación de calidad ayuda a entender las necesidades que tienen los clientes?		
		Capacidad	¿La capacidad de los productos es necesarios para la ejecución de la empresa?		
		Rentabilidad	¿Los recursos de rentabilidad que dispone la empresa ayudan a producir los bienes y servicios que se vende?		

	Información	Gobernanza de información Capacidad de información	¿Tener una gobernanza de información es importante para abarcar las políticas y procedimientos de datos en la organización? ¿La capacidad de información se puede transferir a través de un sistema en un tiempo determinado?		
	Claridad	Apropiada	¿Le parece apropiado implementar estrategias de comunicación verbal para solventar necesidades del producto?		
		Comprensible	¿Cree que comprender las instrucciones de una persona, colaborador, proveedor o cliente es importante para la empresa?		
	Empatía	Buena actitud	¿Considera que una buena actitud de los trabajadores mejora las posibilidades de venta en la empresa?		
Cognitiva Emocional		¿Considera usted que los clientes del calzado de Cevallos tienen una buena impresión del producto? ¿Los trabajadores reflejan sus emociones en sus actividades diarias dentro de la empresa?			
		Contacto visual	¿Tener contacto visual entre dos personas en el trabajo establecen conexiones?		

	Escucha activa	Postura corporal Parfrasear Resumir	¿Es importante tener una postura corporal correcta en cuanto al trabajo que se está realizando? ¿Han existido problemas de comunicación que han ocasionado conflicto entre trabajadores? ¿Resumir o sintetizar las ideas de otra persona a los conceptos originales de un documento establecería conflictos en la empresa?		
--	----------------	-------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Tabla 4*Variable: Ambiente laboral*

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Pregunta	Técnica	Instrumento
Es un conjunto de factores que influyen el bienestar mental y físico de los trabajadores, además también de factores que determine la calidad de su experiencia en los lugares de trabajo estos son tangibles o intangibles (Fernández Balmón, 2022).	Factores	Sociales Económicos	¿Tener un factor social en la empresa impacta en lo que pensamos y sentimos en cuanto a un compañero de trabajo? ¿Considera que los incentivos económicos promueven un buen ambiente laboral dentro de la empresa?	Encuestas	Cuestionario
	Bienestar mental	Auto aceptación Relaciones positivas Crecimiento personal	¿Es importante tener una auto aceptación en cuanto a las conductas de modo tolerante y realistas en el trabajo? ¿Considera que trabajar en relaciones positivas y en el apoyo de personas satisface las relaciones sociales de la empresa? ¿Tener un crecimiento personal mejora los talentos, el potencial y genera prosperidad en el trabajo?		
	Físico	Alimentación sana	¿Considera usted a la alimentación sana como un factor relevante en el mejoramiento del bienestar laboral de sus trabajadores?		

		<p>Descansar el tiempo adecuado</p> <p>Ejercicio físico</p>	<p>¿Cree usted que brindar un tiempo de descanso adecuado al trabajador mejora su estado de ánimo en el trabajo?</p> <p>¿Hacer ejercicio físico mejora la actividad basal de una persona y tener un buen trabajo?</p>		
	Calidad	<p>Eficiencia</p> <p>Productividad</p> <p>Efectividad</p> <p>Servicio al cliente</p> <p>Seguridad de producción</p>	<p>¿La eficiencia logra los resultados deseados con el mínimo posible de recursos para la organización?</p> <p>¿Es importante tener productividad en cuanto a un producto o servicio a producir por cada uno de los recursos utilizados?</p> <p>¿La efectividad ayuda en la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en la empresa?</p> <p>¿Tener un soporte de servicio al cliente ayuda a mejorar la experiencia del mismo con su empresa?</p> <p>¿La seguridad de producción es fundamental en cuanto a las instalaciones de equipos y productos industriales?</p>		
	Tangibles	<p>Evaluación y control de riesgos</p> <p>Implementación de medidas preventivas</p>	<p>¿Es importante tener una evaluación y control de riesgos en la empresa y poder evitar consecuencias de daños?</p> <p>¿La implementación de medidas preventivas ayuda a eliminar y disminuir los riesgos de accidentes en la empresa?</p>		

		Capital humano	¿Cree usted que el capital humano de su empresa es el recurso más importante con el que cuenta?		
		Capital estructural	¿Considera que contar con la infraestructura adecuada es un factor relevante en el crecimiento de la empresa?		
	Intangibles	Competitividad	¿La competitividad permite a los agentes económicos vender los bienes y servicios de la empresa?		

2.6. Instrumento

2.6.1. Cuestionario

De acuerdo a Bravo Paniagua y Velenzuela González (2019) los cuestionarios contienen preguntas que son hechas o elaboradas sobre una o más estructuras medidas de un tema y debe ser apropiada con la resolución del problema.

Con respecto al cuestionario se aplicará en el sector calzado del cantón Cevallos a las 81 personas entre ellos están jefes y subordinados, se deberá recaudar las respuestas en base a sus conocimientos, opiniones y experiencias, puesto a que el cuestionario se basa en la operacionalización con datos enfocados a las variables de investigación, estas preguntas se enfocan en una escala de Likert, y su aplicación se utilizara a través de un cuestionario en línea.

2.6.2. Validación del instrumento

Con base al manifiesto de López Fernández et al. (2019) la validación del instrumento se considera la autenticación del dispositivo, puesto que es un proceso de probar las preguntas de investigación para garantizar su confiabilidad, por la grandeza de su poder científico, su carácter educativo, su naturaleza y comportamiento, puesto a que el propósito de esta investigación en su enfoque se compruebe las herramientas. Es por eso que la investigación tiene como propósito ejercer la validación del instrumento por expertos académicos.

Validez

Es considerada por Posso Pacheco y Lorenzo Bertheau (2020) la validez establece una medida con exactitud, puesto a que está en relación con la fiabilidad que es la medida del instrumento de dicha investigación con el cual se obtiene metódicamente los resultados. Por lo cual está presente investigación se va a utilizar el juicio por expertos.

2.6.3. Validación por expertos

Es un juicio de expertos para ver la fiabilidad de la investigación, es decir se le define como un dictamen informático de personas que van encaminadas al tema, puesto a que estas consiguen proporcionar indagación, seguridad, cordura y evaluaciones (Rodríguez Medina et al., 2021).

Para la validación por expertos se va tomar en consideración a 3 docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, los cuales tienen conocimientos sobre el tema a investigar, este instrumento será enviado para su revisión, puesto a que este debe ser aprobado para inmediatamente ser aplicado.

2.6.4. V de Aiken

Según Posso Pacheco y Lorenzo Bertheau (2020) menciona que la V de Aiken es un coeficiente que consiente en comparar el valor de los elementos según el área temática, adicional a esto también según la calificación de los jueces. Este coeficiente concierne la disposición de lectura y análisis de los resultados obtenidos a nivel numérico.

Es por eso que el cálculo de la fiabilidad del instrumento se lo desarrolla mediante los expertos en el Excel con la V de Aiken, en la cual se encuentra el siguiente resultado realizado con las 21 preguntas que contiene el cuestionario.

Figura 1

V de Aiken

Preguntas	s	n	c	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Validación
1	3	3	2	1	1	1	1,00
2	3	3	2	1	1	1	1,00
3	3	3	2	1	1	1	1,00
4	3	3	2	1	1	1	1,00
5	3	3	2	1	1	1	1,00
6	3	3	2	1	1	1	1,00
7	3	3	2	1	1	1	1,00
8	3	3	2	1	1	1	1,00
9	2	3	2	1	0	1	0,67
10	3	3	2	1	1	1	1,00
11	3	3	2	1	1	1	1,00
12	2	3	2	1	1	0	0,67
13	2	3	2	1	0	1	0,67
14	3	3	2	1	1	1	1,00
15	3	3	2	1	1	1	1,00
16	3	3	2	1	1	1	1,00
17	3	3	2	1	1	1	1,00
18	3	3	2	1	1	1	1,00
19	2	3	2	1	1	0	0,67
20	3	3	2	1	1	1	1,00
21	3	3	2	1	1	1	1,00

V = 0,94

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

Bien= 1
Mal= 0

Interpretación

A través de los resultados obtenidos en el cálculo realizado en el Excel con las 21 preguntas se encontró una V de Aiken de 0,94 de fiabilidad por el cual se puede determinar que el instrumento es aceptable y apto para poder utilizarlo en la población de estudio.

2.6.5. Factibilidad y confiabilidad

Según el manifiesto de Rodríguez Medina et al. (2021) la factibilidad y confiabilidad son niveles de validez y coherencia que va a tener un instrumento en cuanto a la recolección de datos o información con el propósito de aplicar a un público específico, puesto a que este ayuda a determinar la confianza del instrumento y si es competente para poder aplicarlo, tanto de investigación recogida como los resultados conseguidos. Para poder comprobar cisque las variables tiene correlación.

2.6.6. Alfa de Cronbach

De acuerdo a los autores Rodríguez y Álvarez (2020) mencionan que es un repertorio acreditado y usado para calcular la confiabilidad del modelo de solidez interna de una escala, consiente en estimar las dimensiones en que los ítems de un instrumento están correlacionados, por lo que este ayuda a instaurar la fiabilidad del instrumento a la hora de ser aplicado y además se lo realizara con ítems de valores determinados en una escala de Likert.

La puntuación del Alfa de Cronbach va desde el 0 a 1 en la cual si el valor obtenido es menor a 0,70 se puede decir que el instrumento no es aceptable y no es fiable para poder aplicar a la población de estudio, en cambio cisque el valor esta ponderado desde 0,70 a 0,90 se puede decir que el instrumento es fiable. Por lo cual el SPSS es un programa que permite verificar cisque el instrumento es o no fiable para poder aplicarlo a la población de estudio.

Es por eso que el cálculo de la fiabilidad del instrumento se lo desarrolla mediante el alfa de Cronbach en el SPSS, en la cual se encuentra el siguiente resultado realizado con las 21 preguntas que contiene el cuestionario.

Figura 2

Análisis de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	21

Interpretación

A través del cálculo realizado en el SPSS con las 21 preguntas se encontró un Alfa de Cronbach de 0,850 de fiabilidad por el cual se puede determinar que el instrumento es aceptable y apto para poder utilizarlo en la población de estudio.

2.7. Planteamiento de hipótesis

2.7.1. Hipótesis

Las hipótesis se definen como ideas que representan respuestas esperadas a un problema de investigación, es decir, muestran respuestas preliminares a preguntas de investigación, además también se la define como opiniones de hipótesis sobre la posible relación entre dos o más variables de estudio (Carona Martínez & Fonseca Hernández, 2023).

2.7.2. Hipótesis nula

En base a lo escrito por Carona Martínez y Fonseca Hernández (2023) esta es una afirmación de que no hay diferencia entre las variables, muestran un rechazo a las variables expuestas en la prueba de hipótesis, que no están relacionados, por ello este permite a menudo a utilizar un método para rechazar suposiciones y confiar en el análisis estadístico de una hipótesis nula y es solo una población de estudio.

H0: La comunicación efectiva no tiene relación con el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos.

2.7.3. Hipótesis alterna

De acuerdo a Carona Martínez y Fonseca Hernández (2023) esta es una suposición que pretende manifestar la falsedad de la hipótesis nula, puesto a que esta solo consigue hacer algunas supuestos si es necesario proporcionar cualquiera explicación adicional para las ideas formuladas en una investigación, es decir que la prueba no posee resultados específicos.

H1: La comunicación efectiva tiene relación con el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis y discusión de los resultados

Dentro de este capítulo se ejecutan y desarrollan los hallazgos del estudio, en la cual se lleva a cabo como parte de un trabajo de campo diseñado para ser completamente resuelto la investigación, se utilizó como instrumento la encuesta, que fue aplicada a 81 personas entre ellos están jefes y colaboradores en el sector calzado del cantón Cevallos, la cual ayudo a la recolección de información extensamente, con el propósito de comprobar cisque los jefes y colaboradores en el sector consideran que existe una comunicación efectiva y el ambiente laboral, determinar si se aplican y cuan factible es para ellos esas dos variables de estudio.

