



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA
EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DE
LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA
EMPRESA YAFESA S.A.**

**TUTOR
PhD. DARWIN DANIEL ORDOÑEZ ITURRALDE**

**AUTORES
ALVARADO SUD ARIANNA MARIELA
CONTRERAS SIAVICHAY ITATY SHARON**

GUAYAQUIL

2022

**REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y
TECNOLOGÍA**

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

El clima laboral y su incidencia en el rendimiento de los trabajadores del área administrativa de la empresa YAFESA S.A.

AUTORES:

Alvarado Sud Arianna Mariela

Contreras Siavichay Itaty Sharon

REVISORES O TUTORES:

Ordoñez Iturralde, Darwin

INSTITUCIÓN:

Universidad Laica Vicente
Rocafuerte de Guayaquil

Grado obtenido:

Licenciatura en Administración de
Empresas

FACULTAD:

Facultad de Administración

CARRERA:

Administración de Empresas

FECHA DE PUBLICACIÓN:

2022

N. DE PAGS:

58

ÁREAS TEMÁTICAS:

Educación Comercial y administración

PALABRAS CLAVE:

Clima laboral, rendimiento laboral, estrategias empresariales, comportamiento.

RESUMEN:

El presente trabajo de investigación se realizó en la empresa YAFESA y permite evaluar el clima laboral y su incidencia en el rendimiento de los trabajadores del área administrativa. Es necesario analizar los factores que inciden en el clima laboral del área mediante entrevistas para la aplicación de estrategias que permitan la mejora del rendimiento laboral en la empresa YAFESA. Por lo tanto, se realizarán investigaciones exhaustivas que aportarán a la investigación.

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES: Alvarado Sud Arianna Mariela Contreras Siavichay Itaty Sharon	Teléfono: 0991507731 0993188952	E-mail: aalvarados@ulvr.edu.ec icontreras@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Mgtr. Oscar Machado Álvarez Decano. Teléfono: (04) 2596500 Ext. 201 E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec Mgtr. Irma Aquino Onofre Directora. Teléfono: (04) 2596500 Ext. 203 E-mail: iaquino@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA

Tesis Clima laboral

INFORME DE ORIGINALIDAD

8% INDICE DE SIMILITUD	7% FUENTES DE INTERNET	2% PUBLICACIONES	0% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	www.scielo.org.pe Fuente de Internet	1%
2	talentohumanoindustrialb.blogspot.com Fuente de Internet	1%
3	recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet	<1%
4	uepkely.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
5	www.eluniverso.com Fuente de Internet	<1%
6	administraciongerencial173964371.wordpress.com Fuente de Internet	<1%
7	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Alejandria.Poligran.Edu.Co Fuente de Internet	<1%
9	openaccess.uoc.edu Fuente de Internet	<1%

David P. F.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Los estudiantes egresados ARIANNA MARIELA ALVARADO SUD e ITATY SHARON CONTRERAS SIAVICHAY, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, “El clima laboral y su incidencia en el rendimiento de los trabajadores del área administrativa de la empresa YAFESA S.A.”, corresponde totalmente a los suscritos y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor(es)



Firma:

Arianna Mariela Alvarado Sud

C.I. 00953482288



Firma:

Itaty Sharon Contreras Siavichay

C.I. 0925651325

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación “El clima laboral y su incidencia en el rendimiento de los trabajadores del área administrativa de la empresa YAFESA S.A.”, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: “El clima laboral y su incidencia en el rendimiento de los trabajadores del área administrativa de la empresa YAFESA S.A.”, presentado por los estudiantes ARIANNA MARIELA ALVARADO SUD e ITATY SHARON CONTRERAS SIAVICHAY como requisito previo, para optar al Título de Licenciado en Administración de Empresas, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Darwin', followed by a large, stylized flourish or initial.

PhD. Darwin Ordóñez I.

C.C. 0912907722

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme vida y por brindarme la oportunidad culminar esta etapa universitaria con éxito.

A la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil por brindarme los recursos necesarios para lograr formarme como profesional.

A mi familia por ser el pilar fundamental de mi vida, por su apoyo emocional, económico y espiritual.

A Mario Ortega Lanata, por apoyarme y siempre estar conmigo.

A mi compañera y amiga Itaty Contreras Siavichay por ser un apoyo importante durante estos años de estudio y realización del proyecto de investigación.

A mi tutor Darwin Ordoñez Iturralde con sus conocimientos y recomendaciones logramos finalizar el proyecto de investigación de forma exitosa.

Arianna Mariela Alvarado Sud

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero dar gracias a Dios porque sin él nada sería posible, por su guía y por cuidarme en todo momento, escuchar mis oraciones y darme la paciencia y sabiduría para culminar mi carrera universitaria con éxito.

A mis padres por ser mi pilar fundamental, por darme la mano y por sus consejos en todo momento.

A mi compañera y amiga incondicional Arianna Alvarado por su apoyo en momentos difíciles y por tantos años de amistad.

Agradezco a mi tutor PhD. Darwin Ordóñez Iturralde por ser paciente, por sus recomendaciones, enseñanzas, por compartir sus conocimientos y sobre todo por su confianza y apoyo que me brindó para la elaboración de la presente investigación.

Itaty Sharon Contreras Siavichay

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a Dios por darme sabiduría y fuerza día a día para lograr culminar con éxito esta etapa importante de mi vida.

A mis padres Francisco Alvarado y Mónica Sud quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, a mis abuelos Gretta Carrera y Humberto Sud gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, valentía y por su eterno apoyo incondicional, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

Mis hermanos Javier Alvarado, Joel Alvarado y a mi tío Omar Sud por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A Mario Ortega Lanata por ser mi apoyo emocional por su inagotable paciencia y amor en esta etapa universitaria por siempre alentarme a no rendirme.

Arianna Mariela Alvarado Sud

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado principalmente a Dios por ser mi guía, mi refugio en momentos complicados y ser participe fundamental a lo largo de mi vida.

A mi papá Carlos Contreras, por su dedicación, su amor, su apoyo brindado en lo emocional y económico, por sus consejos que me han permitido continuar en este largo camino el cual llega a su fin.

A mi madre Laura Siavichay que sin ella nada sería posible, su paciencia, sus buenos consejos, agradezco que haya confiado en mí en todo momento y haya creído en mí.

A mi abuelita que está en el cielo, Paula de Jesús Santillán quién me enseñó a ser una persona que puede salir adelante a pesar de las adversidades, mi guerrera y mi vida, lo logré por ti.

A mi hermano Carlos Eduardo Contreras que con sus locuras y amor logró sacarme sonrisas en este largo camino de vida universitaria el cual ha sido muy pleno y lleno de estrés.

A Ginger Coloma y a Karen Cruz por ser confidentes, mis amigas que con sus consejos y palabras día a día me enseñaron que con esfuerzo y sacrificio lo podía lograr.

Y finalmente a Jhonny Sánchez, por estar conmigo incondicionalmente, por ser un excelente compañero, por el apoyo, dedicación y paciencia brindada.

Itaty Sharon Contreras Siavichay

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1 Tema	2
1.2 Planteamiento del Problema	2
1.3 Formulación del Problema	3
1.4 Sistematización del problema	4
1.5 Objetivos de la investigación	4
1.5.1 Objetivo General	4
1.5.2 Objetivos Específicos	4
1.6 Justificación de la investigación	5
1.7 Delimitación o alcance de la investigación	5
1.8 Idea a Defender	6
1.9 Línea de Investigación Institucional/Facultad	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.1.1. Antecedentes Nacionales	7
2.1.2. Antecedentes Internacionales	9
2.2. Fundamentos Teóricos	10
2.2.1. Clima Laboral	10
2.2.1.1. Importancia del Clima Laboral	11
2.2.1.2. Tipos de clima laboral	12
2.2.1.3 Componentes del ambiente laboral	13
2.2.1.4. Indicadores del ambiente laboral	13
2.2.2 Rendimiento Laboral	15
2.2.2.1. Factores que Influyen en el rendimiento laboral	16
2.2.2.2. Evaluación del rendimiento laboral	19
2.2.2.3. Beneficios de evaluación del rendimiento laboral	20
2.3 Marco Conceptual	21
2.4 Marco Legal	23
CAPÍTULO III	25
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	25
3.1 Enfoque de la investigación	25

<i>3.2 Alcance de la investigación.....</i>	<i>25</i>
<i>3.3 Técnica e instrumentos para obtener los datos.....</i>	<i>26</i>
3.3.1 Ficha de Observación.....	26
3.3.2 Entrevista	26
<i>3.4 Población y Muestra</i>	<i>26</i>
<i>3.5 Preguntas de la entrevista.....</i>	<i>27</i>
<i>3.6 Análisis de entrevista</i>	<i>30</i>
<i>3.7 Análisis Final.....</i>	<i>32</i>
<i>3.8 Desarrollo de la propuesta.....</i>	<i>33</i>
3.8.1 Título de la propuesta	33
3.8.2 Objetivo de la propuesta.....	33
3.8.3 Desarrollo de la propuesta.....	33
3.8.4 Estrategias para la gestión del clima laboral	33
3.8.5 Ejecución de la propuesta.....	35
3.8.6 Beneficios de la propuesta	35
3.8.7 Estrategias Propuestas.....	35
3.8.8 Matriz para la mejora del Clima Laboral	36
3.8.9 Plan de Acción	37
CONCLUSIONES.....	38
RECOMENDACIONES.....	39
BIBLIOGRAFÍA.....	40
ANEXOS.....	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Tipos de Clima Laboral	12
Figura 2: Factores que influyen el desempeño.	17

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis de las entrevistas	27
Tabla 2: Matriz de Estrategias	36
Tabla 3: Plan de Acción	37

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Variables	42
Anexo 2: Evidencia de las entrevistas	43
Anexo 3: Preguntas de las entrevistas.....	45

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las empresas hablan de altos estándares de calidad, personal bien formado, alta exigencia profesional, máxima productividad, etc., pero ¿dónde está la recompensa de la empresa para sus trabajadores? Los directivos deben actuar en esta cuestión para no perder su recurso más valioso -sus recursos humanos, que son el motor de la empresa- y, por tanto, deben ofrecerles las mejores condiciones para su rendimiento, teniendo en cuenta no sólo el aspecto financiero sino también los incentivos que van más allá del simple pago de un salario mensual digno.

Esto no sólo debe tener en cuenta los aspectos económicos, sino también los incentivos que van más allá del mero pago de un salario vital mensual. Por ello, este proyecto de investigación pretende proponer varias alternativas para mejorar el clima organizacional, que es el entorno en el que los trabajadores desarrollan su vida diaria en la empresa con el fin de motivarles a hacerlo mejor.

Un buen clima organizativo contribuye y fomenta la competencia entre los compañeros, creando un comportamiento maduro entre todos los miembros para que se comprometan a ser responsables con sus tareas dentro de la empresa, dándoles la mejor valoración por el trabajo que realizan. la empresa, dándoles la mejor valoración por el trabajo que realizan.

