



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN
COMERCIAL Y DERECHO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA PREVIO
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE GRADO EN LA CARRERA DE
LICENCIATURA EN PSICOLOGIA 2019**

PROYECTO INTEGRADOR

**TEMA: *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LOS
TRABAJADORES OPERATIVOS DEL COMERCIAL ROXANA DE LA
CIUDAD DE MILAGRO.***

Autores:

Srta. SOLIS ALMEIDA MARLYN DAYANIRA

Srta. VIEJO AGUIRRE JOSELYN DAYANA

Tutor: Dr. THULIN JORGENSEN PER HENNING

Milagro, Marzo 2022

ECUADOR

DEDICATORIA

A Dios que ha sido mi guía en todos estos años de mi formación como profesional. A mi mamá Doris que, con su valentía, esfuerzo, paciencia y su amor sempiterno me ha permitido cumplir uno de mis más anhelados deseos. A mis hermanos Blanca, Eduardo, Lennis, Geanquelly, Gabriel por sostenerme en mis momentos de adversidad por brindarme apoyo y por su confianza depositada en mí. A Don Gabriel que ha sabido guiarme en rectitud con sus buenos valores. A mi padre que a pesar de no tenerlo físicamente lo recuerdo a diario es mi mayor inspiración sé que en donde esté está feliz de verme cumplir mi sueño.

MARLYN SOLIS ALMEIDA

A Dios por haberme brindado la sabiduría necesaria a lo largo de mi carrera y permitirme llegar a este momento tan importante de mi vida. A mis padres José y Haidee por brindarme su apoyo incondicional en mi vida personal y académica, además de saber que mis logros son suyos. A mi novio Bryan por todas sus palabras de aliento, por ser el motor que ha impulsado y motivado culminar con la presente meta. A mis hermanos por su respaldo y cariño.

JOSELYN VIEJO AGUIRRE

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la oportunidad de poder estudiar lo que me había propuesto y a superar cada una de las etapas que se me presentaban a lo largo del camino.

A mi mamá que con su bondad día a día me acompaña en mis momentos de felicidad y de tristezas.

A mis hermanos por estar presente en los momentos más importantes de mi vida. A Don Gabriel por el apoyo brindado y sus consejos los mismos que me han servido para superar los retos. A Carolina mi gran amiga por su apoyo idóneo en todo el proceso de mi carrera universitaria sin duda alguna me ha demostrado ser una amiga fiel.

MARLYN SOLIS ALMEIDA

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme permitido vivir una experiencia maravillosa dentro de mi carrera y lograr concluirla con éxito.

A mis padres que siempre me brindan ejemplos de superación y sacrificio, por su aporte invaluable que me servirá para toda la vida.

A mi novio que me dio toda la fuerza necesaria para luchar contra los obstáculos que se ponían en mi camino, por creer en mi y no soltar mi mano.

A mis hermanos quienes han sido mi ejemplo; a cada uno de ustedes por estar presente en mi evolución. Los quiero.

JOSELYN VIEJO AGUIRRE

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE GENERAL	4
ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
CAPÍTULO 1	3
1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. Planteamiento del problema	4
1.1.1 Ubicación del problema en un contexto	5
1.1.2 Situación del conflicto	6
1.1.3 Delimitación del problema	7
1.1.4 Formulación del problema	7
1.1.5 Evaluación del problema	7
1.2. Objetivos	8
1.2.1. Objetivo General	8
1.2.2. Objetivos Específicos	8
1.3. Justificación	8
1.4. Alcance	9
1.5. Fundamentación Teórica	10
1.6. Estado del arte	11
Trabajos previos internacionales	12
Trabajos previos nacionales	12
1.7. Fundamentación Legal	13
1.8. Definiciones Conceptuales	14
1.9. Diagrama de ISHIKAWA	21
1.10. Hipótesis	22
1.11. Variables de la investigación	22
1.12. Operacionalización de la variable	22
CAPÍTULO 2	24
2. METODOLOGÍA	24
2.1 Tipo y enfoque	24
2.2 Diseño de la investigación y método	24