Preguntas generales

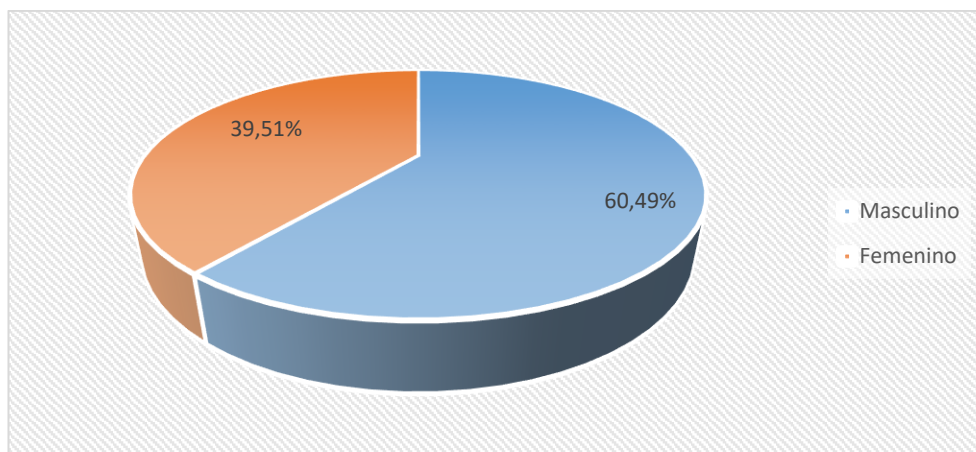
Tabla 5

Genero

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Masculino	49	60,49	60,49%	60,49%
Femenino	32	39,51	39,51%	100%
Total	81	100	100%	

Figura 3

Genero



Análisis

La encuesta fue realizada a 81 personas dándonos como resultado de que en un 60,49% corresponde a masculino y en un 39,51% a femenino.

Interpretación

Entonces, se puede decir que la mayoría de personas que trabajan en el sector son hombres, puesto a que están en diferentes áreas operativas.

Tabla 6

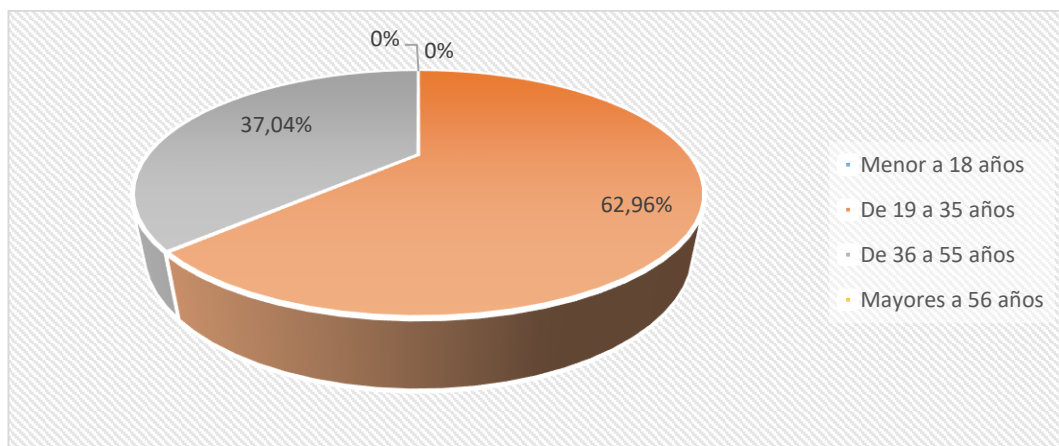
Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Menor a 18 años	0	0	0%	0%
De 19 a 35 años	51	62,96	62,96%	62,96%
De 36 a 55 años	30	37,04	37,04%	100%
Mayores a 56 años	0	0	0	100%

Total	81	100	100%
--------------	-----------	------------	-------------

Figura 4

Edad



Análisis

Entre las edades de cada una de las personas tenemos en un 62,96% de 19 a 35 años y en un 37,04% de 36 a 55 años.

Interpretación

Gran mayoría de jefes y subordinados se encuentran en una edad de 19 a 35 años, por lo que, se puede decir que las personas buscar ejercer en un emprendimiento lo más pronto posible.

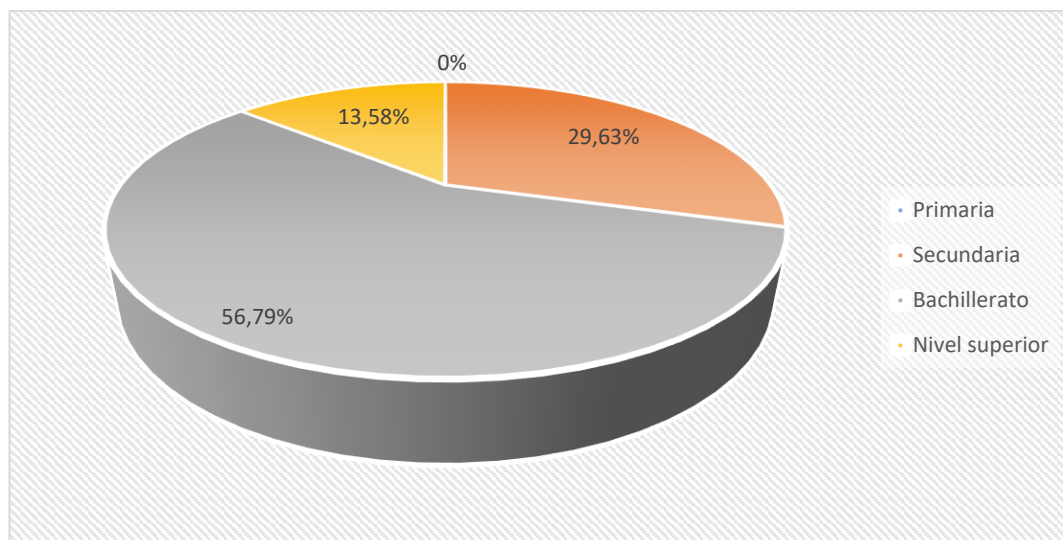
Tabla 7

Nivel académico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Primaria	0	0	0%	0%
Secundaria	24	29,63	29,63%	29,63%
Bachillerato	46	56,79	56,79%	86,42%
Nivel superior	11	13,58	13,58%	100%
Total	81	100	100%	

Figura 5

Nivel académico



Análisis

Considerando el nivel académico que tiene cada persona tenemos en un 56,8% de bachillerato, en un 29,6% a secundaria y en un 13,6% a nivel superior.

Interpretación

Según los resultados obtenidos en el nivel académico se puede observar que la mayoría de personas tienen un nivel de bachillerato, en la cual se puede decir que, las personas salen y buscan ejercer en un emprendimiento como lo es el calzado.

Información específica

Tabla 8

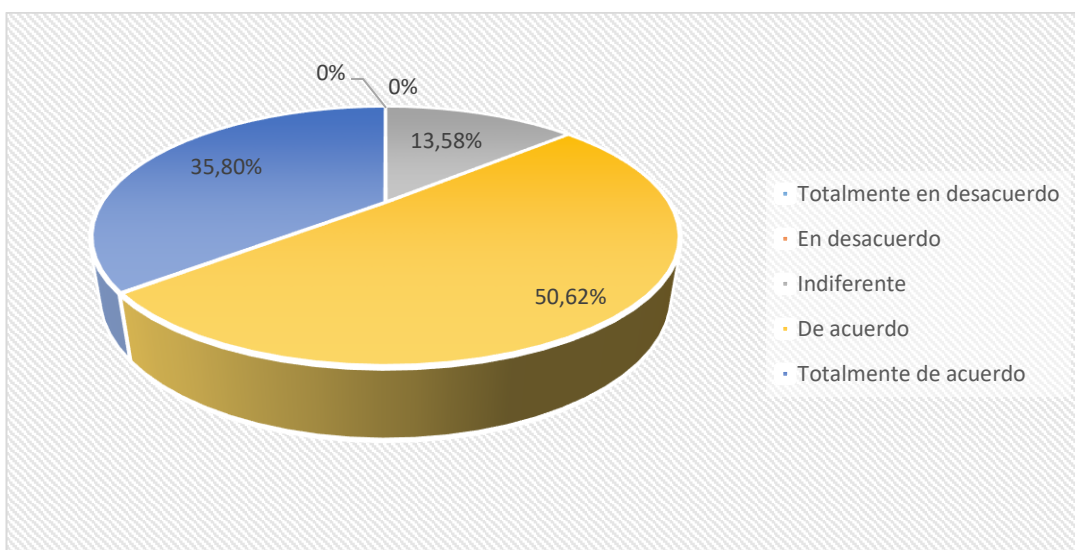
¿Considera usted que tener una comunicación entre todos los departamentos de la empresa eleva los niveles de productividad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%

Indiferente	11	13,58	13,58%	13,58%
De acuerdo	41	50,62	50,62%	64,20%
Totalmente de acuerdo	29	35,80	35,80%	100%
Total	81	100	100%	

Figura 6

¿Considera usted que tener una comunicación entre todos los departamentos de la empresa eleva los niveles de productividad?



Análisis

El 50,62% del total de encuestados están de acuerdo con que tener una comunicación entre los departamentos de la empresa eleva los niveles de productividad, mientras que el 35,80% están en totalmente de acuerdo con lo mencionado y finalmente el 13,58% de los encuestados se mantienen en indiferente de que la comunicación entre los departamentos eleva los niveles de productividad.

Interpretación

De la mayoría de los encuestados consideran que tener una comunicación entre jefes, subordinados es muy primordial, puesto a que les ayuda a elevar la productividad de la empresa, lo cual es bueno, porque tienen un compromiso con la misma y se logra lo planificado.

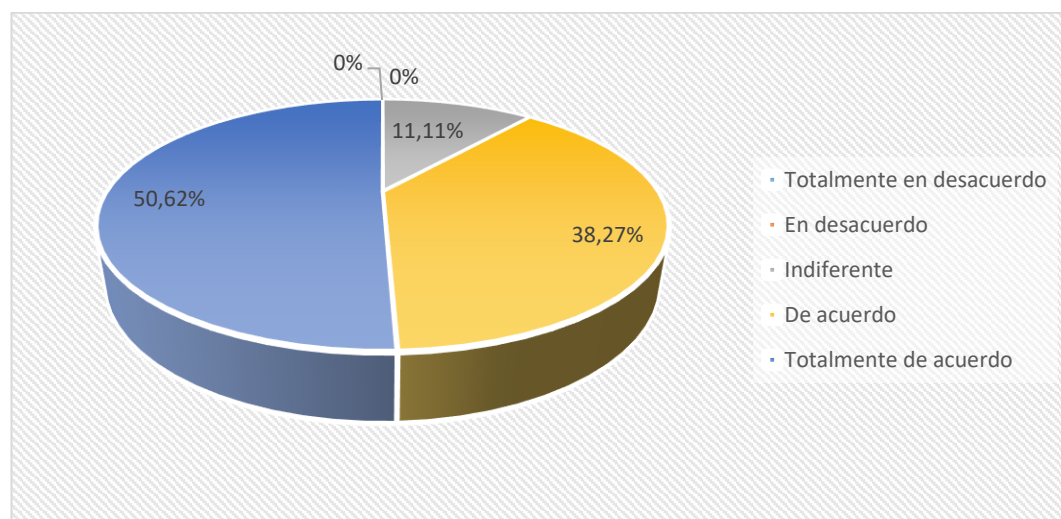
Tabla 9

¿Considera importante que una buena comunicación con su jefe mejoraría la efectividad de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Indiferente	9	11,11	11,11%	11,11%
De acuerdo	31	38,27	38,27%	49,38%
Totalmente de acuerdo	41	50,62	50,62%	100%
Total	81	100	100%	

Figura 7

¿Considera importante que una buena comunicación con su jefe mejoraría la efectividad de la empresa?



Análisis

El 50,62% del total de encuestados están totalmente de acuerdo que es importante la buena comunicación con el jefe y mejoraría la efectividad de la empresa, mientras que el 38,27% están de acuerdo con lo mencionado anteriormente acerca de la

comunicación buena con su jefe y finalmente el 11,11% del total de encuestados dan como resultado que es indiferente la buena comunicación con el jefe.

Interpretación

Con los resultados obtenidos se puede manifestar que, una buena comunicación con los jefes, subordinados dentro del sector calzado es muy importante, por lo que este les permite mejorar la efectividad de la empresa y que no haya malos entendidos entre ellos.

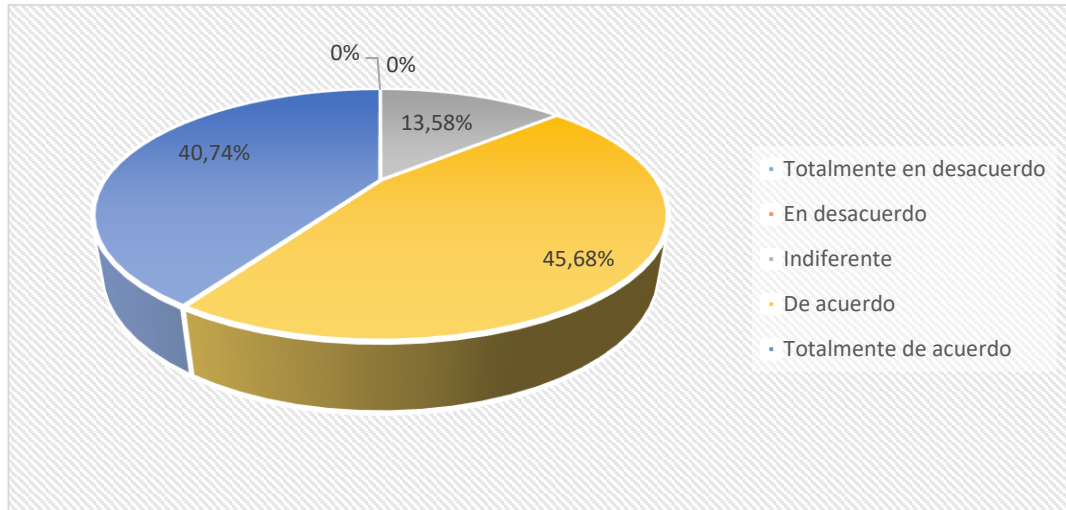
Tabla 10

¿Para usted una comunicación de calidad ayuda a entender las necesidades que tienen los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Indiferente	11	13,58	13,58%	13,58%
De acuerdo	37	45,68	45,68%	59,26%
Totalmente de acuerdo	33	40,74	40,74%	100%
Total	81	100	100%	

Figura 8

¿Para usted una comunicación de calidad ayuda a entender las necesidades que tienen los clientes?