Por lo tanto, este estudio proporciona un análisis detallado de todos los aspectos relacionados con el clima organizativo y el rendimiento de los empleados en YAFESA y sugiere medidas correctoras para orientar a la dirección de la empresa en la promoción de un entorno de trabajo agradable y motivador para los empleados y mejorar así su rendimiento. El estilo de comunicación, el estilo de liderazgo y la motivación de los empleados forman parte de la cultura organizativa de una empresa y son los motores que motivan a los empleados a hacer bien su trabajo. Esto se analizará en el curso de este proyecto.

Finalmente, el objetivo de este trabajo es ofrecer un análisis detallado de todos los aspectos relacionados con el clima organizativo y el rendimiento de los trabajadores, y proponer medidas de mejora en colaboración con los directivos de las empresas para promover un entorno de trabajo agradable y estimulante para los trabajadores, con el fin de motivarlos y mejorar así su rendimiento.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Tema.

El clima laboral y su incidencia en el rendimiento de los trabajadores del área administrativa de la empresa YAFESA S.A.

1.2 Planteamiento del Problema.

La empresa YAFESA, se dedica a la venta al por mayor de instrumentos, materiales médicos y quirúrgicos, dentales y artículos ortopédicos, realizan entregas en los hospitales de la ciudad de Guayaquil y a otras partes del Ecuador. La empresa en el año 2020 contaba con 25 colaboradores, pero como en algunas empresas a causa de la pandemia hicieron una reducción en su personal y disminuyó la cantidad a 11 colaboradores los cuales son 3 operativos y 8 administrativos.

El rendimiento de los colaboradores es indispensable para la organización, dado que así la empresa mediante la productividad y la calidad a la hora de realizar las tareas pueden observar los resultados, los cuales pueden beneficiar a la empresa o en el caso de tener un bajo rendimiento pueden obtener resultados negativos. Por lo tanto, es esencial que los altos mandos tengan en cuenta a sus trabajadores y midan el rendimiento laboral de sus colaboradores. Estudiar el desempeño del personal de una manera exhaustiva permite acceder a la empresa a qué trabajador poner en un cargo acorde a cómo se desempeña y que se adecue con su perfil.

Se puede decir que el clima laboral influye en el rendimiento de los trabajadores en el área administrativa al momento de realizar sus actividades, por lo tanto, hay factores como la falta de comunicación y la falta de control que hacen que los trabajadores no rindan de la misma manera que se espera.

Los factores antes mencionados que afectan al clima laboral se presentan detalladamente a continuación:

- Existe una ruptura de comunicación en el área administrativa y los altos mandos no tienen en cuenta que las discusiones o desacuerdos influyen en los distintos cargos que están debajo de los mismos, y debido a esto la información no es clara y no se puede llegar al objetivo que se requiere.
- El control ineficiente es un factor que afecta a la empresa, debido a que no realiza el debido procedimiento de revisión y seguimiento en los distintos puestos de trabajo. La falta de control en los procesos administrativos de la organización puede generar problemas como los gastos innecesarios y tiempos elevados de ejecución que no permiten que se cumplan con las metas establecidas.
- Mostrar interés por el personal, este factor se basa en que el trabajador no se siente valorado en su empleo, en algunos casos esto tiene como efecto estar muchos años en una empresa y no llega a sentirse recompensado. Las recompensas no específicamente tienen que ser económicas, cuando reconoces a un empleado que hace bien su trabajo quiere decir que la empresa crece junto a él.

Al no tener en cuenta los factores mencionados anteriormente ocasiona un bajo rendimiento laboral lo que no permite que la empresa cumpla con los objetivos establecidos.

1.3 Formulación del Problema

¿Cómo incide el clima laboral en el rendimiento de los trabajadores del área administrativa en la empresa YAFESA S.A. año 2022?

1.4 Sistematización del problema

- ¿Cómo se encuentra actualmente el clima laboral en el área administrativa de la empresa YAFESA S.A.?
- ¿Cuáles son los factores que generan conflictos en el clima laboral de los trabajadores de la empresa YAFESA S.A.?
- ¿Qué estrategias se pueden implementar en el área administrativa de la empresa YAFESA S.A. que permitan mejorar el clima laboral?
- ¿Qué habilidades laborales se pueden poner en práctica para mejorar el rendimiento de los trabajadores en el área administrativa de la empresa YAFESA?

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo General

Analizar los factores que inciden en el clima laboral del área administrativa mediante entrevistas para la aplicación de estrategias que permitan la mejora del rendimiento laboral en la empresa YAFESA S.A.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Evaluar la situación actual del clima laboral y su incidencia en el rendimiento de los trabajadores en el área administrativa de la empresa YAFESA S.A.
- Determinar los factores que generan conflictos en el clima laboral en el área administrativa de la empresa YAFESA S.A.
- Plantear estrategias que impulsen la mejora del clima laboral en el área administrativa de la empresa YAFESA S.A.

1.6 Justificación de la investigación

La presente investigación se enfocó en determinar los factores que inciden en el clima laboral, es importante enfatizar el impacto favorable de un buen clima laboral, dado que va más allá de la satisfacción y el sentido de pertenencia en el lugar de trabajo, el mismo promueve la integración y disminuye los futuros conflictos internos de comunicación y el control ineficiente, y mejora considerablemente la productividad. Cuando el clima laboral de una empresa se evalúa, se conoce a profundidad los problemas existentes en ambas partes lo que a su vez permite tomar acciones inmediatas y crear un buen clima laboral.

David Watkins (1998) definió el talento humano como aquella fuerza humana o aquellos colaboradores que influyen positivamente en el rendimiento empresarial y en la productividad de cualquier organización. Por lo tanto, el recurso humano es el factor fundamental de una organización, y a su vez debe de ser reconocido y bien remunerado su trabajo en la empresa, para que de esta manera el colaborador se mantenga motivado y demuestre sus habilidades profesionales.

El presente trabajo de investigación permite evaluar el clima laboral y su incidencia en el rendimiento de los trabajadores del área administrativa en la empresa YAFESA.

La organización tendrá resultados favorables, cuando se fortalezca el clima laboral. Esto alentará a los trabajadores a estar motivados y que se desarrollen profesionalmente. Crear un ambiente de trabajo de apoyo y de esa manera lograr excelentes resultados. Demostrando que un mejor clima laboral logrará un desempeño eficaz de los trabajadores de la empresa.

La información que detalla el presente trabajo de investigación, servirá a la administración de la empresa a tomar decisiones de mejora, que fortalezcan las relaciones y el clima laboral, y de esta manera la empresa mantenga un equipo de trabajo comprometido y con sentido de pertenencia hacia la organización y mejore su posicionamiento en el mercado.

1.7 Delimitación o alcance de la investigación

El campo en donde se realizó la investigación es el área administrativa de la empresa YAFESA S.A. que está ubicada en Km. 7 1/2 Vía a Daule Cdla. Prosperina Lot. El prado Mz. 17 Sl. 2 sector privado ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas.

1.8 Idea a Defender

Si se mejora el clima laboral en el área administrativa de la empresa YAFESA S.A., dará como resultado una mejora en el desempeño de los trabajadores en sus actividades.

1.9 Línea de Investigación Institucional/Facultad.

Línea de investigación institucional: Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

Línea de investigación de la Facultad: Desarrollo empresarial y del talento humano.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

De acuerdo con Cazar & Ortiz (2018), Influencia del clima laboral en el rendimiento del trabajador de la división comercial y productiva de la empresa exportadora de cacao en grano Paniris S.A.

Identificar la influencia del clima laboral en el rendimiento del trabajador de la división comercial y productiva de la empresa PANIRIS S.A.

El diseño metodológico emplea los tipos cualitativos y cuantitativos con la finalidad de alcanzar una presentación de resultados derivados de las necesidades de estudio observacional para elaboración de las interrogantes e hipótesis, y el tipo cuantitativo para entender en forma porcentual los niveles de intervención de una variable sobre otra con fines de presentarlas en forma de gráficas estadísticas.

Los resultados esperados fueron satisfactorios, es decir se halla la calidad de trabajo conjunto como una prioridad en el tiempo de trabajo, así mismos se obtuvo un resultado de mayor calidad de comunicación entre trabajadores de mismas áreas y entre las diferentes también, esto se tuvo como un valor final de amplio nivel de explotación sobre las capacidades del trabajador sonde el entendimiento de las normas de convivencia.

Por otro lado, una investigación realizada por Diaz & Elao (2019), El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el área de operaciones de la empresa TIA S.A. busca analizar el clima organizacional a través de técnicas e instrumentos modernos de evaluación que permita el planteamiento de un modelo de evaluación del clima organizacional para mejorar el desempeño laboral en el área de operaciones de la empresa TIA S.A.

Para la elaboración del proyecto de investigación se realizó un estudio de tipo descriptivo, que permitió ver la relación entre causa y efecto del problema planteado. Tipo de investigación utilizada se basó en el área operativa de las sucursales del Cantón Durán de la empresa TIA S.A., donde a través de la descripción y análisis de las variables de estudio se pretende buscar un modelo que fomente un clima organizacional adecuado y permita mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

El plan de mejora incluye acciones que implican un alto nivel de participación e involucramiento de los miembros del equipo de trabajo y sus directivos, de manera que se promueva una cultura de inclusión del talento e identificación de agentes del cambio.

Los autores Jaramillo y Rodríguez (2020), plantearon el análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil los autores plantearon una investigación de tipo no experimental, puesto que estas dos variables no fueron objeto de ningún tipo de alteración o modificación, sino que se describen tal cual como se manifiestan en su entorno. Es importante diferenciar los resultados cuantitativos porque en esta sección sólo se incluyen los datos que fueron medidos a través de una tabulación que permitió obtener frecuencias absolutas y frecuencias relativas, a fin de establecer el porcentaje de participación que cada respuesta tuvo sobre el total de la muestra.

Veronica Araujo (2019), realizó una investigación en la empresa Gaviria y Gaviria la cual basa la investigación en la incidencia del estrés en el desempeño laboral de los empleados, con el fin de identificar los principales problemas y enfermedades que causa este en los colaboradores, por medio de un método explicativo que le permitió observar cuales son las causas y efecto que provoca el problema a estudiar, se consideró este estudio como tipo aplicativo porque permite emplear estrategias que ayudan a disminuir el estrés para mejorar el desempeño laboral. Finalmente, la autora concluyo que en dicha empresa se espera que el 80% de los empleados mejoren su vida emocional, eleven su autoestima, incrementen sus relaciones interpersonales, con el fin a disminuir el nivel de estrés que se produce en el diario convivir tanto por los problemas familiares, económicos como laborales (Araujo Flores V. I., 2021).