2.3 Población y muestra	24
2.3.1 Población	24
2.3.2 Muestra	25
2.4 Técnicas e instrumentos	26
2.5 Variable	27
2.5.1 Independiente	27
2.6 Procedimiento de los resultados	27
CAPÍTULO 3	29
3. RESULTADOS	29
3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	63
CONCLUSIÓN	67
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Ishikawa.....	21
Ilustración 2 Funciones.....	29
Ilustración 3 Capacitación.....	30
Ilustración 4 Actividades.....	31
Ilustración 5 Equipos.....	32
Ilustración 6 Comunicación oportuna.....	33
Ilustración 7 Funciones.....	34
Ilustración 8 Carga Laboral.....	35
Ilustración 9 Tiempo adicional.....	36
Ilustración 10 Uso de mi conocimiento.....	37
Ilustración 11 Comparten información.....	38
Ilustración 12 Compañerismo.....	39
Ilustración 13 Área de trabajo.....	40
Ilustración 14 Trabajar en equipo.....	41
Ilustración 15 Áreas.....	42
Ilustración 16 Respetuoso conmigo.....	43
Ilustración 17 Evalúa objetivamente.....	44
Ilustración 18 Resuelve mis dudas.....	45
Ilustración 19 Apoyo necesario.....	46
Ilustración 20 Tiempo adicional.....	47
Ilustración 21 Supervisado.....	48
Ilustración 22 Solución de problemas.....	49
Ilustración 23 Desempeño de mi jefe.....	50
Ilustración 24 Espacio físico.....	51
Ilustración 25 Infraestructura segura.....	52
Ilustración 26 Niveles de ruido.....	53
Ilustración 27 Temperatura.....	54
Ilustración 28 Humedad.....	55
Ilustración 29 Iluminación.....	56
Ilustración 30 Me gusta mi trabajo.....	57
Ilustración 31 Horario.....	58
Ilustración 32 No me iría.....	59
Ilustración 33 Remuneración.....	60
Ilustración 34 Integración.....	61
Ilustración 35 Reconocimiento de mis jefes y directivos.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	22
Tabla 2 Población	25
Tabla 3 Funciones	29
Tabla 4 Capacitación	30
Tabla 5 Actividades	31
Tabla 6 Equipos.....	32
Tabla 7 Comunicación oportuna	33
Tabla 8 Funciones	34
Tabla 9 Carga Laboral	35
Tabla 10 Tiempo adicional.....	36
Tabla 11 Uso de mi conocimiento.....	37
Tabla 12 Comparten información.....	38
Tabla 13 Compañerismo.....	39
Tabla 14 Área de trabajo	40
Tabla 15 Trabajar en equipo	41
Tabla 16 Áreas	42
Tabla 17 Respetuoso conmigo	43
Tabla 18 Evalúa objetivamente.....	44
Tabla 19 Resuelve mis dudas.....	45
Tabla 20 Apoyo necesario	46
Tabla 21 Tiempo adicional.....	47
Tabla 22 Supervisado	48
Tabla 23 Solución de problemas.....	49
Tabla 24 Desempeño de mi jefe	50
Tabla 25 Espacio físico.....	51
Tabla 26 Infraestructura segura	52
Tabla 27 Niveles de ruido	53
Tabla 28 Temperatura	54
Tabla 29 Humedad	55
Tabla 30 Iluminación.....	56
Tabla 31 Me gusta mi trabajo.....	57
Tabla 32 Horario	58
Tabla 33 No me iría	59
Tabla 34 Remuneración.....	60
Tabla 35 Integración	61
Tabla 36 Reconocimiento de mis jefes y directivos.....	62
Tabla 37 Correlación de factores	63

Título de Trabajo: Clima organizacional y su incidencia en los trabajadores operativos del comercial Roxana de la ciudad de Milagro.

RESUMEN

Este estudio del clima organizacional y su incidencia en los trabajadores operativos del comercial Roxana, este trabajo estará compuesto por tres capítulos, en el primer capítulo nos enfocaremos en el estudio de la problemática que existe dentro de este comercial, en donde enfatizaremos la delimitación del conflicto y la delimitación de la problemática para poder elaborar la operacionalización de las variables, en el capítulo 2 elaboraremos la metodología en donde analizaremos nuestra población y muestra, finalmente, en el capítulo tres elaboraremos el análisis y la interpretación de los resultados por medio del programa SPSS, brindándonos los datos cuantificables para su interpretación. El objetivo de estudio es determinar la incidencia del clima organizacional en el personal operativo del Comercial Roxana de la ciudad de Milagro. La metodología es basada en un estudio de correlación, descriptivo; con un enfoque cuantitativo. Dando como resultado 32,7% que menciona que no está totalmente de acuerdo en que la carga laboral que tiene dentro de su puesto de trabajo sea aceptable. El 19,2% menciona estar completamente en desacuerdo de tener una buena relación con sus compañeros. En conclusión, las falencias de la administración hacen que la parte del desempeño se vea afectada debido a la sobrecarga laboral y falencias del clima organizacional.