Análisis

El 45,68% del total de encuestados están de acuerdo con que una comunicación de calidad ayudara a entender las necesidades que tienen los clientes, mientras que el 40,74% están en totalmente de acuerdo con lo mencionado y finalmente el 13,58% de los encuestados se mantienen en indiferente de que la comunicación de calidad ayudaría a entender las necesidades de los clientes.

Interpretación

Es así como se puede finiquitar que, la comunicación de calidad pretende a que los clientes entiendan las necesidades que tienen sobre el producto que van adquirir, el cual este les permitirá generar una buena relación dentro del sector calzado.

Tabla 11

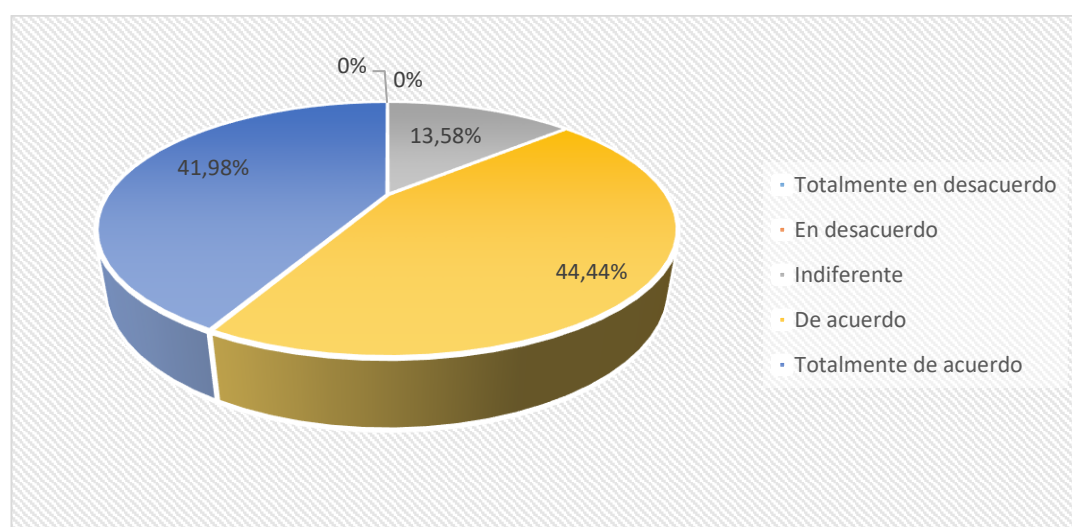
¿Le parece apropiado implementar estrategias de comunicación verbal para solventar necesidades del producto?

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Indiferente	11	13,58	13,58%	13,58%
De acuerdo	36	44,44	44,44%	58,02%
Totalmente de acuerdo	34	41,98	41,98%	100%
Total	81	100	100%	

Figura 9

¿Le parece apropiado implementar estrategias de comunicación verbal para solventar necesidades del producto?



Análisis

El 44,44% del total de encuestados están de acuerdo que implementar estrategias de comunicación verbal ayuda a resolver las necesidades del producto, mientras que el 41,98% están totalmente de acuerdo con lo mencionado anteriormente acerca de implementar estrategias de comunicación verbal y finalmente el 13,58% del total de encuestados dan como resultado que es indiferente implementar estrategias de comunicación verbal.

Interpretación

En conclusión, se puede decir que la implementación de estrategias como es una comunicación verbal entre las áreas de trabajo es significativa, porque permite resolver

las necesidades que tienen los clientes y a su vez evita a que se produzcan errores en el producto.

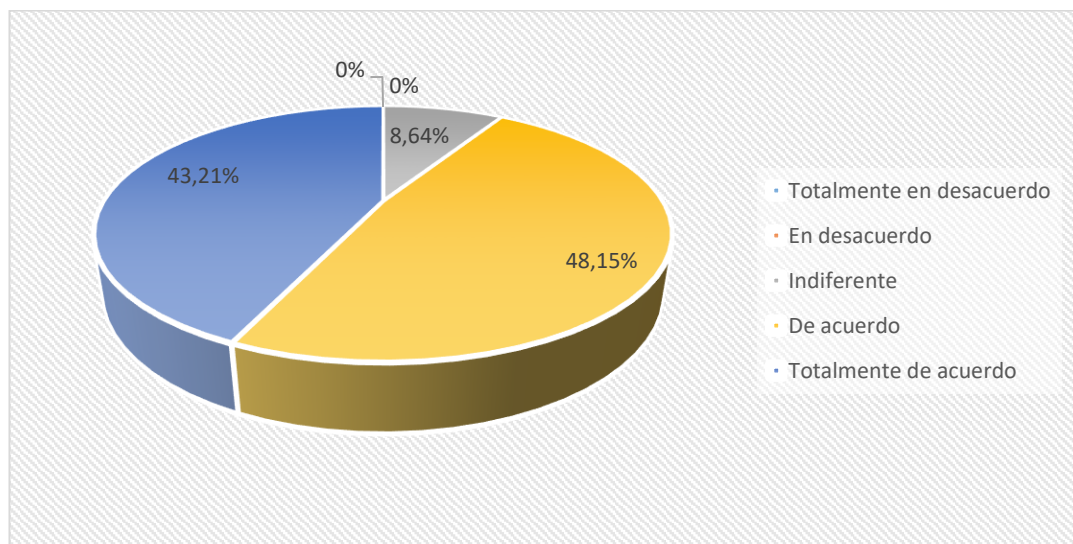
Tabla 12

¿Cree que comprender las instrucciones de una persona, colaborador, proveedor o cliente es importante para la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Indiferente	7	8,64	8,64%	8.64%
De acuerdo	39	48,15	48,15%	56,79%
Totalmente de acuerdo	35	43,21	43,21%	100%
Total	81	100	100%	

Figura 10

¿Cree que comprender las instrucciones de una persona, colaborador, proveedor o cliente es importante para la empresa?



Análisis

El 48,15% del total de encuestados están de acuerdo con que comprender las instrucciones de una persona, colaborador es importante para la empresa, mientras que el 43,21% están en totalmente de acuerdo con lo mencionado y finalmente el 8,64% de los encuestados se mantienen en indiferente de que comprender las instrucciones de una persona es importante para la organización.

Interpretación

De la mayoría de los encuestados piensan que, comprender cada una de las instrucciones que nos brindan los clientes, colaboradores o jefes son muy fundamentales, puesto a que este permitirá mejorar el trato en la empresa, con el propósito de evitar a que exista algún conflicto o problema.

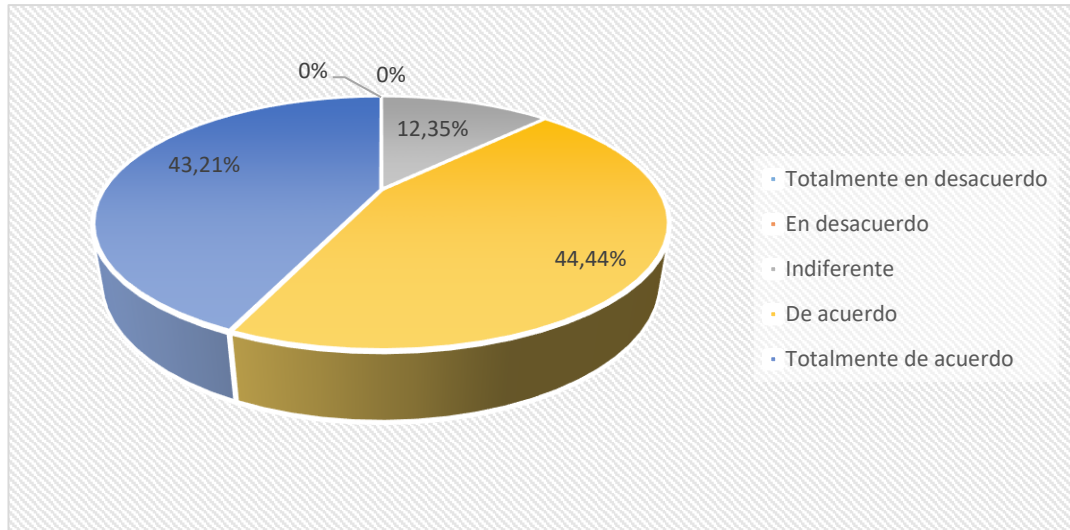
Tabla 13

¿Considera que una buena actitud de los trabajadores mejora las posibilidades de venta en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Indiferente	10	12,35	12,35%	12,35%
De acuerdo	36	44,44	44,44%	56,79%
Totalmente de acuerdo	35	43,21	43,21%	100%
Total	81	100	100%	

Figura 11

¿Considera que una buena actitud de los trabajadores mejora las posibilidades de venta en la empresa?



Análisis

El 44,44% del total de encuestados están de acuerdo que una buena actitud en los trabajadores ayuda a mejorar las posibilidades de venta en la empresa, mientras que el 43,21% están totalmente de acuerdo con lo mencionado anteriormente acerca de que tener una buena actitud mejora las ventas y finalmente el 12,35% del total de encuestados dan como resultado que es indiferente tener una buena actitud en los trabajadores.

Interpretación

Con los resultados obtenidos se puede manifestar que, tener una buena actitud en cada una de las áreas de parte de los trabajadores debe ser frecuente, puesto a que este ayuda a mejorar las posibilidades de ventas en la empresa y así demostrar que la actitud en el trabajo es importante.

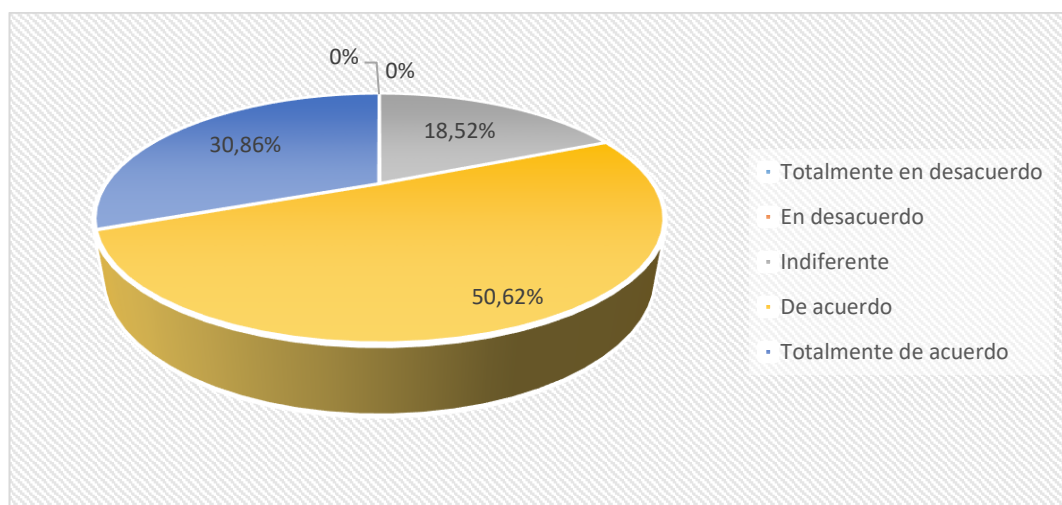
Tabla 14

¿Considera usted que los clientes del calzado de Cevallos tienen una buena impresión del producto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Indiferente	15	18,52	18,52%	18,52%
De acuerdo	41	50,62	50,62%	69,14%
Totalmente de acuerdo	25	30,86	30,86%	100%
Total	81	100	100%	

Figura 12

¿Considera usted que los clientes del calzado de Cevallos tienen una buena impresión del producto?



Análisis

El 50,62% del total de encuestados están de acuerdo con que los clientes del calzado tienen una impresión buena del producto, mientras que el 30,86% están en totalmente de acuerdo con lo mencionado y finalmente el 18,52% de los encuestados se mantienen en indiferente de que los clientes tienen una buena impresión del calzado.

Interpretación

Es así como se puede finiquitar que, los clientes dentro del sector calzado consideran que el producto tiene que darles una buena impresión para poderlo comprar, puesto a que si no hay ello la empresa no podría generar recursos y no tendría rentabilidad.