Finalmente, Vania Cabrera (2019), realizó un modelo de desarrollo organizacional basado en el cambio del comportamiento del talento humano para incrementar la eficiencia y productividad de la empresa YAFESA de la ciudad de Guayaquil, con el fin de demostrar la influencia positiva de un modelo de desarrollo organizacional basado en cambios del comportamiento mediante la investigación científica para la empresa YAFESA. En cuya investigación se diseñó dos enfoques: teórico y práctico, con lo cual

concluyó que la empresa YAFESA no proporciona orientación a sus empleados porque no hay declaración de misión, visión y valores. En la empresa YAFESA, más de la mitad de los empleados no tienen conocimiento de los objetivos de la empresa.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

De acuerdo con la investigación realizada en Matagalpa, Nicaragua, el autor Segundo Cercado (2017), analizaron el clima laboral y las afecciones que este traía al desempeño laboral de los docentes de la facultad multidisciplinaria con un enfoque cuantitativo, una vez construida una hipótesis estadística, se miden los conceptos contenidos en la hipótesis, se convierten los resultados de las mediciones en valores numéricos y se analizan mediante métodos estadísticos. Información cualitativa

Se realizan entrevistas en profundidad para comprender el fenómeno estudiado, y finalmente con los resultados obtenidos se concluyó que; el entorno laboral es optimista y se considera entre "moderadamente favorable" y "desfavorable". El liderazgo es poco participativo y no hay voluntad en el equipo de trabajo para mantener un ambiente organizacional favorable. Además, el trabajo se realiza dentro de unos plazos determinados, pero las decisiones se toman principalmente de forma individual. se aplicaron y faltaron programas de formación. El personal docente y administrativo de la universidad considera que la mejora del clima organizativo tendría un impacto positivo en su rendimiento profesional y en sus relaciones interpersonales y les haría sentirse bien. Por lo tanto, consideraron que era necesario mejorarlo.

Según Mónica Shishido (2018), en un estudio realizado cuyo objetivo principal era el de determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Tecnología de la Información de la Universidad César Vallejo, la autora por medio de una investigación descriptiva reveló que las relaciones entre los empleados del departamento son buenas (74%), lo que tiene cierta repercusión en las operaciones. Para finalmente deducir que, si el clima organizacional se define por las percepciones de los trabajadores sobre las estructuras y procesos que se dan en el entorno de trabajo, por lo tanto, este entorno tiene entonces un impacto directo en el comportamiento de sus miembros. De esta manera, se puede decir que las características personales de los empleados son el factor más importante que influye en su comportamiento, los resultados muestran que el clima organizacional tiene un impacto positivo en el rendimiento laboral, por lo que la mejora del clima se reflejará en la

consecución de los objetivos.

Finalmente tomando como referencia una investigación realizada en Arequipa, Perú las autoras Velarde y Villena (2018), analizaron de qué manera incide el clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una de las municipalidades del sector, siguiendo pasos metodológicos para relacionar las variables involucradas en la investigación mediante un estudio explicativo y un enfoque cuantitativo las autoras referenciaron su investigación en 5 factores fundamentales como son: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales lograron concluir que los trabajadores no consideran que el ambiente de trabajo sea muy propicio para el buen funcionamiento de la empresa. También se observó que un cierto porcentaje del personal no entendía los procedimientos y operaciones de su trabajo, además que hay un cierto nivel de insatisfacción entre los trabajadores y se sienten incómodos. Los trabajadores se sienten insatisfechos con su salario y esto no les motiva para rendir adecuadamente en el trabajo.

2.2. Fundamentos Teóricos

2.2.1. Clima Laboral

El entorno laboral es el ambiente en el que se desarrolla el trabajo diario. También se denomina entorno de trabajo. Es la combinación de emociones, personalidades y actitudes de los empleados que trabajan en una misma organización. También depende del entorno físico, el equipo y la maquinaria utilizados para realizar el trabajo, y los procesos y sistemas que definen cómo se hacen las cosas (Velarde Benavente, 2018).

Por otro lado, el equipo de Microsoft 365 (2020), desarrolla una sesión dedicada a emprendedores llamada ideas de negocio, asegura que, si este ambiente es agradable, es más probable que la empresa tenga éxito, logre una mayor productividad y sea más rentable. Esto está directamente relacionado con la motivación de todos los empleados de la empresa. Cuando las personas se sienten valoradas y escuchadas, es más probable que afronten los retos en el trabajo y den lo mejor de sí mismas. Y además de que, en un entorno de trabajo hostil, es probable que aumenten las tasas de rotación y abandono, y que disminuyan la motivación y la voluntad de cooperación de los empleados. También es más probable que se cometan errores y se reduzca la productividad debido a la

incomodidad y a la baja motivación. En resumen, un entorno de trabajo agradable es bueno para las personas y para las empresas.

Microsoft es una gran empresa multinacional que desde hace varias décadas ha sacado gran variedad de productos tecnológicos e innovadores al mercado, pero así mismo es una empresa que es vigilada constantemente por sus avances llevando la atención hacia su estructura interna y el desempeño de sus colaboradores, es natural que su preocupación por la estabilidad emocional y profesional de sus trabajadores sea esencial para llevar a cabo un correcto control interno y un mejor desempeño laboral.

Por su parte Trigine y Gan (2012), expresan que el crecimiento del trabajo es un concepto con una larga tradición en el estudio de los factores humanos en las empresas y organizaciones. Naturalmente, el ambiente de trabajo es un indicador fundamental de la vida de la empresa y se rige por una lista de factores que influyen en el ambiente y el entorno laboral en el lugar de trabajo es interminable y cuenta un amplio abanico de cuestiones, como las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y el equipamiento, las actitudes de las personas del equipo, el estilo de gestión de los directivos y supervisores, los salarios y la remuneración, y el sentimiento de pertenencia y satisfacción con el trabajo.

Se puede concluir que el clima laboral representa un sin fin de características que influyen en el desarrollo de las actividades laborales dentro de cualquier industria, mantener un buen clima labora afecta de manera directa a los colaboradores, sus relaciones personales y su desempeño profesional, toda empresa busca hacer de este un factor positivo dentro de cada organización, ya que atraerá la atención de futuros aspirantes y de la clientela en general.

2.2.1.1. Importancia del Clima Laboral

De acuerdo con (Govea, 2012), el clima organizacional se refiere al conjunto de definiciones que comparten los miembros de una organización, es decir, implica no sólo enriquecer la investigación organizacional aplicando conocimientos y métodos de otras disciplinas si no también del análisis empírico de las variables en la búsqueda de la mejora de la productividad y la calidad. También implica el replanteamiento del conjunto de ideas que rigen las estructuras organizativas para mejorar la productividad y la

calidad.

La necesidad de crear un buen clima organizativo en cualquier institución es innegable, así como su importancia dada la trascendencia de las diferentes actividades que desarrolla la entidad y que requiere la institución. Esto es especialmente cierto para las empresas que tienen dificultades para integrarse en el nuevo entorno para adoptar plenamente la nueva revolución tecnológica que se está produciendo. Para ello es necesario entorno psicológico sano, ya que favorece la mejora del rendimiento de los empleados, y resulta necesario que la dirección de la entidad comprenda las condiciones en las que se desarrollan el trabajo y las relaciones humanas, así como es el principal responsable de disponer de recursos humanos cualificados y motivados esto contribuirá a la consecución de los objetivos de la organización.

2.2.1.2. Tipos de clima laboral

En un artículo desarrollado por Nuria Martínez responsable de talento humano del Grupo Castilla (2022), se desarrollan diferentes posturas frente a la estructura organizacional, la autora explica cada uno de los tipos de ambiente laboral que prevalecen actualmente en la mayoría de las organizaciones, en la siguiente figura se ilustran los 4 tipos principales.

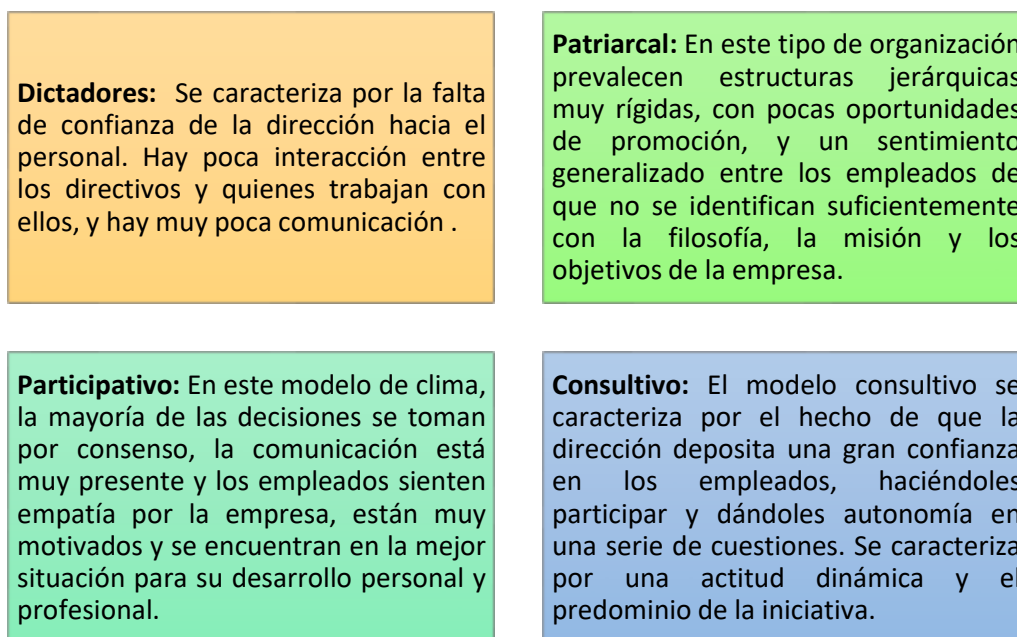


Figura 1: Tipos de Clima Laboral
Elaborado por: Alvarado & Contreras (2022).

2.2.1.3 Componentes del ambiente laboral

Los factores y estructuras de un sistema organizativo crean un determinado clima, en función de cómo lo perciben sus miembros. En consecuencia, el clima induce determinados comportamientos en los individuos, éstos, a su vez, influyen en las actividades de la organización, y en el sentido de pertenencia de la organización, donde evalúan los servicios prestados y su eficacia, eficiencia, efectividad, impacto social y rendimiento general de la (Jojoa Vargas, 2017)..

Definir el concepto de clima organizacional implica abordar una serie de componentes y determinantes que, combinados, proporcionan una comprensión holística de la organización. Un concepto multidimensional que abarca el entorno interno de la organización y los determinantes que se suelen tener en cuenta son:

- **Entorno físico:** incluye el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación.

Color de las paredes, temperatura, nivel de contaminación.

- **Características estructurales:** como el tamaño de la organización, su estructura formal.

Estilo de gestión.

- **Entorno social:** abarca elementos como la empresa, los conflictos entre personas o departamentos, la comunicación y el entorno social.

- **Características personales:** por ejemplo, aptitudes y actitudes, motivaciones, expectativas.

- **Comportamiento organizativo:** consistente en la productividad, el absentismo, la rotación, la satisfacción laboral, los niveles de estrés; Absentismo, rotación, satisfacción laboral, niveles de estrés, etc. Todos estos elementos y determinantes constituyen el clima de una organización producto de la percepción de sus miembros (Reyes, Frison, Castillo, & Orlandoni, 2019).

2.2.1.4. Indicadores del ambiente laboral

La calidad del ambiente de trabajo depende de las personas de su empresa, pero la dirección o la función ejecutiva pueden orientar y corregir situaciones desagradables o, si es posible, evitar que se produzcan. En otras palabras, hay que implicarse directamente

en el problema y tomar medidas para garantizar un buen ambiente de trabajo (Microsoft Team, 2020).

En un artículo publicado por el equipo de Microsoft, se tratan algunos puntos claves que juegan un papel fundamental en el desarrollo de un correcto ambiente laboral, la empresa multimillonaria considera de vital importancia mantener las relaciones con sus trabajadores lo más sanas y recíprocas posible, con la intención de generar relaciones laborales a largo plazo. Dentro de los puntos fundamentales que el equipo de Microsoft revela en este artículo están considerados los siguientes aspectos:

- **Conciliación de la vida laboral y familiar:** Una de las principales causas de estrés en el trabajo es la larga jornada laboral, llena de imprevistos y emergencias. Además de disfrutar del trabajo, también necesita tiempo para la familia, el deporte y otras actividades personales fuera del trabajo durante la semana. Por lo tanto, hay que ver lo que ocurre dentro de la empresa y ajustar los horarios de trabajo para que todos tengan una vida fuera del trabajo. Es posible que tenga que emplear a más personal, o que tenga que planificar con antelación y analizar los imprevistos del pasado para poder tener en cuenta las situaciones futuras y afrontarlas con antelación (Escanciano, 2020).
- **Alineación laboral:** Comprender los valores que definen los objetivos estratégicos, la misión de la empresa, y valores de sus empleados. Lo ideal es que los objetivos y valores individuales estén alineados con los de la empresa. Para ello, hay que entender los objetivos y los valores de los empleados, para ello es necesario analizar estas alineaciones e intentar corregir cualquier incoherencia. Si estas directrices están alineadas, las personas sentirán que no sólo trabajan para la empresa, sino también para sus propios valores y objetivos (Escanciano, 2020).
- **Salario emocional:** Se trata de una combinación de todas las cosas que una empresa ofrece a un trabajador a cambio de sus servicios. Va más allá del aspecto financiero de la compensación. Es un factor muy importante si quiere retener a los empleados. Se trata de un nuevo paradigma que está cobrando fuerza, sobre todo con las nuevas generaciones, y que ha dado lugar a que una empresa haya sido votada como uno de los mejores lugares para trabajar (Mendoza, 2019, págs. 8(23), 1-23).
- **Rotación del trabajo:** Considerar esta estrategia en la que los empleados rotan por la empresa significa que cambian de trabajo y de funciones con regularidad, lo que

les permite adquirir nuevas habilidades y conocimientos. Esta estrategia puede aplicarse por partes. Puede aplicarse a personas que son valiosas para la empresa pero que podrían trabajar mejor en otras tareas (Mendoza, 2019, págs. 8(23), 1-23).

- **Comunicación:** Una buena comunicación entre las partes interesadas es fundamental para un buen ambiente de trabajo. Es importante mantener las líneas de comunicación abiertas, escuchar a los empleados y racionalizar la forma de compartir la información para evitar la duplicación y garantizar que todos los implicados se sientan incluidos (Condor Charry, 2018, pág. 109).
- **Encuestas de satisfacción en el trabajo:** las encuestas periódicas de satisfacción en el trabajo permiten a los empleados expresar su opinión sobre lo que consideran bueno y lo que hay que mejorar. Los resultados de estas encuestas pueden utilizarse para ayudar a aplicar los cambios que se consideren oportunos para mejorar el ambiente de trabajo (Condor Charry, 2018, pág. 109).

2.2.2 Rendimiento Laboral

En la actualidad muchas compañías ya sean estatales o privadas se han visto empapados en la problemática de la productividad laboral de sus empleados, lo que a la larga puede generar pedidas económicas para las empresas. Se debe tomar en cuenta que, el rendimiento laboral se ve reflejado no solo en los aspectos físicos sino también de manera psicológica, ya que un individual puede afectar su rendimiento laboral por algún problema o situación emocional como también por un problema de salud (Condor Charry, 2018).

El rendimiento laboral es uno de los conceptos que más atención ha recibido por parte de los investigadores del comportamiento organizativo. Su popularidad se explica por el hecho de que la competitividad y la productividad de una organización están estrechamente relacionadas con el rendimiento personal de sus miembros (Gabini & Solana, 2016). Para (2019), el rendimiento laboral se trata del comportamiento y la actitud reales del trabajador en el desempeño cualificado de las funciones y tareas del puesto de trabajo. Se trata de lo que realmente hace, no de lo que sabe hacer.

En la investigación de Iturralde (2011), define que, el rendimiento es el comportamiento o la conducta observada en los empleados en relación con los objetivos de la organización, que puede medirse por la capacidad y la contribución de cada individuo a la organización.

Por otro lado, Serrano (2016), menciona que, el rendimiento laboral se define como el comportamiento observado de los empleados en relación con los objetivos de la organización y puede medirse en términos de competencia y grado de contribución de cada individuo a la organización. Así también Lema & Calle (2015), se refieren a este como una buena conducta ciudadana, prosocial o suplementaria organizativa, a lo que se refieren como el resultado del comportamiento grupal positivo, lo que genera resultados positivos.

El rendimiento laboral de las personas depende de sus esfuerzos, habilidades, atributos y orientación. Es importante entender que el rendimiento laboral está influido por una serie de factores, entre los que se encuentran los factores de motivación ampliamente conocidos y la presencia de factores ambientales que pueden influir en el rendimiento laboral (Serrano, 2016).

2.2.2.1. Factores que Influyen en el rendimiento laboral

En el rendimiento laboral de un trabajador influyen muchos factores individuales que si no se tienen en cuenta acaban afectando al equipo y, en general, a toda la empresa.



Figura 2: Factores que influyen el desempeño.

Elaborado por: Alvarado & Contreras (2022).

- **Motivación.** - Contar con un equipo que comparta los valores de la empresa y esté altamente motivado mejorará el rendimiento y la productividad. Para motivar al personal, es importante promover medidas de conciliación, respetar los días de descanso y ofrecer salarios competitivos. La motivación dentro de un equipo de trabajo, genera un ambiente laboral sano y a su vez competitivo donde cada miembro del equipo se sentirá entusiasmado por desarrollar sus mejores capacidades.
- **Clima Laboral.** - Es más probable que los empleados hagan un trabajo mejor y más productivo si están motivados, se sienten comprendidos, tienen el apoyo de sus jefes y no están bajo presión. Trabajar en un ambiente positivo con los compañeros y los supervisores es esencial para que todo vaya bien. De lo contrario, pueden surgir graves problemas.

- **Comunicación.** - Otro factor decisivo para un buen rendimiento es la comunicación interna. Si la comunicación es pobre o unilateral, el rendimiento de los empleados puede verse afectado. Está demostrado que los empleados son más felices y rinden más en las organizaciones en las que la comunicación es abierta y fluida en todos los aspectos.
- **Factores Ambientales.** - Aunque los factores ambientales no parecen ser relevantes, cuestiones como trabajar en un lugar con instalaciones sanitarias inadecuadas, con calor o frío, con ruido y sin la iluminación necesaria pueden afectar al rendimiento de los empleados.
- **Desarrollo Profesional.** - El desarrollo de la carrera y la formación son también pilares de la mejora del rendimiento, para que los empleados puedan seguir desarrollándose sin estancarse en el puesto de trabajo.
- **Horarios.** - La conciliación de la vida laboral y familiar se está convirtiendo en una cuestión cada vez más importante para los empleados. Las organizaciones lo han entendido y la mayoría ha abandonado la mentalidad de "cuanto más tiempo trabajes, mejor será tu rendimiento". Los empleados valoran mucho el trabajo a distancia y la flexibilidad laboral. Se ha demostrado que la satisfacción con la gestión del tiempo mejora el rendimiento. La realidad es que la acumulación de horas no hace que el rendimiento sea mayor, es importante cambiar de mentalidad y empezar a trabajar por objetivos, debido a que todas las horas computadas durante la jornada laboral no equivalen a horas efectivas de trabajo.
- **Herramientas necesarias.** - Otra causa del bajo rendimiento es la falta de herramientas necesarias para realizar el trabajo. Para hacer el trabajo, hay que contar con todas las herramientas necesarias. La falta de herramientas conduce a un mal rendimiento.

Cada uno de estos puntos juega un rol fundamental en la creación de un buen clima laboral, las empresas desean que sus colaboradores se sientan seguros y den su mejor

esfuerzo en desempeñar las funciones a su cargo, con el fin de obtener más beneficios y llegar a sus metas, una empresa comprometida con la salud y estabilidad de sus trabajadores haciendo uso de estas técnicas y herramientas anteriormente mencionadas puede lograr tener un ambiente exitoso y competitivo en el mercado.

2.2.2.2. Evaluación del rendimiento laboral

En cualquier empresa, es importante evaluar el rendimiento de sus empleados. La forma de medir esta productividad es crucial para que los resultados se acerquen lo más posible a la realidad y para obtener datos fiables.

La evaluación del rendimiento laboral es indispensable para las empresas (Jaén Díaz, 2010), de esta manera se tomar decisiones más eficaces que sirven para cumplir de objetivos específicos como, por ejemplo:

- Que recursos humanos tome decisiones con pruebas y evidencias en función al rendimiento del trabajador.
- Perfeccionar el rendimiento laboral de los colaboradores: Identificando sus fortalezas y debilidades.
- Comprobar las decisiones de recursos humanos con respecto a las practicas a aplicar en selección, formación, y retribución de los trabajadores.
- Utilizar la evaluación del rendimiento a colaboradores como instrumento para comunicar aplicar normas y valores organizacionales.
- Generar el crecimiento de nuevas oportunidades en la compañía por medio del desarrollo y habilidades de los colaboradores.

La evaluación del rendimiento laboral es una herramienta principal en el área de recursos humanos para que toda organización mejore la efectividad de sus colaboradores y alcanzar un alto rango competitivo empresarial, sin embargo, no todas las empresas lo ponen en práctica por lo que se genera un gran margen de error. El objetivo de la evaluación del rendimiento laboral es hacer una estimación de forma cualitativa y cuantitativa con un grado de eficacia mayor con respecto a las actividades que realice el personal, la empresa al hacer este tipo de evaluación obtiene información más concreta para tomar decisiones con respecto al funcionamiento de la compañía (Iturralde, 2011).