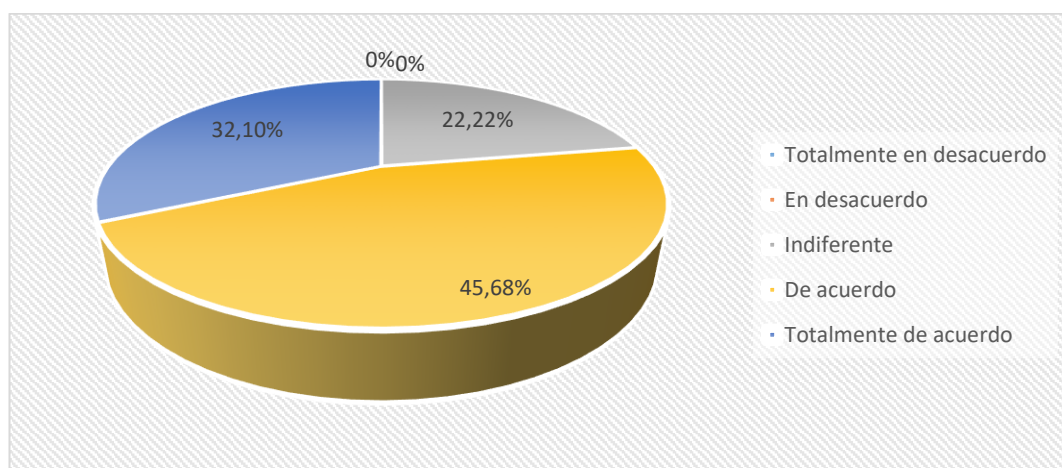
Tabla 15

¿Los trabajadores reflejan sus emociones en sus actividades diarias dentro de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Indiferente	18	22,22	22,22%	22,22%
De acuerdo	37	45,68	45,68%	67,90%
Totalmente de acuerdo	26	32,10	32,10%	100%
Total	81	100	100%	

Figura 13

¿Los trabajadores reflejan sus emociones en sus actividades diarias dentro de la empresa?



Análisis

El 45,68% del total de encuestados están de acuerdo en que los trabajadores reflejan las emociones en las actividades diarias en la empresa, mientras que el 32,10% están

totalmente de acuerdo con lo mencionado anteriormente acerca de las emociones de los trabajadores en la empresa y finalmente el 22,22% del total de encuestados dan como resultado que es indiferente las emociones en los trabajadores en sus actividades diarias.

Interpretación

En conclusión, se puede mencionar que en la empresa los trabajadores si reflejan sus emociones cuando están trabajando, puesto a que esto les ayuda mucho para que sus actividades diarias estén desarrollando bien y que así la empresa pueda generar utilidades.

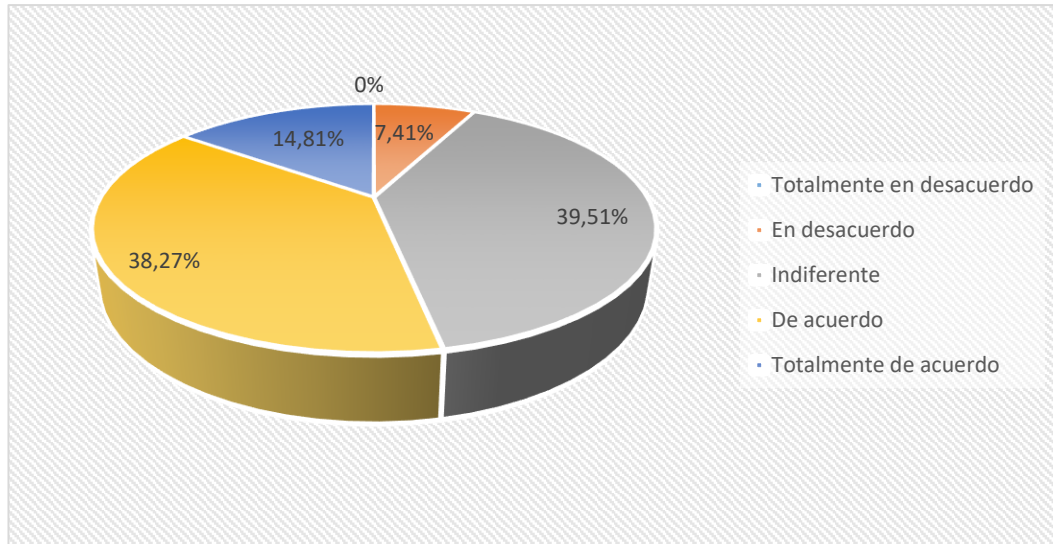
Tabla 16

¿Han existido problemas de comunicación que han ocasionado conflicto entre trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	6	7,41	7,41%	7,41%
Indiferente	32	39,51	39,51%	46,92%
De acuerdo	31	38,27	38,27%	85,19%
Totalmente de acuerdo	12	14,81	14,81%	100%
Total	81	100	100%	

Figura 14

¿Han existido problemas de comunicación que han ocasionado conflicto entre trabajadores?



Análisis

El 39,51% del total de encuestados se mantienen en indiferente en que han existido problemas de comunicación y ha provocado conflictos entre trabajadores, el 38,27% están de acuerdo con lo mencionado, mientras que el 14,81% se mantiene en totalmente de acuerdo y finalmente el 7,41% de los encuestados están en desacuerdo en que si ha existido conflictos entre trabajadores por falta de comunicación en la empresa.

Interpretación

Con los resultados obtenidos se puede manifestar que los jefes y subordinados piensan que los conflictos son indiferentes, puesto a que consideran que la comunicación entre ellos si existe en cada una de las áreas de trabajo dentro del sector calzado.

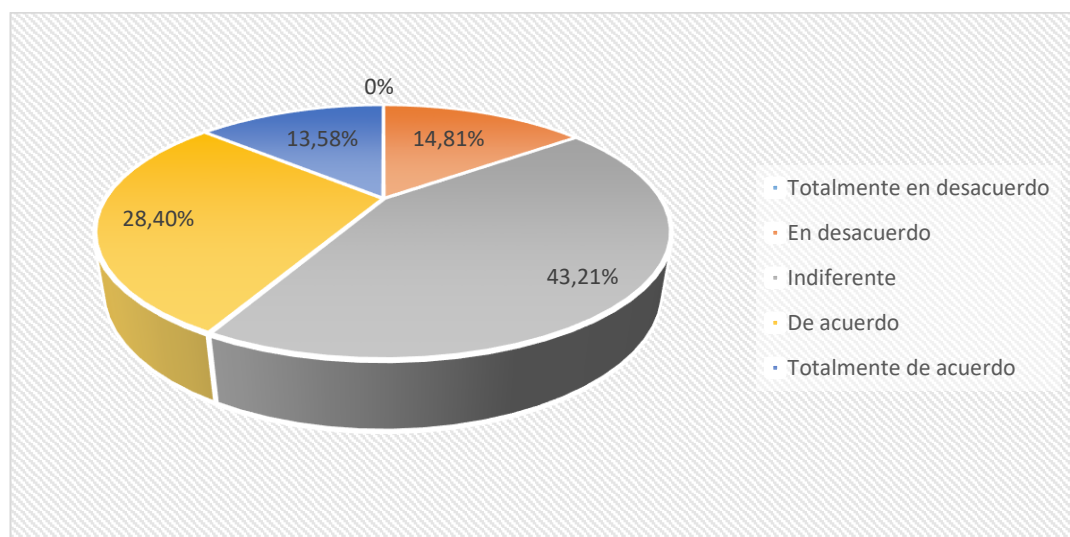
Tabla 17

¿Considera que los incentivos económicos promueven un buen ambiente laboral dentro de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	12	14,81	14,81%	14,81%
Indiferente	35	43,21	43,21%	58,02%
De acuerdo	23	28,40	28,40%	86,42%
Totalmente de acuerdo	11	13,58	13,58%	100%
Total	81	100	100%	

Figura 15

¿Considera que los incentivos económicos promueven un buen ambiente laboral dentro de la empresa?



Análisis

El 43,21% del total de encuestados se mantienen en indiferente en que los incentivos económicos ayudan a mejorar el ambiente laboral en la empresa, el 28,40% están de acuerdo con lo mencionado anteriormente hacer de los incentivos económicos, mientras que el 14,81% se mantienen en desacuerdo y finalmente el 13,58% de los

encuestados están en totalmente de acuerdo que los incentivos económicos mejora el ambiente laboral en la empresa.

Interpretación

Gran mayoría de jefes y subordinados piensan que los incentivos económicos son muy indiferentes en la empresa y que este ayudará a mejorar el ambiente laboral, puesto a que la mayoría de empresas efectúan acciones como bonos de productividad y además los trabajadores no le dan mayor importancia.

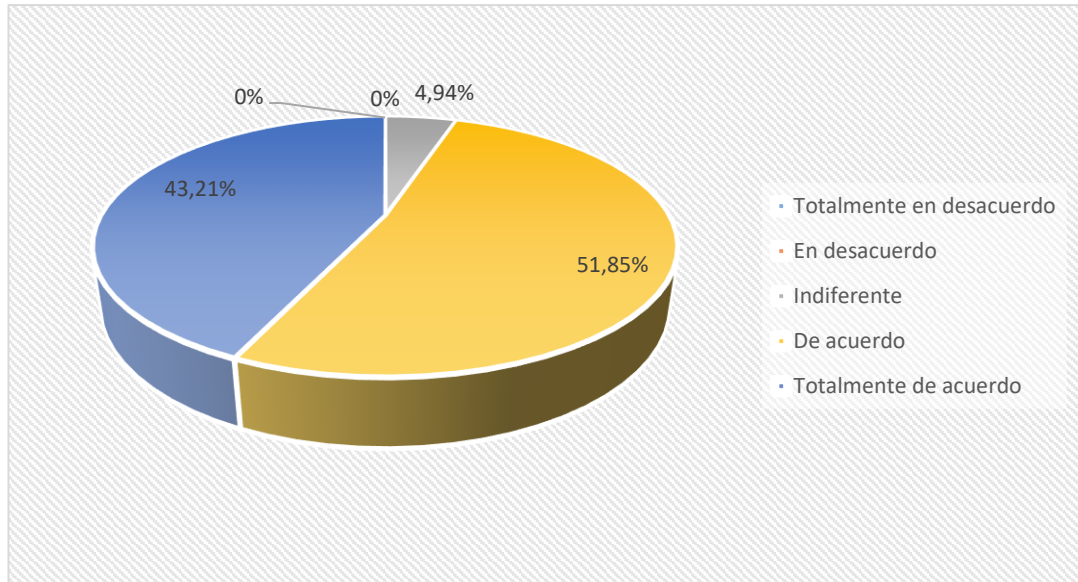
Tabla 18

¿La implementación de medidas preventivas ayuda a eliminar y disminuir los riesgos de accidentes en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Indiferente	4	4,94	4,94%	4,94%
De acuerdo	42	51,85	51,85%	56,79%
Totalmente de acuerdo	35	43,21	43,21%	100%
Total	81	100	100%	

Figura 16

¿La implementación de medidas preventivas ayuda a eliminar y disminuir los riesgos de accidentes en la empresa?



Análisis

El 51,85% del total de encuestados están de acuerdo con que la implementación de medidas preventivas ayuda y disminuye los accidentes en la empresa, mientras que el 43,21% están en totalmente de acuerdo con lo mencionado y finalmente el 4,94% de los encuestados se mantienen en indiferente de que las medidas preventivas disminuyen riesgos en la empresa.

Interpretación

Entonces, se puede concluir que la mayoría de encuestados piensan que la implementación de medidas preventivas es esencial para las empresas, porque este ayuda mucho a lo que es la disminución de accidentes y además de esto permite también eliminar enfermedades graves en los trabajadores.

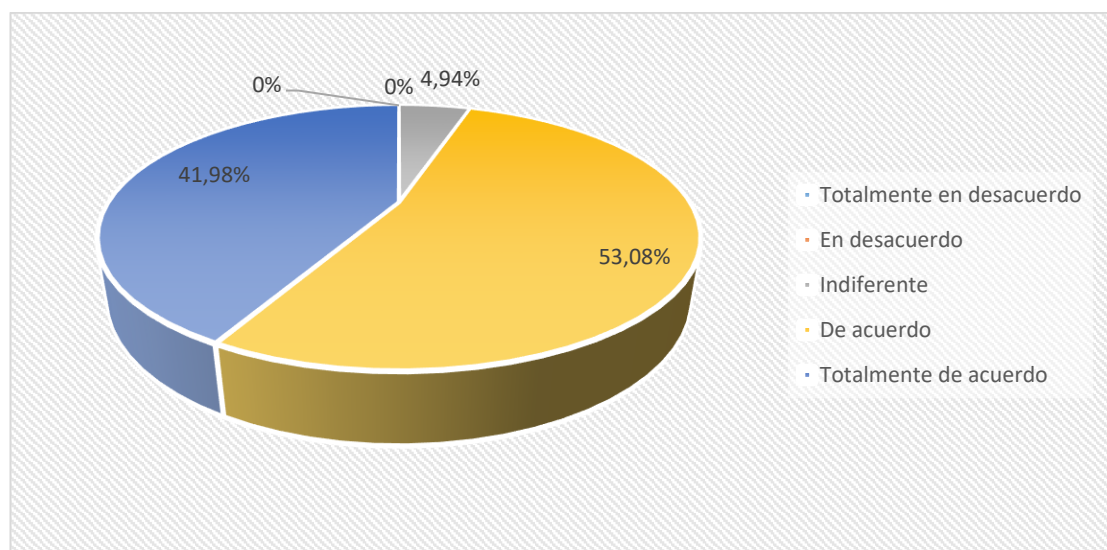
Tabla 19

¿Tener un soporte de servicio al cliente ayuda a mejorar la experiencia del mismo con su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Indiferente	4	4,94	4,94%	4,94%
De acuerdo	43	53,08	53,08%	58,02%
Totalmente de acuerdo	34	41,98	41,98%	100%
Total	81	100	100%	

Figura 17

¿Tener un soporte de servicio al cliente ayuda a mejorar la experiencia del mismo con su empresa?