La productividad y la calidad del rendimiento de los empleados son dos factores clave para que una empresa crezca y tenga más éxito que sus competidores. Por lo tanto, es esencial que los departamentos de RRHH midan el rendimiento de los empleados. Es importante realizar el trabajo lo antes posible, para mantener los costes bajos y ofrecer la mejor calidad. Al medir adecuadamente el rendimiento del trabajo, las organizaciones pueden colocar a los empleados en los mejores puestos, mejorar la coordinación de los procesos, abordar los puntos débiles, motivar a los empleados y, en definitiva, abordar la productividad en todas las áreas y mejorar la empresa (Teran, 2017).

2.2.2.3. Beneficios de evaluación del rendimiento laboral

Según lo mencionado en la investigación de Terán (2017), la evaluación del rendimiento beneficia a diferentes órganos de la empresa:

Beneficios para los empresarios

- Evaluación: Permite valorar el rendimiento y el comportamiento de los subordinados en relación con los planes y objetivos de la organización y, sobre todo, neutralizar los factores subjetivos.
- Amplía las posibilidades de elección y ayuda a tomar medidas prácticas y hacer recomendaciones para ayudar a mejorar el comportamiento de los empleados.
- Facilita la comunicación entre supervisores y empleados y les ayuda a trabajar de forma más natural.

Beneficios para los subordinados

- Conozca de primera mano los resultados de la empresa.
- Averigüe qué esperan tus superiores de ti y hazlo saber a todos.
- Averigüe qué medidas y normas existen para mejorar su rendimiento personal.
- Desarrolle la capacidad de autoevaluación y autocrítica para el desarrollo personal.

Beneficios para las empresas

- La evaluación subjetiva puede llevarse a cabo para generar crecimiento para todos los empleados y para evaluarlos en determinadas áreas, por ejemplo, desde una

perspectiva a medio y largo plazo.

- Identifica y diferencia a los empleados que necesitan apoyo y formación en áreas específicas, lo que le permite seleccionar a los empleados para su promoción y desarrollo.
- El reto de la política de desarrollo de los recursos humanos es proporcionar a los empleados mejoras en la productividad, el clima y las relaciones organizativas, lo que supone un acto de equilibrio.

2.3 Marco Conceptual

Clima Laboral. - El clima organizacional es un concepto muy amplio y ha sido estudiado en diferentes campos desde la década de 1950, tomando múltiples definiciones, dependiendo del enfoque y el propósito de la investigación. Sin embargo, existe un consenso general que puede tener una aproximación al término. El clima organizacional puede describirse como la sensación generada por un grupo de personas en una organización y está relacionada con la motivación de los empleados tanto física y emocional como mental.

Debe quedar claro que el clima se conceptualiza tanto en términos individuales como organizativos, en el caso de la primera, se denomina clima psicológico y este último se denomina clima organizacional o clima laboral.

El clima psicológico, se trata de la percepción que tiene el individuo del proceso, evento o situación que se está produciendo en el entorno de trabajo, por su lado el clima organizacional es la percepción de los empleados individuales y colectivos, que, a su vez, estos están influenciados por diversas variables, como los aspectos organizativos, profesionales y psicosociales.

Rendimiento laboral. - El rendimiento laboral es la forma en que un empleado realiza su trabajo y normalmente puede medirse por los resultados. Este tiene en cuenta factores como la capacidad de organización, la gestión del tiempo, la productividad y el liderazgo, se mide en forma de eficacia de los empleados que trabajan en la organización y que es necesaria

para que ésta funcione.

Por su parte también se considera la capacidad de los individuos de tener altos niveles de satisfacción laboral en el sentido de que combina su comportamiento y resultados, por lo que es necesario cambiar primero lo que se hace para poder medir y observar las acciones; y finalmente analizar de qué manera una persona logra producir, procesar, completar y generar trabajo en un periodo de tiempo más corto y de mejor calidad.

Desempeño laboral. – Es un proceso continuo en el que las expectativas de rendimiento se aclaran y se comunican a los empleados, y luego se instruye en la formación y la retroalimentación para garantizar que se realicen las acciones deseadas utilizando las propias capacidades, inclinaciones y necesidades de la empresa, el lugar de estudio, la familia o, en general, la sociedad en la que se desenvuelven, para lograr un objetivo determinado. Envuelve la eficacia según los criterios del sistema, y por tanto, se mide por la capacidad de la administración para adaptarse, mantenerse y desarrollarse constantemente, o mejor aún, convertirse en una organización que usa el aprendizaje para adaptarse a los cambios del mercado.

Diferencia entre rendimiento y desempeño laboral. – Finalmente se puede concluir que el rendimiento laboral es lo que produce un empleado o un grupo de empleados, mientras que el desempeño a su vez es la manera en que cada una de las tareas y funciones asignadas son cumplidas por el empleado. A la hora de medir los resultados, las empresas suelen fijar objetivos mínimos de cantidad y calidad, buscando superar estas expectativas es un signo de rendimiento bueno o aceptable.

Cuando se trata de medir resultados cuantificables, resulta relativamente fácil hacerlo, pero eso no es lo único que puede medir una empresa. de hecho, la aplicación de las evaluaciones de rendimiento puede proporcionarnos información fragmentada por lo que se utiliza para analizar y comprender el funcionamiento de los empleados en cuanto a la gestión del tiempo o las relaciones con los compañeros, los directivos y los clientes y su capacidad para cooperar y contribuir o cómo reaccionan en situaciones de estrés o durante los picos de trabajo.

2.4 Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

El artículo 33 menciona que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

En el artículo de 327 de la Constitución de la República del Ecuador se prohíbe cualquier forma de precariedad, como tercerización e intermediación laboral, incumplimiento con las obligaciones, fraudes o cualquier acto que afecte los derechos que tienen las personas trabajadoras ya sea de forma individual o grupal.

Se puede ver que la Constitución de la República del Ecuador ayuda a los ciudadanos trabajadores a tener derechos dignos que no afecten su estado físico o mental y puedan mejorar el clima laboral de las empresas o compañías dentro del estado ecuatoriano.

Código del Trabajo

El artículo 3 del Código del Trabajo que habla sobre la libertad de trabajo y contratación, menciona que el trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

En el artículo 42 se contemplan las obligaciones del empleador, entre las más importantes para la empresa YAFESA se encontró: Pagar las cantidades correspondientes a los trabajadores de acuerdo con las condiciones del contrato y las disposiciones de este Código. Acondicionar las fábricas, talleres, oficinas y otros lugares de trabajo de acuerdo con las medidas de prevención, seguridad y salud laboral y otras disposiciones legales y

reglamentarias, teniendo en cuenta las normas destinadas a garantizar la correcta movilidad de las personas discapacitadas. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes y enfermedades laborales.

El artículo 81 del código de trabajo hace referencia a los sueldos y salarios estipulados en la ley, que en su debido caso no pueden ser menores al salario básico, este no incluye los beneficios por participación, fondos de reserva, comisiones, etc.

El código de trabajo ayuda de gran manera a que se cumplan los derechos que tiene los trabajadores en diferentes ámbitos, es una ley creada con la finalidad de proporcionar a todos los profesionales condiciones dignas y seguras para el desarrollo de sus funciones como lo es, el salario digno, un horario adecuado, días de descanso entre otros artículos que benefician y mejoran el bienestar de los colaboradores de las empresas en el Ecuador.

Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo

Art. 16.- Servicios médicos de la empresa - El empleador deberá cumplir estrictamente las obligaciones del artículo 425 del Código del Trabajo y su reglamento mientras que, los servicios médicos de empresa promoverán la interoperabilidad con los servicios de salud y seguridad en el trabajo.

Protección del personal Art. 175.- Ayudar a los colaboradores en su total protección frente a los posibles riesgos profesionales que se pueden presentar dentro de la empresa. El empleador está en la obligación de velar por el bienestar de sus colaboradores.

Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a todas las actividades y lugares de trabajo con el fin de prevenir, reducir o eliminar los accidentes laborales y mejorar el entorno de trabajo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo del trabajo de titulación se detallarán los instrumentos y procedimientos a utilizar para la obtención de información veraz relacionado a al clima laboral dentro en la empresa YAFESA, lo cual permitirá identificar los factores que afectan el rendimiento laboral de los colaboradores de dicha empresa, y de esta manera poder llevar a cabo los objetivos de investigación de este trabajo.

Para el análisis se utilizaron dos instrumentos de investigación: las entrevistas y el análisis FODA (fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas). Por un lado, las entrevistas proporcionan información exhaustiva sobre el clima de trabajo. Por otro lado, el análisis FODA complementa esta información facilitando la comprensión del entorno en el que desarrolla e identificando sugerencias para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de YAFESA.

3.1 Enfoque de la investigación

En el presente trabajo se utilizó el enfoque cualitativo de investigación que privilegia el análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de las realidades estudiadas. Por ello, estas investigaciones potencian el uso de entrevistas como herramienta de recolección de datos. Desde la perspectiva de la investigación, este tipo de enfoque generalmente se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas que contribuye al desarrollo de la investigación del presente trabajo

3.2 Alcance de la investigación

El método descriptivo consiste en la comparación, descripción, medición y clasificación de datos y observaciones con la finalidad de determinar algún fenómeno en particular. Se utilizó el método descriptivo, que para efecto de esta investigación resulto fundamental para caracterizar cuales son las falencias en la empresa que influyen en el rendimiento de los colaboradores de la empresa YAFESA S.A.

Así también, se implementó el método analítico el cual ayuda a identificar las causas y efectos, es decir cómo se produce un determinado fenómeno. Implementar este método en el presente trabajo ayudó a determinar las razones por las cuales el rendimiento de los empleados puede aumentar o disminuir.

3.3 Técnica e instrumentos para obtener los datos

Para el siguiente trabajo de investigación se tomó en cuenta las siguientes técnicas e instrumentos de investigación:

3.3.1 Ficha de Observación

Esta técnica ayuda en la observación directa de algunos puntos importantes que existe dentro de la empresa YAFESA S.A., a su vez, ampliar la perspectiva que se tiene de cada área de trabajo en la empresa, así como el ambiente laboral, el rendimiento de los colaboradores, la organización de la empresa, la comunicación, el comportamiento de los trabajadores, entre otros.

3.3.2 Entrevista

La entrevista es un instrumento muy útil para la evaluación del clima laboral y la afectación en su rendimiento, mediante el instrumento de un cuestionario se puede definir que la entrevista es un dialogo en el cual se puede obtener información amplia con respecto al área al que se desee llegar. La entrevista es una conversación en la cual el investigador realiza con el fin de captar información relevante que ayuda al proceso de esta investigación. Las entrevistas se realizaron por modalidad presencial al personal operativo – administrativo de la empresa YAFESA S.A. de manera aleatoria, con la finalidad de obtener información veraz con respecto al clima laboral y su entorno dentro de la empresa.

Se realizaron las entrevistas a varios colaboradores de la empresa en diferentes áreas de la misma, con la finalidad de poder analizar dichas respuestas, a continuación, se podrá observar un cuadro con las respuestas de cada uno de los colaboradores participantes.

3.4 Población y Muestra

Población

La población que se analiza en este proyecto investigativo es de 11 colaboradores de la empresa YAFESA S.A. ubicada en Vía a Daule Cdla. Prosperina Lot. El prado Mz. 17 Sl. 2 sector privado ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas.

Muestra

Para el presente proyecto de investigación se tomó una muestra aleatoria simple a 5 personas de entre una población de 11 personal en total que colaboran dentro de la empresa YAFESA S.A.

3.5 Preguntas de la entrevista

Tabla 1: Análisis de las entrevistas

PREGUNTAS	RESPUESTAS DEL PERSONAL ENTREVISTADO				
	ROBERTH ESTEVANEZ (JEFE DE DISTRIBUCIÓN)	MANUEL ZAMBRANO (COMPRAS)	CARLOS ESCOBAR (CONTADOR)	YELKO MACAS (ADMINISTRADOR)	NICHOLLETTE MACAS
¿En la empresa se realizan que ayuden a los a dar conocimiento sobre laboral?	Si, nos dan capacitaciones constantemente	Si, normalmente los superiores nos capacitan para tener un mejor desenvolvimiento y clima laboral	Siempre la empresa está capacitando al personal, así nosotros también vamos aprendiendo y mejorando ciertos aspectos	Si, siempre intentamos que todos se sientan cómodos en sus puestos de trabajo	Si, aún no he tenido la oportunidad de estar en una, pero eh escuchado que son constantes
¿Las capacitaciones se realizan dependiendo del perfil laboral?	Si, por lo general para el area operativa es una capacitación especializada para el área.	Es dependiendo del área de trabajo en la que nos encontremos.	Si, yo creo que nos evalúan por área.	Se realizan dependiendo del area en que se encuentre.	Si, se realizan constantemente evaluaciones
¿De qué manera potencializan las aptitudes profesionales de los colaboradores de la empresa YAFESA?	La empresa YAFESA nos ayuda con capacitaciones para poder tener un mejor desempeño y clima laboral, de esta manera potencializa nuestras aptitudes.	Por lo general nos hacen capacitaciones con respecto a las Normas BPADT, por lo general seguimos un estándar para recibir estas certificaciones.	Por las capacitaciones y charlas que se dan en el año, por lo general son entre 15 y 20 al año.	Por medio de las capacitaciones, ya que nos gusta que nuestro personal este bien informado de los productos que ofertamos.	mediante las charlas, capacitaciones que hace YAFESA creería yo

¿Cree que se realizan un buen trabajo en equipo?	Hasta el momento todos nos hemos apoyado unos y otros, por lo que si considero que existe trabajo en equipo dentro de la empresa.	Si, todos nos apoyamos entre trabajadores, sin embargo, a veces no hay apoyo en los altos mandos	Muchas veces no hay una forma correcta de llevar a cabo las cosas, pero sé que se puede mejorar	Si, todos tiene una buena actitud a la hora de trabajar en equipo	Si, yo al inicio tenía muchas dudas, sin embargo todos me ayudaban para mejorar.
¿Existe comunicación directa con los altos mandos?	No mucho, se intenta tener una comunicación directa pero casi no es posible.	Debería ser así, desde el inicio de la jornada laboral pero muchas veces no pasa.	Si, por lo general tengo una comunicación más directa con el gerente, ya que necesita saber los resultados de las ventas de la empresa	Siempre hemos tratado de que exista una comunicación efectiva entre los mandos altos y operativos, y viceversa	Se podría decir que si, pero algunas veces hay falencias en la comunicación
¿Considera que existe una buena comunicación entre los colaboradores de la empresa?	Si, porque se trabaja de una forma organizada y adecuada, producto de una buena comunicación	Si, todos tenemos una buena comunicación	Si, si existe una buena comunicación dentro de la empresa	Si, y nos damos cuenta por la fluidez del trabajo del personal y al desenvolvimiento del mismo, ya que tienen la inf. al día para hacer bien sus actividades	Si, muy buena comunicación
¿Cree usted que tiene oportunidad para crecer profesionalmente en la empresa YAFESA?	Si existe una oportunidad de escala profesional con respecto a nuestro rendimiento laboral, no he pasado por eso aún, pero si me lo han hecho saber.	Si, todos tenemos esa oportunidad de crecer profesionalmente	Si, aquí a todos nos han dado la oportunidad de crecer, yo comencé como ayudante primero y poco a poco fui escalando	Si, por ejemplo muchos chicos entraron a bodega pero por sus aptitudes hoy en día han crecido a un mejor puesto de trabajo.	Si, he escuchado muchos casos aquí, que han subido de puesto por méritos propios
Si le otorgan un ascenso a uno de sus compañeros, ¿cómo se sentiría usted?	Me sentiría feliz por mi compañero claramente.	Lo felicitaría por su logro	Me sentiría contento por esa persona	Yo me pongo contento, porque entiendo que estamos haciendo un excelente trabajo y el personal es reflejo de ello.	Claro que sí, muchas personas han ascendido por sus logros

¿Existen reconocimientos que motiven a los colaboradores a mejorar su rendimiento en su puesto de trabajo?	Si tenemos un excelente desempeño laboral la empresa nos reconoce ese esfuerzo realizado	Si existe reconocimiento motivacional, en este caso es de forma económica.	Si, siempre ha habido un reconocimiento, no solo en la parte económica, sino también de forma festiva	Claro, aquí se dan incentivos para que los colaboradores aspiren a superarse cada día más, así se los motiva.	Si, por medio de las utilidades.
¿Cómo se evalúa el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa YAFESA?	Por medio de las capacitaciones y nuestro desempeño	Muchas veces los supervisores ven el rendimiento de uno de nosotros, o también por las capacitaciones que realizan.	Siempre se está capacitando al personal, para saber que tanto conocer de los productos, y si hay alguno nuevo pues instruirnos	Mas que por las capacitaciones y evaluaciones, nos fijamos en su rendimiento laboral es por ese no falla.	Por medio del rendimiento laboral de las personas en sus puestos de trabajo
¿Existe una persona encargada de cuidar los beneficios y bienestar del personal de la empresa?	Si, hay una persona encargada de velar por el bienestar de los trabajadores.	sí existe, la persona encargada al final de cada año también nos incentiva dependiendo de nuestro empeño	Si, si hay una persona encargada de eso	Claro, por supuesto que sí, eso es muy importante.	Si, el area administrativa se encarga de estas cosas.
¿Considera que existe honestidad y colaboración al momento de realizan un trabajo en equipo?	A mi parecer si, todos nos apoyamos mutuamente	Si, ya que todos somos buenos compañeros.	A mi criterio personal, pienso que se podría mejorar aún más este punto	Si, todos son personas de confianza que trabajar unos con otros	Si, todos nos apoyamos

Elaborado por: Alvarado & Contreras (2022).

3.6 Análisis de entrevista

- **Primer Entrevistado: Carlos Escobar**

Carlos Escobar es actualmente el contador de la empresa, y en el tiempo que el lleva laborando allí considera que existe un buen ambiente comunicativo entre todos los colaboradores y con sus superiores, adicional el caballero considera que existe un buen control interno por parte de la empresa sobre todas las funciones y cada área de trabajo, sin embargo piensa que existen algunos aspectos que requieren más atención y mejoras, con los cuales se puede obtener más eficiencia y reducir errores y fallas en los procesos.

Carlos indica que constantemente la empresa se preocupa por la capacitación de sus trabajadores, manifestando que se desarrollan alrededor de 15 capacitaciones anuales en el lugar, los que les permite a ellos mejorar sus capacidades profesionales y potenciarlas para en algún momento crecer dentro de la empresa, ya que la empresa les permite tanto el crecimiento personal como profesional dentro de su estructura jerárquica, y son constantemente reconocidos por el buen trabajo que realizan.

Finalmente, Carlos indico que sería imperativo aplicar un plan estratégico que les permita crecer aún más en conocimientos y capacidades dentro de la empresa, aun cuando se siente como en su área de trabajo.

- **Segundo Entrevistado: Manuel Zambrano**

Manuel considera que, si hay buena comunicación tanto entre el personal operativo, con el superior. La empresa sigue las normas bpadt (buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte) por lo que se debe ser riguroso a la hora de trabajar para mantener esa certificación. Los trabajadores están en constante aprendizaje y evaluación lo que les permite mejorar en cada área. Sí existe una persona encargada de reconocer el esfuerzo de los trabajadores en el lugar, generalmente este reconocimiento se da de manera económica a finales de año, todos tienen la oportunidad de crecer en la empresa, y se potencializan las habilidades de los trabajadores con capacitaciones, además de que existe un plan estratégico que los motiva a trabajar y a sentirse cómodos en sus puestos de trabajo.

- **Tercer Entrevistado: Nichollette Macas**

Nicholette desarrolla actualmente sus actividades laborales en el área de compras y como asistente administrativa, ella considera que hay buena comunicación entre los compañeros de su mismo nivel administrativo como con los superiores, y todos se encuentran predispuestos a ayudar. Se tiene un buen control interno, ya todos los puestos de trabajo cuentan con la correcta distribución de actividades y se tienen claras las funciones que cada persona debe realizar. Aunque lleva poco tiempo en la empresa tiene conocimiento de que sí existe evaluación constante del desempeño de los colaboradores.

Por otro lado, es el personal de administración quien se encarga de reconocer las labores de los colaboradores, la empresa potencializa las capacidades de los trabajadores, tomando en cuenta las aptitudes de cada persona, brindándole la oportunidad de crecer dentro de la empresa, y reconociendo este desempeño en forma de utilidades.

Actualmente se está reestructurando la empresa, por lo que, si se tiene un plan de desempeño estratégico, y finalmente ella considera que la empresa respeta los horarios y es flexible con los colaboradores, haciendo que se sientan satisfechos en su trabajo.

- **Cuarto Entrevistado: Roberth Estevanez**

Roberth considera que, si hay buena comunicación ya que se trabaja de forma adecuada y organizada, de igual manera el control interno de la empresa facilita la equidad de beneficios y oportunidades, constantemente se evalúa a los trabajadores, lo que permite potencializar las habilidades y se permitir el crecimiento interno. Si hay personal encargado de cuidar los beneficios y bienestar del personal quien también implementa los planes estratégicos.

- **Quinto Entrevistado: Yelko Macas**

Siempre se ha tratado tener comunicación eficaz en todos los rangos de la empresa, lo que se ve reflejado en la fluidez del trabajo y el desenvolvimiento del personal, en el desarrollo de sus actividades. La empresa cuenta con un control interno y externo, desde la venta, entrega y cobranza, por lo que se realizan evaluaciones constantes en el rendimiento de los trabajadores.