Análisis

El 53,08% del total de encuestados están de acuerdo en que tener un soporte de servicio ayuda al cliente a mejorar la experiencia en la empresa, mientras que el 41,98% están totalmente de acuerdo con lo mencionado anteriormente acerca de tener un soporte de servicio y finalmente el 4,94% del total de encuestados dan como resultado que es indiferente tener un soporte de servicios.

Interpretación

Es así como se puede finiquitar que, gran mayoría de encuestados nos mencionan que el soporte de servicio en el sector es primordial, porque este ayuda al cliente a mejorar su experiencia en la empresa y así puede retornar a comprar o adquirir ese producto en la misma.

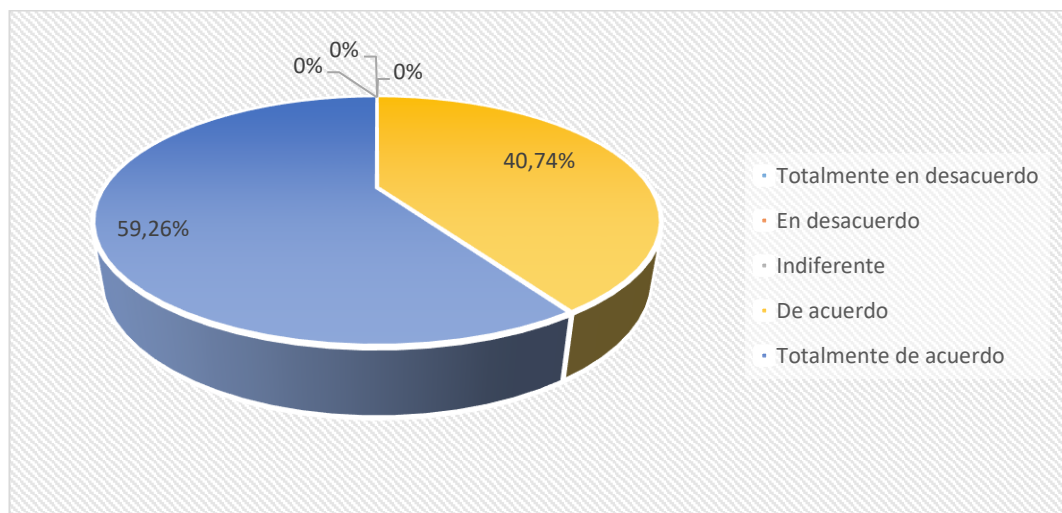
Tabla 20

¿Considera que trabajar en relaciones positivas y en el apoyo de personas satisface las relaciones sociales de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Indiferente	0	0	0%	0%
De acuerdo	33	40,74	40,74%	40,74%
Totalmente de acuerdo	48	59,26	59,26%	100%
Total	81	100	100%	

Figura 18

¿Considera que trabajar en relaciones positivas y en el apoyo de personas satisface las relaciones sociales de la empresa?



Análisis

El 59,26% del total de encuestados están totalmente de acuerdo con que trabajar en relaciones positivas y en apoyo de otras personas ayuda a satisfacer las relaciones sociales en la empresa y finalmente el 40,74% de los encuestados se mantienen en de acuerdo con lo mencionado anteriormente.

Interpretación

En conclusión, se puede manifestar que la mayoría de encuestados consideran que trabajar en relaciones positivas en la empresa ayudará este a generar y satisfacer relaciones sociales en los trabajadores y que las mismas permitan a la empresa a generar utilidades con el propósito de mantenerse en el mercado.

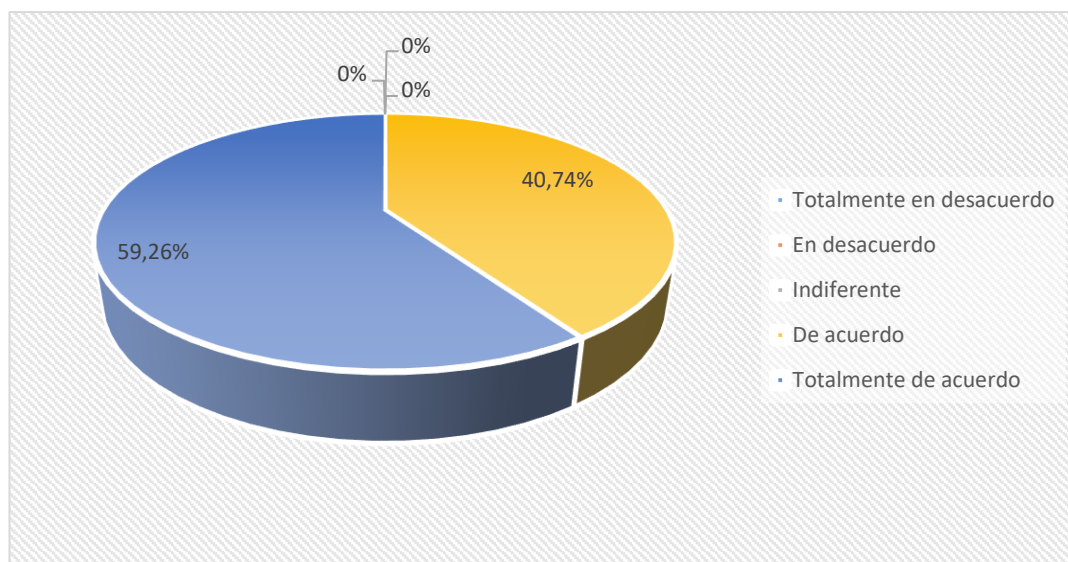
Tabla 21

¿Cree usted que el capital humano de su empresa es el recurso más importante con el que cuenta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Indiferente	0	0	0%	0%
De acuerdo	33	40,74	40,74%	40,74%
Totalmente de acuerdo	48	59,26	59,26%	100%
Total	81	100	100%	

Figura 19

¿Cree usted que el capital humano de su empresa es el recurso más importante con el que cuenta?



Análisis

El 59,26% del total de encuestados están totalmente de acuerdo en que el capital humano es un recurso muy importante que cuenta la empresa y finalmente el 40,74% de los encuestados se mantienen en de acuerdo con lo mencionado anteriormente.

Interpretación

Con los resultados obtenidos se puede mencionar que, el capital humano son los recursos más importantes que tiene cada una de las empresas, es decir que este les ayuda en las actividades diarias como también en la elaboración del producto y de igual forma en las ventas de la misma.

Tabla 22

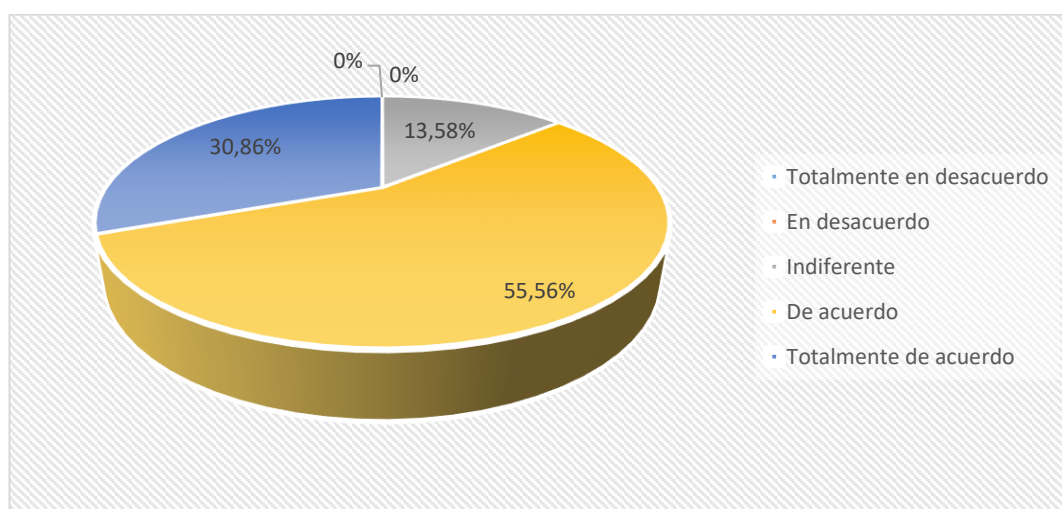
¿Tener un crecimiento personal mejora los talentos, el potencial y genera prosperidad en el trabajo?

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Indiferente	11	13,58	13,58%	13,58%
De acuerdo	45	55,56	55,56%	69,14%
Totalmente de acuerdo	25	30,86	30,86%	100%
Total	81	100	100%	

Figura 20

¿Tener un crecimiento personal mejora los talentos, el potencial y genera prosperidad en el trabajo?



Análisis

El 55,56% del total de encuestados están de acuerdo con que tener un crecimiento personal ayuda a mejorar los talentos y genera prosperidad en el trabajo, mientras que el 30,86% están en totalmente de acuerdo con lo mencionado y finalmente el 13,58% de los encuestados se mantienen en indiferente de que el crecimiento personal genere prosperidad en el trabajo.

Interpretación

En conclusión, el tener un crecimiento personal en cuanto al trabajo en el sector calzado genera este a mejorar los talentos, una mayor prosperidad en la empresa y

además de esto también ayuda a mejorar los valores que tienen cada uno de los trabajadores y sus derechos.

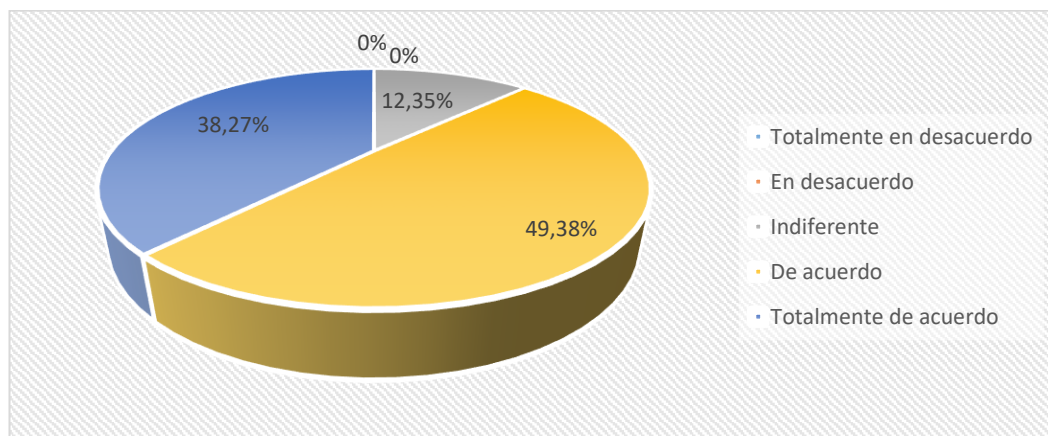
Tabla 23

¿Cree usted que brindar un tiempo de descanso adecuado al trabajador mejora su estado de ánimo en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Indiferente	10	12,35	12,35%	12,35%
De acuerdo	40	49,38	49,38%	61,73%
Totalmente de acuerdo	31	38,27	38,27%	100%
Total	81	100	100%	

Figura 21

¿Cree usted que brindar un tiempo de descanso adecuado al trabajador mejora su estado de ánimo en el trabajo?



Análisis

El 49,38% del total de encuestados están de acuerdo en que brindar un tiempo de descanso ayuda al trabajador en su estado de ánimo en el trabajo, mientras que el 38,27% están totalmente de acuerdo con lo mencionado anteriormente acerca de brindar un tiempo de descanso y finalmente el 12,35% del total de encuestados dan como resultado que es indiferente brindar un tiempo de descanso al trabajador.

Interpretación

Gran mayoría de los encuestados se encuentran direccionados que brindar un tiempo de descanso a los trabajadores dentro de la empresa es muy fundamental, es decir, ayuda a que se puedan relajar un rato y poder mejorar su ánimo en sus actividades diarias.