Aunque es una empresa pequeña cuenta con una persona encargada de salvaguardar el bienestar

de los trabajadores, se considera un punto importante.

La empresa constantemente supervisa las habilidades de sus colaboradores para potencializarlas y permitirles el crecimiento dentro de la misma, mediante instrucción y capacitación. El motivador principal de un trabajador es un reconocimiento económico, por lo que se implementó un plan de desempeño, en el cual se evaluaron los cargos de la empresa, duplicidad de funciones, auditorias etc, con el fin de que todos tengan equidad de actividades y responsabilidades, de acuerdo a su salario y otros aspectos. Se mantiene una buena relación laboral lo que genera amistad y conformidad en la empresa.

3.7 Análisis Final

Se realizó una entrevista aleatoria entre los colaboradores de la empresa YAFESA en las diferentes áreas que existen dentro de la organización, desde los altos mandos, área administrativa y operativa, de esta forma se pudo observar los parámetros que la empresa utiliza para realizar evaluaciones a sus colaboradores con respecto al desempeño y clima laboral, logrando recopilar la siguiente información:

La empresa YAFESA realiza capacitaciones constantes a los colaboradores del área operativa, esto debido a que siempre desean que sus trabajadores sean competentes con respecto a los nuevos productos que ingresan con regularidad. Así también se guían de las normas de BPADT (buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte) para mantener un servicio de calidad y excelente rendimiento laboral.

Se aplican evaluaciones con respecto al desempeño laboral de los colaboradores para medir su rendimiento, aptitudes y capacidades a la hora de realizar un ascenso o dar un buen incentivo por sus méritos.

Por el lado del clima laboral, se puede dar a conocer que la empresa YAFESA intenta mantener una buena comunicación entre los colaboradores del mando medio de la empresa y que constantemente se realizan capacitaciones para reforzar el clima laboral del mismo, sin embargo, existen falencias en la comunicación entre los mandos altos.

3.8 Desarrollo de la propuesta

3.8.1 Título de la propuesta

Propuesta de mejora del clima laboral y su repercusión en el rendimiento de los trabajadores del área administrativa de la empresa.

3.8.2 Objetivo de la propuesta

Implementar estrategias de mejora en el ambiente laboral para que los empleados de YAFESA S.A. incrementen el buen desempeño laboral de sus funciones.

3.8.3 Desarrollo de la propuesta

El personal administrativo a cargo de los colaboradores de la empresa tiene la iniciativa de mejorar el ambiente laboral de sus colaboradores, realizando nuevas estrategias para el desarrollo de las actividades diarias de los empleados y mejorando la comunicación de las diferentes áreas.

3.8.4 Estrategias para la gestión del clima laboral

A continuación, se mencionarán las siguientes estrategias que servirán para guiar a que la empresa YAFESA S.A. mejore la comunicación interna entre el personal y refuerce el desempeño de sus colaboradores de una forma más agradable.

El aporte que se realizará es aplicar un plan de acción en la empresa YAFESA S.A. enfocado en los requerimientos de la misma para mejorar la satisfacción laboral y resolver las situaciones conflictivas es contribuir a mejorar el Clima Organizativo de la empresa, así como resolver las problemáticas detectadas.

A su vez, mejorará los métodos de organización utilizados en la institución y los procesos de toma de decisiones, establecer parámetros para reconocer y solucionar la motivación y desempeño del personal y realizar acciones que disminuyan el estrés que se pueda generar en ellos.

Teniendo como base las observaciones realizadas en el control interno de la institución, los resultados y análisis obtenidos a través del método aplicado (la entrevista) se pudo determinar las causas que afectan el clima laboral en la empresa YAFESA, por tal razón se propone un plan de mejora basado en:

Promover el respeto: Los jefes o personal de alto mando que pida una tarea de una manera brusca, levantando el tono de voz, o de una forma inapropiada, demuestra una falta de liderazgo. Todas estas acciones quebrantan el ambiente laboral y el comportamiento de los colaboradores poco a poco. Por esta razón los superiores deben de realizar cursos de Coaching para mejorar el trato con los colaboradores, poniendo en práctica pautas de conducta como la amabilidad, escuchar a los colaboradores de una manera proactiva, brindar apoyo, pensar de forma abierta a los cambios, reforzar trabajos en equipo, promover el respeto y la tolerancia. Todos los puntos antes mencionados ayudan a generar un mejor clima laboral.

Buscar el FeedBack con los colaboradores: Es relevante que los colaboradores de la empresa se sientan parte del equipo de trabajo y no solo un número más de empleados. Las personas les gusta sentirse integradas, esto ayudará a que el trabajo en equipo sea aún más fuerte que antes. Se sugiere realizar un feedback con los empleados en forma de autoevaluación para ver cuáles son sus falencias y poder trabajar en ellas, así como saber cuáles son sus fortalezas y desenvolver sus habilidades en ellas. Trabajar en cada uno de estos puntos ayudará a que el personal pueda explotar su potencial de una manera grata para el personal como para la compañía.

Capacidad de Liderazgo: El liderazgo es de vital importancia para que una compañía sobreviva, debido a que es la capacidad que puede tener un líder para direccionar a su grupo de trabajo a los objetivos y metas propuestas. Una empresa puede tener una planificación adecuada, un control, y no resistir a la ausencia de un jefe apropiado, incluso la organización puede no tener alguna planeación y control, pero, teniendo un buen líder puede salir adelante, ya que sabe cómo guiar a su personal al camino correcto y de forma adecuada, con buena comunicación y buen ambiente laboral.

Reconocimiento hacia los empleados: El reconocimiento del buen desempeño del colaborador es muy importante para mantener un buen clima laboral, puesto que en el caso que no se realiza un sistema de reconocimiento que premie y reconozca los logros de los empleados

puede generar un malestar en el rendimiento de las personas de la organización.

Lugar de trabajo adecuado: El lugar de trabajo es muy importante para el rendimiento laboral de los colaboradores, puesto que es el lugar donde pasan la mayor parte de su día, por esto tiene que ser un espacio cómodo, con buena distribución, espacio, buena iluminación y limpio, todo esto permitirá que el equipo de trabajo realice sus actividades correctamente.

3.8.5 Ejecución de la propuesta

El área de administración es el encargado de ejecutar este plan de acción en el área interna de la empresa YAFESA S.A., en la que constará de capacitaciones, autoevaluaciones y estrategias de comunicación que potencializará la productividad de los colaboradores ante emergencias o situaciones difíciles, formando actitud de liderazgo y motivando a la innovación de nuevas ideas para la empresa. Con esto se pretende generar un clima laboral confiable, comunicativo y respetuoso.

3.8.6 Beneficios de la propuesta

Los beneficios para el área operativa son las siguientes:

- **Formar un personal con carácter de líder:** Mediante la formación se logra mejorar el rendimiento del personal, el clima laboral y conservar a los colaboradores satisfechos.
- **Incrementa la motivación en los colaboradores:** Se logran los objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- **Crea un buen clima de confianza:** La existencia de la comunicación entre los colaboradores y altos mandos da como resultado que los colaboradores se sientan motivados y positivos.

3.8.7 Estrategias Propuestas

Como estrategias propuestas para este caso de investigación están:

- Realizar actividades de integración con los colaboradores de las diferentes áreas.
- Realizar capacitaciones de Coaching para los jefes de mandos altos y personal administrativo.
- Implementar bonificaciones y premiar al empleado del mes.
- Realizar autoevaluaciones para reforzar las debilidades y aprovechar las habilidades.

3.8.8 Matriz para la mejora del Clima Laboral

Tabla 2 Matriz de Estrategias

MATRIZ DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA YAFESA S.A.							
VARIABLE	PROBLEMA	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	COSTO
Comunicación	Falta de comunicación	Realizar actividades de integración con los colaboradores de las diferentes áreas	Fomentar la fluidez y veracidad de la comunicación entre todos los colaboradores de la empresa YAFESA	Realizar actividades de integración de forma semanal (durante 20 min)	Talento Humano	Juegos Didácticos	\$200
	Ausencia de confianza entre jefes y trabajadores	Realizar capacitaciones de Coaching para los jefes de mandos altos y personal administrativo	Mejorar la confianza entre los niveles jerárquicos de la empresa	Realizar reuniones para conocer de primera mano las necesidades de los trabajadores	Jefes de alto mando	Tiempo	\$100
Sentido de pertenencia	Falta de incentivos laborales	Implementar bonificaciones y premiar al empleado del mes	Fomentar e incentivar a que los colaboradores realicen mejor su trabajo	Incentivos por objetivos ya sea de forma económica o ascenso	Administración, Contabilidad, Talento Humanos	Económicos y Materiales	\$50
Recursos	Poca organización en los procesos administrativos	Realizar autoevaluaciones para reforzar las debilidades y aprovechar las habilidades	Mejorar y reforzar los procesos en el área administrativa	Analizar los resultados de las evaluaciones periódicas con el fin de identificar los problemas recurrentes	Administración y Gerencia	Económico y tiempo	-

Elaborado por: Alvarado & Contreras (2022)

3.8.9 Plan de Acción

Tabla 3 Plan de Acción

PLAN DE ACCIÓN					
EMPRESA: YAFESA S.A.					
FECHA DE INICIO:			FECHA DE FINALIZACIÓN:		
OBJETIVO ESTRATEGICO	ACCIONES	TIEMPO	RESPONSABLES	INVOLUCRADOS	COSTO
Aplicar el Plan de acción para mejorar el rendimiento de los colaboradores del área administrativo y de los mandos altos	Realizar actividades de integración de forma semanal (durante 20 min)	Determinado por cada actividad (6 meses)	Arianna Mariela Alvarado Sud Itaty Sharon Contreras Siavichay	Departamento Administrativo y jefes de alto mando	
	Realizar reuniones para conocer de primera mano las necesidades de los trabajadores				
	Incentivos por objetivos ya sea de forma económica o ascenso				
	Analizar los resultados de las evaluaciones periódicas con el fin de identificar los problemas recurrentes				

Elaborado por: Alvarado & Contreras (2022).