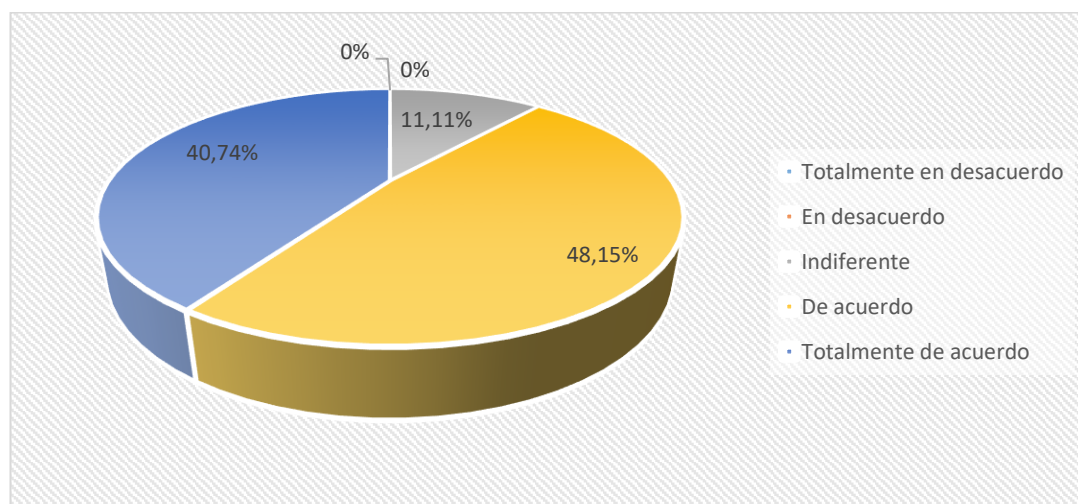
Tabla 24

¿Considera que contar con la infraestructura adecuada es un factor relevante en el crecimiento de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0	0
Indiferente	9	11,11	11,11	11,11
De acuerdo	39	48,15	48,15	59,26
Totalmente de acuerdo	33	40,74	40,74	100%
Total	81	100	100%	

Figura 22

¿Considera que contar con la infraestructura adecuada es un factor relevante en el crecimiento de la empresa?



Análisis

El 48,15% del total de encuestados están de acuerdo con que contar con la infraestructura adecuada genera un factor relevante en el crecimiento de la empresa, mientras que el 40,74% están en totalmente de acuerdo con lo mencionado y finalmente el 11,11% de los encuestados se mantienen en indiferente de que la infraestructura es un factor relevante para la empresa.

Interpretación

Es así como se puede finiquitar que, gran mayoría de los encuestados consideran que contar con una infraestructura adecuada en la empresa es fundamental, es decir, genera esto a que los trabajadores tengan un factor muy relevante y una rutina adecuada en las áreas de trabajo y en cuanto al crecimiento de la misma.

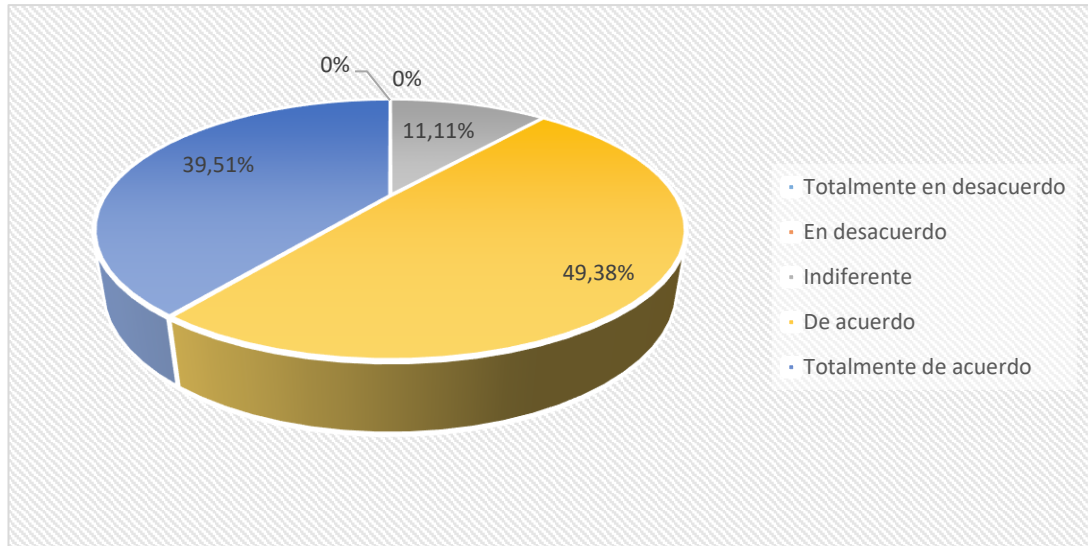
Tabla 25

¿Considera usted a la alimentación sana como un factor relevante en el mejoramiento del bienestar laboral de sus trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Indiferente	9	11,11	11,11%	11,11%
De acuerdo	40	49,38	49,38%	60,49%
Totalmente de acuerdo	32	39,51	39,51%	100%
Total	81	100	100%	

Figura 23

¿Considera usted a la alimentación sana como un factor relevante en el mejoramiento del bienestar laboral de sus trabajadores?



Análisis

El 49,38% del total de encuestados están de acuerdo en que la alimentación sana es un factor esencial para el mejoramiento del bienestar laboral en el trabajo, mientras que el 39,51% están totalmente de acuerdo con lo mencionado anteriormente acerca de la alimentación sana y finalmente el 11,11% del total de encuestados dan como resultado que es indiferente en que la alimentación sana es un factor relevante en al trabajador.

Interpretación

Ante los resultados obtenidos, se determina que la alimentación sana en cada uno de los trabajadores es muy primordial, puesto a que este les ayuda a mejorar el bienestar laboral en el trabajo y además es un factor esencial para la empresa, puesto a que les permite generar utilidades para la misma.

3.2. Comprobación de la hipótesis

Una vez hecho el análisis de los datos y contenido con el SPSS, se efectúa la demostración de las hipótesis usando la correlación de Spearman, esto se realiza con las variables comunicación efectiva y el ambiente laboral, además también se

definieron una hipótesis nula y una hipótesis alterna con el propósito de poder establecer el nivel de influencia de las variables de estudio.

3.2.1 Verificación de las hipótesis

Se utilizará la prueba de correlación de Spearman para probar la hipótesis correctamente.

Método de Spearman

Según el manifiesto de Palomar Yarritu (2022) nos menciona que el método de Spearman es un procedimiento estadístico no paramétrico, cuyo propósito es estudiar la fuerza de la relación entre dos variables, con base a una investigación como es la comunicación efectiva y el ambiente laboral, con el propósito de poder ayudar al sector calzado del Cantón Cevallos y además de comprender su eficiencia en pequeñas muestras y especificar sobre la interpretación de los resultados.

Ya terminada las hipótesis se realiza la correlación de las variables en el SPSS a través del método del Spearman y se consigue los siguientes resultados:

Tabla 26

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor Rho	Significado
-1	Correlación negativa y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Se detalla el significado de Rho

Tabla 27

Correlaciones

			¿Considera usted que los clientes del calzado de Cevallos tienen una buena impresión del producto?	¿La implementación de medidas preventivas ayuda a eliminar y disminuir los riesgos de accidentes en la empresa?
Rho de Spearman	¿Considera usted que los clientes del calzado de Cevallos tienen una buena impresión del producto?	Coefficiente de correlación	1,000	,577
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	¿La implementación de medidas preventivas ayuda a eliminar y disminuir los riesgos de accidentes en la empresa?	Coefficiente de correlación	,577	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

Al ejecutar el método de Spearman en el SPSS el Rho nos señala que la comunicación efectiva y el ambiente laboral al combinar las variables tenemos como resultado un valor de 0,577 en la cual se puede manifestar que se acerca a +1, por el cual se puede manifestar que nos arroja como resultado que la correlación de las dos variables es positiva moderada, y se puede concluir que si existe una relación entre las dos variables de estudio, por el cual se manifiesta que el p valor posee una significancia de 0,000 que es menor que el error de 0,01 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en donde se puede manifestar que: La comunicación efectiva tiene relación con el ambiente laboral en el sector calzado del cantón Cevallos.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como conclusión general se estableció que la comunicación efectiva entre jefes, subordinados es importante puesto a que este se relaciona con el ambiente laboral, y contribuye de una manera significativa para el desarrollo empresarial, lo que redundaría en el buen desempeño de los trabajadores en la empresa y en mejorar el ambiente en el sector calzado del cantón Cevallos. Esto se pudo determinar mediante la correlación de las variables de estudio a través del método de Spearman en la cual nos demostró un resultado de correlación positiva moderada.

4.1. Conclusiones

- La parte de la fundamentación teórica nos ayudó para sacar la relación que existe entre las dos variables de estudios por la que este permitió obtener información de antecedentes investigativos en referencia a las variables, en la cual también nos permitió a través de las herramientas de la subordinación y supra ordinación de variables sacar conceptos de la comunicación efectiva y el ambiente laboral según autores referenciados, estos autores nos dieron a conocer un enfoque preciso sobre lo que significa cada una de las variables permitiéndonos formar ideas generales ante el problema que se planteó.
- Se realizó un análisis de cómo influye la comunicación efectividad en el ambiente laboral en el sector calzado del cantón Cevallos, en la cual los resultados obtenidos fueron: que un 50,62% de los jefes y subordinados consideran que es importante la buena comunicación con el jefe y que este mejoraría la efectividad de la misma. En otro ítem un 59,26% consideran que trabajar en relaciones positivas y en apoyo de otras personas ayuda a satisfacer las relaciones sociales en la empresa. También de estos resultados se destaca que un 43,21% no consideran que los incentivos económicos ayudan a mejorar el ambiente laboral en la empresa. Ante esto y de manera general se puede mencionar que dentro de los resultados obtenidos los jefes y subordinados consideran que tener una comunicación efectiva entre ellos este ayuda a mejorar el ambiente laboral en la empresa.

- Finalmente, para la verificación de las hipótesis nula o alterna se lo realizó mediante la correlación de las variables de estudio con el método de Spearman, en el que se hizo con base a las dos preguntas más destacadas de la investigación, una pertenece a la variable de la comunicación efectiva y la otra al ambiente laboral, ante esto, se puede mencionar que dentro de los resultados se obtuvo una correlación positiva moderada, la cual se determina como aceptable. Estableciendo que es esencial tener una comunicación efectiva entre jefe, subordinado puesto a que esta mejora el ambiente laboral en el sector calzado del cantón Cevallos.

4.2. Recomendaciones

- En consideración a que la comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del cantón Cevallos, se puede mejorar mediante una buena comunicación entre jefes-subordinados, además también trabajando en relaciones positivas con el propósito de poder remediar el ambiente laboral y también las actividades diarias que se realice con entusiasmo y satisfacer las relaciones sociales en la empresa, además de esto también se recomienda tener una comunicación formal, siempre llevando una comunicación clara y entendible entre las personas para poder mejorar el bienestar del sector calzado.
- Apoyar la gestión organizacional-comunicacional en la fundamentación teórica mostrada, puesto a que esta ayuda a entender sobre las variables de estudio y además de seguir fundamentando sobre la comunicación efectiva y el ambiente laboral, con un gran objetivo como es que otros autores pueden fundamentar sobre dichas variables y también cada uno de sus aportes sobre el tema, puesto a que este nos ayudará a generar nuevas propuestas y discutir los resultados obtenidos, con el fin de poder entender más sobre las variables de estudio.
- Incrementar los indicadores de satisfacción laboral y de la comunicación con el fin de relacionar la comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado, por la cual se recomienda que la comunicación debe mejorar cada vez entre ellos hasta poder lograr un 100% y que mejore la efectividad de la empresa; adicional a esto trabajar en relaciones positivas y en apoyo de otras personas permite satisfacer las relaciones sociales en la empresa, por ello es

fundamental conocer y dar un seguimiento sobre una comunicación verbal entre jefe subordinado.

- Finalmente, la información obtenida debe ser gestionada durante y después del estudio realizado con el propósito de poder hacer un control previo y posterior, para generar una retroalimentación continua sobre el tema y actividades que tienen dichas variables de estudio, con el fin de cimentar a que los sectores de calzado mejoren su efectividad y permanezcan en dicho mercado.

4.3. Bibliografía

- Acosta Ramos, E. (2022). *Clima institucional y gestión de calidad*. Chimbote-Perú: Universidad San Pedro. Obtenido de http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/21408/Tesis_74836.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias Gonzales, J. (2020). *Guía para elaborar la operacionalización de variables*. Perú: Universidad Católica de Santa Ana. Obtenido de <file:///C:/Users/intel/Downloads/admin,+02.+Gu%C3%ADa.pdf>
- Armijos Mayon, F. (2019). *Gestión de Administración de los recursos humanos*. Machala: Universidad Técnica de Machala. Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15588/1/T-3706_ARMIJOS%20MAYON%20FRANKLIN%20BRIAN.pdf
- Aucatoma Ayme, C. (2022). *La gestión empresarial y el ambiente laboral*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36272/1/21%20AE%20.pdf>
- Beltrán Zúñiga, C., y Martínez Cortés, L. (2022). *Propuesta de un programa de formación en la competencia de comunicación efectiva*. Medellín, Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia. Obtenido de https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/26638/11/BeltranCristhian_2022_ProgramaFormacionCompetencias.pdf
- Bravo Paniagua, T., y Velenzuela González, S. (2019). *Desarrollo de instrumento de evaluación cuestionarios*. México: Centro Medición MIDE UC. Obtenido de <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Bustamante Sempertegui, C. (2022). *Comunicación efectiva en la relación enfermera-paciente*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Totibio. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4520/1/TL_BustamanteSemperteguiCinthia.pdf

- Carhuancho Mendoza, I., Sicheri Monteverde, L., Nolazco Labajos, F., Guerrero Bejarano, M., y Casana Jara, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Ecuador, Guayaquil: UIDE. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/131261>
- Carona Martínez, L., y Fonseca Hernández, M. (2023). *Las hipótesis en el proyecto de investigación*. Cuba: Medisur. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2023000100269
- Carpio Valdivia, M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores operativos*. Lima-Perú: Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1762/TRABAJO%20BACHILLER%20-%20MARWIN%20CARPIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Condori Rodríguez, A. (2022). *Comunicación efectiva y relaciones interpersonales de los comerciantes*. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93240/Condori_RAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- D'Aquino, M., y Barrón, V. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Buenos Aires: Ituzaingó. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/160000>
- El Universo. (27 de Septiembre de 2010). La producción de calzado. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/2010/09/27/1/1356/produccion-calzado-tungurahua-tecnifica-mas.html/>
- Fernández Balmón, M. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Paraninfo, S.A. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=KYZ3EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Comunicaci%C3%B3n+efectiva+y+ambiente+laboral&ots=eGpbN_TODb&sig=PMOaH1ob11zrG1VF8OeX-L99sYg#v=onepage&q=Comunicaci%C3%B3n%20efectiva%20y%20ambiente%20laboral&f=false

- Fernández López, F. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. TUTOR FORMACIÓN. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/217781>
- Fernández Quispe, H. (2020). *Ambiente laboral y productividad en el programa trabaja Perú*. Lima Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83234/Fernandez_QH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ferro Vásquez, J. (2019). *Trabajo en equipo para mejorar la calidad laboral*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/adbe529d-df6c-4f81-a38a-89fe927a64fe/content>
- Freire Vasco, E. (2020). *Liderazgo organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31695/1/TESIS%20FINAL%20EMILIO%20FREIRE-signed%20%281%29%20%281%29-signed.pdf>
- González Elices, P. (2020). *Perfilación indirecta a través de la comunicación verbal y no verbal*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/95718733/gonzalez_elices_patricia-libre.pdf?1670956857=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPerfilacion_indirecta_a_traves_de_la_com.pdf&Expires=1683397291&Signature=c83KC6Y-hku-C-4LZ5Y9y-zQGgfUrA~QeVaP7
- González Pazos, J. (2020). *MEDIOS DE COMUNICACIÓN ¿AL SERVICIO DE QUIÉN?* (Vitoria-Gasteiz, Ed.) Barcelona. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/129141>
- Guanoluisa Maiguanga, M. (2019). *La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5804/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0026.pdf>

- Gutiérrez Cruz, L., Jiménez Contreras, E., y Parada Camargo, J. (2021). *Muestra empresarial Upetecista*. Colombia: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/219238>
- Huamán Gutiérrez, S. (2022). *Gestión de calidad y ambiente laboral*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101293/Huamán_GSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- León Nieto, F. (2020). *Competencias y gestión de los recursos humanos*. Lima-Perú: Universidad Peruana. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8510/Competencias_LeonNieto_Frescia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llerena Morales, D. (2022). *El clima laboral en tiempos de Covid-19 y su incidencia en el desempeño del personal*. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35474/1/705%20O.E.pdf>
- López Fernández, R., Lalangui Ramírez, J., Maldonado Córdova, A., y Palmero Urquiza, D. (2019). *Validación de un instrumento sobre los destinos turísticos*. Ecuador: Universidad y Sociedad. Obtenido de [file:///C:/Users/intel/Downloads/1197-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2406-2-10-20190322%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/intel/Downloads/1197-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2406-2-10-20190322%20(1).pdf)
- Meza, M. (2021). *Evaluación de los procesos administrativos para el diseño de la estructura organizacional*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15968/1/T-UCSG-POS-MAE-339.pdf>
- Montaño Sobrino, A. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. IC Editorial. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=FPWbEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Comunicacion+Efectiva+y+ambiente+laboral&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Comunicacion%20Efectiva%20y%20ambiente%20laboral&f=false

- Montaño Sobrino, A. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Antequera: IC Editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/226711>
- Mercado Rojas, A. (2022). *Comunicación efectiva y el aprendizaje colaborativo en estudiantes*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108948/Mercado_RAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palomar Yarritu, I. (2022). *Diseño de gráficos de control no paramétricos para el coeficiente de correlación de Spearman*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Pazmiño Carrera, P. (2021). *Estilo de liderazgo de la dirección y su incidencia en el compromiso organizacional*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8190/1/T3575-MDTH-Pazmi%20-%20Estilos.pdf>
- Pérez, L., Pérez, R., y Seca, M. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Buenos Aires: Maipue. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/138497>
- Pilco Villanueva, R. (2022). *Comunicación interna y desempeño laboral*. Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86913/Pilco_VRB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Poso Pacheco, R., y Lorenzo Bertheau, E. (2020). *Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física*. Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1410/1345>
- Quiroz Figueroa, L. (2022). *Gestión del talento humano y desempeño laboral*. Manabí: Universidad estatal del sur de Manabí. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3855/1/TESIS%20FINAL%202031-03-2022%20EMPASTADO.pdf>
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la investigación científica*. Estados Unidos. Obtenido de

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=SmdxEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT45&dq=LA+INVESTIGACION+DOCUMENTAL&ots=O-8wwAJ9c-&sig=CxRqE4A8dnC0rJ7Z42S_N3Hr6Hk#v=onepage&q=LA%20INVESTIGACION%20DOCUMENTAL&f=false

Rincón, A. (15 de Octubre de 2020). *Organizaciones flexibles, el futuro de diseño y transformación organizacional*. Obtenido de

<https://www.letyhernandezrh.expert/post/organizaciones-flexibles-el-futuro-de-dise%C3%B1o-y-transformaci%C3%B3n-organizacional>

Rodríguez Medina, M., Poblano Ojinaga, E., Alvarado Tarango, L., González Torrez, A., y Rodríguez Borbón, M. (2021). *Validación por juicio de expertos de un instrumento de evaluación para evidencias de aprendizaje*. RIDE. Obtenido de <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/960/3213>

Rodríguez Perón, J. (2020). *El trabajo en equipo como competencia transversal*. La Habana-Cuba: Universidad de Ciencias Médicas. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v49n4/1561-3046-mil-49-04-e597.pdf>

Rodríguez, J., y Álvarez, M. (2020). *La fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente Alfa de Cronbach*. REIRE. Obtenido de [file:///C:/Users/intel/Downloads/30048-Text%20de%20l'article-73498-4-10-20200916%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/intel/Downloads/30048-Text%20de%20l'article-73498-4-10-20200916%20(1).pdf)

Romero Hernández, G. (2020). *Lenguaje escrito y verbal*. Klik. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Lenguaje_escrito_y_verbal/gV00EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libros+de+comunicacion+verbal&printsec=frontcover

Sánchez Chica, D. (2020). *Estudio de la motivación como elemento fundamental para garantizar la retención del personal*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7318/1/T3191-MDTH-Sanchez-Estudio.pdf>

Soto Palacios, H., Chávez Tardencilla, J., y Saavedra Martínez, P. (2020). *Desafíos y tendencias de la administración de recursos humanos*. Managua: Universidad

nacional autónoma de Nicaragua. Obtenido de
<https://repositorio.unan.edu.ni/14649/1/14649.pdf>

Tamayo Jiménez, S. (2022). *Impacto del ambiente laboral sobre la calidad de vida*. Quito: Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de
http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/20334/Tesis_Completa_Tamayo%20Samantha.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vergaray, J., García, C., Gutiérrez, W., León, F., y León, C. (2021). *Gestión administrativa y clima laboral en la municipalidad*. Perú: Qualitas Revista Científica. Obtenido de
<https://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/102/198>

Villa Vega, E. (2020). *La gestión empresarial y el desarrollo organizacional en la empresa el Sembrador*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7235/1/TESIS%20ESTRELLA%20VILLA%202020-ING-COM.pdf>

Villavicencio Medina, M., y Alvarado Zambrano, J. (2022). *Comunicación organizacional del GAD Municipal de Marcelino*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro. Obtenido de
<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/6725/1/Maryan%20Mercedes%20Villavicencio%20Medina.pdf>

5. ANEXOS

5.1. Problema

La comunicación efectiva

Tabla 28

Causas - Consecuencias

Causas	Donde:	Efectos
Poco incentivo al recurso humano	Cantón Cevallos	Menor compromiso de los trabajadores
Impacto en el ambiente laboral	Quien o quienes: Sector de calzado	Demencia entre los empleados
Alta rotación del personal	Problema: La comunicación efectiva	Bajo rendimiento de los empleados
Cultura organizacional anticuada	Aportes Capacitación a los empleados	Estrés de trabajo
Exceso trabajo a los empleados	Realización de encuestas	Inestabilidad de los empleados
	Motivación a empleados	

5.2. Temas

- La comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos periodo Octubre 2022 – Octubre 2023.
- La comunicación efectiva y el bajo rendimiento de los empleados en el sector calzado del Cantón Cevallos periodo Octubre 2022 – Octubre 2023.
- La comunicación efectiva y la capacitación a los empleados en el sector calzado del Cantón Cevallos periodo Octubre 2022 – Octubre 2023.

5.3. Pregunta General

Tabla 29

Pregunta General

Pronombre interrogativo	¿Cuáles son los factores esenciales para una comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos periodo Octubre 2022 – Octubre 2023?
Problemática	La Comunicación efectiva y el ambiente laboral
Población de estudio	El sector calzado
Lugar	Cantón Cevallos
Periodo	Octubre 2022 – Octubre 2023

5.4. Preguntas Específicas

Tabla 30

Preguntas Específicas – Variable 1

Pronombre interrogativo	¿Cuáles son los principales factores para una comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos periodo Octubre 2022 – Octubre 2023?
Variable 1	Comunicación efectiva y el ambiente laboral
Población de estudio	El sector calzado
Lugar	Cantón Cevallos
Periodo	Octubre 2022 – Octubre 2023

Tabla 31*Preguntas Específicas - Variable 2*

Pronombre interrogativo	¿Cuáles son los factores que contribuyen para una comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos periodo Octubre 2022 – Octubre 2023?
Variable 2	Comunicación efectiva y el ambiente laboral
Población de estudio	El sector calzado
Lugar	Cantón Cevallos
Periodo	Octubre 2022 – Octubre 2023

Tabla 32*Preguntas Específicas - Variable 3*

Pronombre interrogativo	¿Por qué la correlación existente entre la comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos periodo Octubre 2022 – Octubre 2023?
Variable 3	Comunicación efectiva y el ambiente laboral
Población de estudio	El sector calzado
Lugar	Cantón Cevallos
Periodo	Octubre 2022 – Octubre 2023