CONCLUSIONES

Se presentan las siguientes conclusiones en base a este proyecto investigativo:

- De acuerdo con la información recabada en la empresa YAFESA S.A, el trabajo en equipo fomenta un buen clima laboral, generando empatía con los demás compañeros, permitiéndoles mejorar y explotar sus capacidades profesionales aportando fluidez en la realización de los procesos productivos y administrativos, y haciendo de su comunicación algo natural y sencillo apoyándose unos en otros con el fin de cumplir las metas planteadas por la empresa.
- Existen aspectos que requieren atención dentro de la cadena administrativa de la empresa en cuestión, ya que, aunque la mayoría de sus colaboradores tienen una correcta comunicación, se encuentran falencias en la comunicación entre los colaboradores y sus superiores, o el área de gerencia, lo cual aumenta en cierto grado la agilidad con la que se lleva a cabo la interacción en la empresa.
- La propuesta incluye la mejora del entorno de trabajo como parte de una mejor gestión del rendimiento y como factor decisivo en la realización de las nuevas estrategias adoptadas. Las estrategias corporativas, como la entrada en nuevos mercados, son decisiones que requieren personas motivadas con conocimientos empresariales, formación y alineación con la cultura corporativa.
- El plan de acción propuesto en este desarrollo investigativo busca fomentar el crecimiento personal y conjunto de todos los trabajadores de la empresa, influye en el comportamiento de cada miembro, permitiéndole mejorar la comunicación en busca de mejorar los aspectos que requieren atención en la empresa, llevando a cabo este plan de acción se verán reflejados cambios positivos en el clima laboral de la empresa YAFESA.

RECOMENDACIONES

- Aplicar el plan de acción para mejorar la calidad las condiciones del clima laboral que es directamente proporcional al nivel de satisfacción y motivación del talento humano dentro de esta empresa lo que se verá reflejado en efectividad y el cumplimiento de las funciones de los colaboradores y por lo tanto en la productividad y competitividad general de la empresa.
- Resulta imperativo mejorar la comunicación entre los directivos y el personal administrativo, así como el personal de operaciones, esta no es una función que le corresponde únicamente a los recursos humanos, se trata de promover la integración en intercambio de ideas y conocimientos a fin de fomentar la innovación y creatividad mejorando las dinámicas laborales y productivas de la empresa.
- Se recomienda crear un liderazgo corporativo y colaborativo que permita convertir a la organización en un lugar de principios donde los colaboradores puedan explotar sus potenciales, contribuyan en la creación de nuevas estrategias, y fomenten la participación con el fin de incrementar la participación en el mercado.
- Evaluar contar constantemente desempeño del equipo va a permitir mantener bajo control aquellos inconvenientes que puedan generarse en el transcurso de la jornada laboral, las evaluaciones permitirán ver un amplio panorama de la situación actual de la empresa, permitiendo desempeñar cambios notables a tiempo que mejoren la cultura organizacional y el comportamiento de los trabajadores en los aspectos generales de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Araujo Flores, V. I. (2019). *El estrés y su incidencia en el desempeño laboral de la Empresa Gaviria y Gaviria en el año 2019*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4346>
- Araujo Flores, V. I. (2021). *El estrés y su incidencia en el desempeño laboral de la Empresa Gaviria y Gaviria en el año 2019*.
- Cabrera González, V. G. (2019). *Modelo de desarrollo organizacional basado en el cambio del comportamiento del talento humano para incrementar la eficiencia y productividad de la Empresa Yafesa de la Ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20124>
- Castilla, N. (2022). *Grupo Castilla*. Obtenido de Clima laboral: beneficios, tipos y cómo mejorarlo: <https://www.grupocastilla.es/clima-laboral/>
- Cercado Flores, S. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>
- Condor Charry, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34.
- Díaz Corella, M. E. (2019). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el área de operaciones de la Empresa TIA SA*.
- Escanciano, S. R. (2020). *Medidas para la conciliación de la vida laboral y familiar ante la emergencia sanitaria por covid-19. Derecho de las relaciones laborales*, (4), 449-472.
- Figuerola, G. (2019). *Implementacion de un modelo de evaluacion de desempeño y su influencia en el rendimiento laboral en una empresa minera 2017*. Obtenido de Universidad Ricardo Palma : <http://168.121.49.87/handle/URP/2475>
- Gabini, S., & Solana, S. (2016). Validacion de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Evakuar*. Obtenido de <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/53736>
- Govea, M. M. (2012). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. *Contribuciones a la Economía*.
- Iturralde, J. (2011). *La evaluacion del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito oscus Ltda de la ciudad de ambato*. Obtenido de Repositorio Universitario Tecnico de Ambato : <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1786>
- Jaén Diaz, M. (2010). *Prediccion del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivacion, personalidad y percepcion de factores psicosociales*. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/10843/>
- Jaramillo Palma, M. L., & Rodríguez Bravo, C. M. (2020). *Análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/14217/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-617.pdf>
- Jojoa Vargas, A. M. (2017). *IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD Laboral*. *esucomex.cl*.
- Lema, W., & Calle, O. (2015). *Satisfaccion laboral y su influencia en el rendimiento del personal del consorcio metroquil de la ciudad de guayaquil*. Obtenido de Repositorio Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/21528>
- Mendoza, O. G. (2019). Alienación y satisfacción laboral en la industria de vestiduras automotrices: Caso Ciudad Juárez, Chihuahua. *RECAI: Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, , 8(23), 1-23.
- Microsoft Team, 3. (2020). *Microsoft 365, Ideas para negocio*. Obtenido de <https://www.microsoft.com/es-mx/microsoft-365/business-insights-ideas/resources/actions-that-will-improve-the-working-environment-in-your-business>
- Monica, S. H. (2018). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Tecnologías de la Información de la Universidad Cesar Vallejo en el distrito de Trujillo 2015*. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2551>

- Ortiz Echeverría, K. &. (2018). *Influencia del clima laboral en el rendimiento del trabajador de la división comercial y productiva de la empresa exportadora de cacao en grano paniris sa año 2017*. Obtenido de Bachelor's thesis, Guayaquil: ULVR.
- Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*. (2020). Obtenido de Bizneo:
<https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Reyes, E., Frison, C., Castillo, T. D., & Orlandoni, J. (2019). *El discurso de pacientes femeninas con dolor crónico osteomuscular acerca del entorno laboral y familiar*.
- Serrano, K. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los empleadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. Obtenido de Cybertesis :
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4841>
- Teran, J. (2017). *Trabajo de investigacion: salario emocional y su relacion con el rendimiento laboral*. Obtenido de Repositorio UCSP:
http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15473/2/TER%C3%81N_RUELAS_JUA_TR_A.pdf
- Triginé, J. &. (2012). *Clima laboral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Velarde Benavente, L. R. (2018). *El clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre 2017*. Obtenido de
<http://190.119.145.154/bitstream/handle/UNSA/8219/ADvebelr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Variables

VARIABLE	DEFINICIONES		DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
	CONCEPTUAL	OPERACIONAL			
Clima Laboral	Según Velarde menciona que el clima laboral es el ambiente en el que se desarrolla el trabajo diario.	El clima laboral se trata de una sensación generada por un grupo de personas en una organización y está relacionada con la motivación de los empleados.	Desarrollo Personal y Capacitación Relación con superiores Comunicación	Capacitación y desarrollo Liderazgo Ambiente laboral	Entrevista
Rendimiento Laboral	Según Condor el rendimiento laboral se ve reflejado no solo en los aspectos físicos sino también de manera psicológica, ya que un individuo puede afectar su rendimiento laboral por algún problema o situación emocional como también por un problema de salud.	El rendimiento laboral es la forma en que un empleado realiza su trabajo y normalmente puede medirse por los resultados. Este tiene en cuenta factores como la capacidad de organización, la gestión del tiempo, la productividad y el liderazgo.	Crecimiento Resultados - Objetivos planteados Ética laboral	Ascenso laboral Eficiencia y eficacia en trabajos establecidos Colaboración, responsabilidad, Honestidad	

Variable X: Clima Laboral				
Dimensión	Indicador	Criterio	Ítems	Instrumento
Desarrollo personal y capacitación	Capacitación y desarrollo	Capacitación	¿En la empresa se realizan capacitaciones que ayuden a los colaboradores a dar conocimiento sobre qué es el clima laboral?	Entrevista a colaboradores
		Desarrollo	¿Las capacitaciones se realizan dependiendo del perfil laboral?	

Variable X: Clima Laboral				
Dimensión	Indicador	Criterio	Ítems	Instrumento
Relación con superiores	Liderazgo	Aptitudes	¿De qué manera potencializan las aptitudes profesionales de los colaboradores de la empresa YAFESA?	Entrevista a colaboradores
			¿Cree que se realizan un buen trabajo en equipo?	

Variable X: Clima Laboral				
Dimensión	Indicador	Criterio	Ítems	Instrumento
Comunicación	Ambiente laboral	Relación laboral entre compañeros y superiores	¿Existe comunicación directa con los altos mandos?	Entrevista a colaboradores
			¿Considera que existe una buena comunicación entre los colaboradores de la empresa?	

Variable Y: Rendimiento Laboral				
Dimensión	Indicador	Criterio	Ítems	Instrumento
Crecimiento	Ascenso laboral	Esfuerzo y habilidades	¿Cree usted que tiene oportunidad para crecer profesionalmente en la empresa YAFESA?	Entrevista a colaboradores
			Si le otorgan un ascenso a uno de sus compañeros, ¿cómo se sentiría usted?	

Variable Y: Rendimiento Laboral				
Dimensión	Indicador	Criterio	Ítems	Instrumento
Resultados – Objetivos planteados	Eficiencia y eficacia en trabajos establecidos	Uso de recursos	¿Existen reconocimientos que motiven a los colaboradores a mejorar su rendimiento en su puesto de trabajo?	Entrevista a colaboradores
			¿Cómo se evalúa el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa YAFESA?	

Variable Y: Rendimiento Laboral				
Dimensión	Indicador	Criterio	Ítems	Instrumento
Ética laboral	Colaboración, responsabilidad, Honestidad	Ambiente laboral, trabajo en equipo	¿Existe una persona encargada de cuidar los beneficios y bienestar del personal de la empresa?	Entrevista a colaboradores
			¿Considera que existe honestidad y colaboración al momento de realizar un trabajo en equipo?	

Anexo 2: Evidencia de las entrevistas





Preguntas de entrevista

- 1. ¿En la empresa se realizan capacitaciones que ayuden a los colaboradores a dar conocimiento sobre qué es el clima laboral?**
- 2. ¿Las capacitaciones se realizan dependiendo del perfil laboral?**
- 3. ¿De qué manera potencializan las aptitudes profesionales de los colaboradores de la empresa YAFESA?**
- 4. ¿Cree que se realizan un buen trabajo en equipo?**
- 5. ¿Existe comunicación directa con los altos mandos?**
- 6. ¿Considera que existe una buena comunicación entre los colaboradores de la empresa?**
- 7. ¿Cree usted que tiene oportunidad para crecer profesionalmente en la empresa YAFESA?**
- 8. Si le otorgan un ascenso a uno de sus compañeros, ¿cómo se sentiría usted?**
- 9. ¿Existen reconocimientos que motiven a los colaboradores a mejorar su rendimiento en su puesto de trabajo?**
- 10. ¿Cómo se evalúa el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa YAFESA?**
- 11. ¿Existe una persona encargada de cuidar los beneficios y bienestar del personal de la empresa?**
- 12. ¿Considera que existe honestidad y colaboración al momento de realizar un trabajo en equipo?**