5.5. Matriz Operacional

Tabla 33

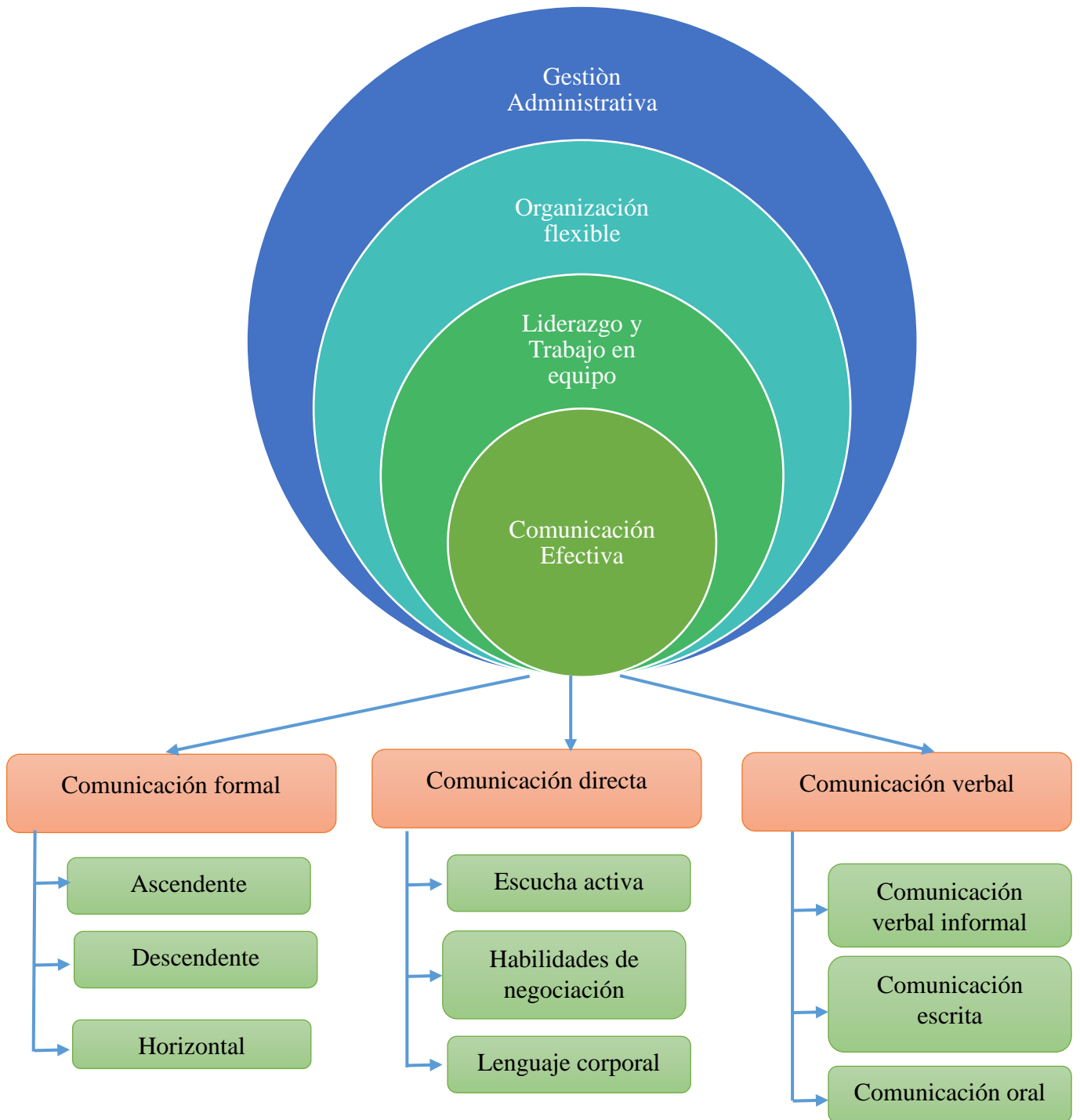
Matriz Operacional

Título	Pregunta	Objetivo
	General	General
La comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos periodo Octubre 2022 – Octubre 2023	¿Cuáles son los factores esenciales para una comunicación efectiva y en el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos periodo Octubre 2022 – Octubre 2023?	Definir los factores esenciales para una comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos periodo Octubre 2022 – Octubre 2023
	Especifica	Específico
	¿Cuáles son teóricamente los principales factores para una comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos periodo Octubre 2022 – Octubre 2023?	Fundamentar teóricamente los principales factores para una comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos periodo Octubre 2022 – Octubre 2023
	Especifica	Específico
	¿Cuáles son los factores que contribuyen para una comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón	Diagnosticar cuales son los factores que contribuyen para una comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón

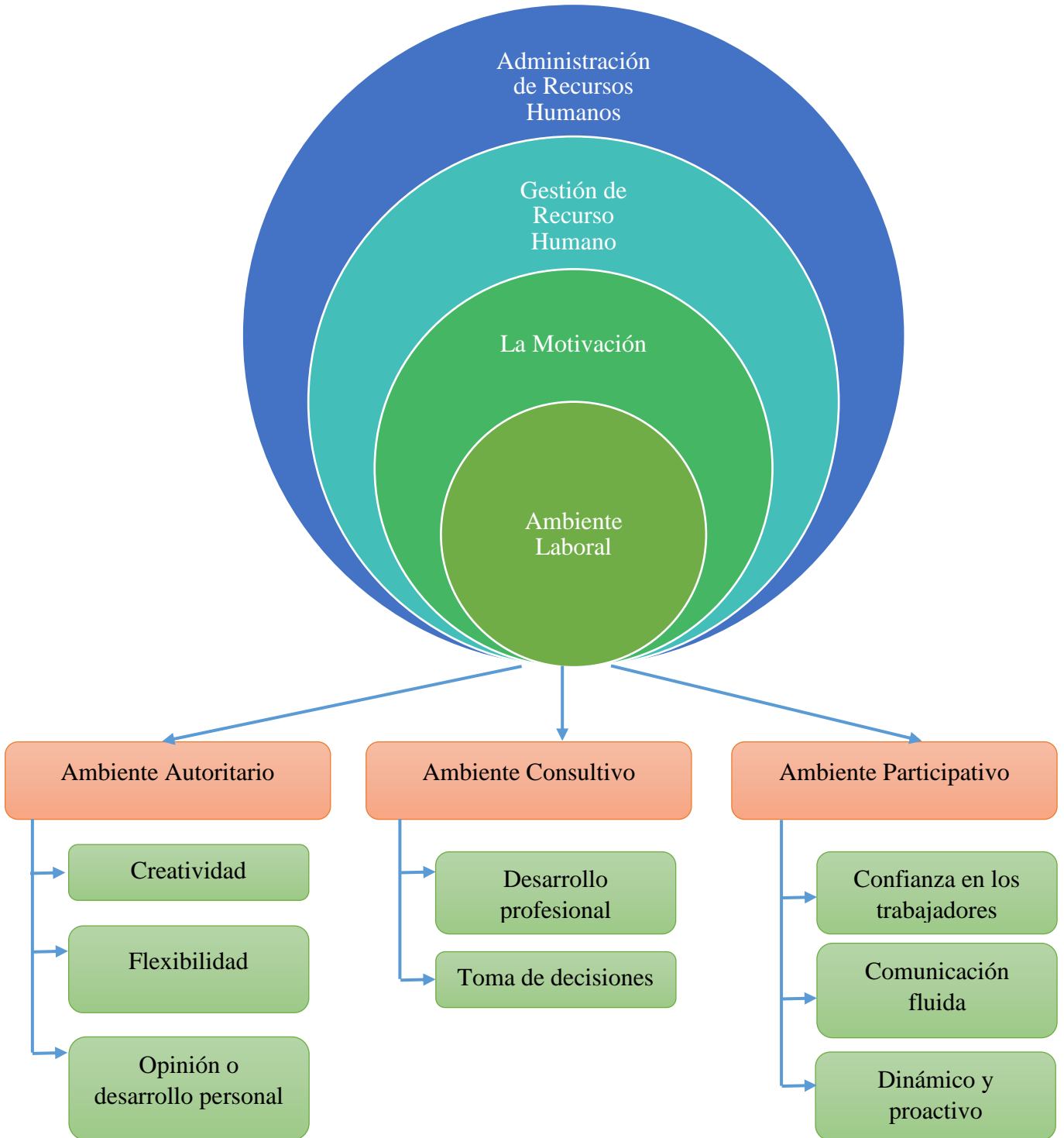
	Cevallos periodo Octubre 2022 – Octubre 2023?	Cevallos periodo Octubre 2022 – Octubre 2023
	Especifica	Específico
	¿Por qué la correlación existente entre la comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos periodo Octubre 2022 – Octubre 2023?	Determinar la correlación existente entre la comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos periodo Octubre 2022 – Octubre 2023

5.6. Supra ordenación y subordinación

Comunicación efectiva




Ambiente laboral




5.7. Validación de las encuestas

Figura 24

Validación por parte de la Ing. Amparito León



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



APRECIACIÓN

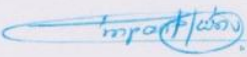
VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	✓	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.	✓	

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	✓			
Claridad en la redacción de las preguntas.	✓			
Pertinencia de la variable con los indicadores.	✓			
Relevancia del contenido.	✓			
Factibilidad de la aplicación.	✓			
Validez de contenido del cuestionario.	✓			

Observaciones: *Ninguna. (Tema incluir en el cuestionario)*

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	<i>Ing. Amparito León S.</i>
Profesión:	<i>Administradora</i>
Lugar de Trabajo:	<i>UTA</i>
Cargo que desempeña:	<i>Docente</i>
Lugar y fecha de validación:	<i>Ambato, 6 Junio 2023</i>
E-mail:	<i>leonamparo@uta.edu.ec</i>
Teléfono o celular:	<i>0985261244</i>
Firma:	

¡Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario!

Figura 25

Validación por parte de la Ing. Soledad Sevilla



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



APRECIACIÓN

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Claridad en la redacción de las preguntas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Pertinencia de la variable con los indicadores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Relevancia del contenido.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Factibilidad de la aplicación.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Validez de contenido del cuestionario.		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones:


IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Maria Soledad Sevilla Galana
Profesión:	Ing. Empress
Lugar de Trabajo:	Docente UTA.
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 15/06/2023
E-mail:	ms.sevilla@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0998710743
Firma:	


¡Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario!

Figura 26

Validación por parte de la Ing. Jorge Jordán



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



APRECIACIÓN

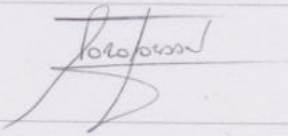
VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

	SI	NO
<i>El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.</i>	✓	
<i>El número de preguntas del cuestionario es excesivo.</i>		✓

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
<i>Presentación del instrumento.</i>		✓		
<i>Claridad en la redacción de las preguntas.</i>		✓		
<i>Pertinencia de la variable con los indicadores.</i>		✓		
<i>Relevancia del contenido.</i>		✓		
<i>Factibilidad de la aplicación.</i>		✓		
<i>Validez de contenido del cuestionario.</i>		✓		

Observaciones:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

<i>Validado por:</i>	Jorge Jordán Vaca
<i>Profesión:</i>	INGENIERO
<i>Lugar de Trabajo:</i>	UTA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
<i>Cargo que desempeña:</i>	DOCENTE
<i>Lugar y fecha de validación:</i>	AMBATO, 13 DE JUNIO DE 2023
<i>E-mail:</i>	jorge.jordan@uta.edu.ec
<i>Teléfono o celular:</i>	
<i>Firma:</i>	

¡Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario!



5.8. Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DIRIGIDA A JEFES Y COLABORADORES EN EL SECTOR CALZADO DEL CANTÓN CEVALLOS.

Tema: “La comunicación efectiva y el ambiente laboral en el sector calzado del Cantón Cevallos”

Objetivo: Recopilar información que se utilizará como base para el desarrollo de la presente investigación.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y marque con una X solo una alternativa según considere oportuno su respuesta, el presente cuestionario consta de 3 preguntas de información general y de 20 preguntas de información específica.

1. Información general:

1.1 Género

Masculino () Femenino ()

1.2 Edad

Menor a 18 años ()

De 19 a 35 años ()

De 36 a 55 años ()

Mayores a 56 años ()

1.3 Nivel académico

Primaria ()

Secundaria ()

Bachillerato ()

Nivel superior ()

2. Información específica

Por favor conteste las siguientes preguntas considerando la siguiente escala de Likert dónde:

Escala

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

No	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
Comunicación efectiva						
2.1	¿Considera usted que tener una comunicación entre todos los departamentos de la empresa eleva los niveles de productividad?					
2.2	¿Considera importante que una buena comunicación con su jefe mejoraría la efectividad de la empresa?					
2.3	¿Para usted una comunicación de calidad ayuda a entender las necesidades que tienen los clientes?					
2.4	¿Le parece apropiado implementar estrategias de comunicación verbal para solventar necesidades del producto?					
2.5	¿Cree que comprender las instrucciones de una persona, colaborador, proveedor o cliente es importante para la empresa?					
2.6	¿Considera que una buena actitud de los trabajadores mejora las posibilidades de venta en la empresa?					
2.7	¿Considera usted que los clientes del calzado de Cevallos tienen una buena impresión del producto?					
2.8	¿Los trabajadores reflejan sus emociones en sus actividades diarias dentro de la empresa?					

2.9	¿Han existido problemas de comunicación que han ocasionado conflicto entre trabajadores?					
Ambiente laboral						
2.10	¿Considera que los incentivos económicos promueven un buen ambiente laboral dentro de la empresa?					
2.11	¿La implementación de medidas preventivas ayuda a eliminar y disminuir los riesgos de accidentes en la empresa?					
2.12	¿Tener un soporte de servicio al cliente ayuda a mejorar la experiencia del mismo con su empresa?					
2.13	¿Considera que trabajar en relaciones positivas y en el apoyo de personas satisface las relaciones sociales de la empresa?					
2.14	¿Cree usted que el capital humano de su empresa es el recurso más importante con el que cuenta?					
2.15	¿Tener un crecimiento personal mejora los talentos, el potencial y genera prosperidad en el trabajo?					
2.16	¿Cree usted que brindar un tiempo de descanso adecuado al trabajador mejora su estado de ánimo en el trabajo?					
2.17	¿Considera que contar con la infraestructura adecuada es un factor relevante en el crecimiento de la empresa?					
2.18	¿Considera usted a la alimentación sana como un factor relevante en el mejoramiento del bienestar laboral de sus trabajadores?					