PALABRAS CLAVE: Clima organizacional, desempeño laboral, Ministerio de trabajo, descriptivo, cualitativo.

Título de Trabajo: Organizational climate and its impact on the operational workers of the Roxana commercial in the city of Milagro.

ABSTRACT

This study of the organizational climate and its impact on the performance of the operational workers of the commercial Roxana, this work will be composed of three chapters, in the first chapter we will focus on the study of the problems that exist within this commercial, where we will emphasize the delimitation of the conflict and the delimitation of the problem to be able to elaborate the operationalization of the variables, in chapter 2 we will elaborate the methodology in which we will analyze our population and sample, finally, in chapter three we will elaborate the analysis and interpretation of the results by means of the SPSS program, providing us with quantifiable data for its interpretation. The objective of the study is to determine the incidence of the organizational climate in the work performance of the operational personnel of the Comercial Roxana in the city of Milagro. The methodology is based on a descriptive and explanatory correlation study; with a quantitative approach. Resulting in 32.7% who mention that they do not totally agree that the workload they have within their job is acceptable. 19.2% mention that they completely disagree with having a good relationship with their peers. In conclusion, the shortcomings of the administration cause the performance part to be affected due to work overload and shortcomings in the organizational climate.

KEY WORDS: Organizational climate, job performance, Ministry of Labor, descriptive, qualitative.

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es un elemento sustancial dentro de la empresa, dado que este es reconocido como el principal causante de las bajas del desempeño laboral. Por lo tanto, para que una empresa pueda implementar estrategias competitivas en un medio en donde existen factores internos y externos que pueden afectar al clima organizacional, es necesario considerar el estudio de esta para evitar que la empresa se vea afectada por las falencias que existen dentro de un clima organizacional.

Es importante que una empresa se preocupe por el clima laboral de su organización en donde el primer enfoque de análisis es el componente humano, dado que este se puede ver alterado influyendo en el cumplimiento de metas organizacional.

Es por ello que dentro de este proyecto se realizará el estudio de la incidencia del clima laboral dentro de los colaboradores del comercial "Roxana", en donde se recolectará información explícita de los trabajadores, para posterior a esta entrevista previa, se lleve a cabo la gestión de la implementación de un test de clima en organizacional, con la finalidad de obtener resultados de la incidencia del clima laboral del comercial Roxana dentro de los trabajadores del mismo.

Por lo tanto, dentro de este proyecto se plantea en un eje de estudio, el clima laboral, ya que aporta de forma significativa dentro de las organizacionales, indistintamente de su actividad comercial, dado que nos puede ayudar a saber cómo está el factor más importante de una empresa, el talento humano.

A su vez, al trabajar este eje, determinamos que esta variable independiente, la cual nos permitirá conocer en primera instancia cómo está el clima organizacional de la empresa para así saber si la independiente está incidiendo o no en los trabajadores operativos del comercial.

1.1. Planteamiento del problema

Los locales comerciales cada vez tienen un nivel alto de competencia, sin embargo, para liderar entre la competencia, es necesario no solo enfocarnos en la reducción del costo de productos, sino que también debemos enfocarnos en el capital humano de la empresa dado que éste es importante y es el sostén que permite que la producción que las funciones de la empresa sean ejecutadas acorde a los objetivos empresariales.

Los propietarios del Comercial Roxana mencionan que es un distribuidor autorizado de una gran variedad de marcas, en donde su objetivo es poder ofrecer estos productos al mejor precio para el cliente y así los clientes obtengan un producto competido tanto en calidad como en precio.

Este local dentro de la ciudad de Milagro tiene una gran afluencia de clientes que acuden al establecimiento, en donde podemos ver como los colaboradores de la empresa se encuentran en constante movimiento, para poder llegar a abstener la atención de los clientes.

De acuerdo con la información obtenida a través del jefe de recursos humanos del comercial Roxana, podemos encontrar que estos se encuentran preocupados dado que se cuenta con el personal suficiente, sin embargo, es necesario mantener un tiempo y movimiento determinado para poder abastecer la demanda de atención de los clientes que acuden al establecimiento.

De acuerdo con Arcos (2017) “es importante considerar la evaluación de la sobrecarga laboral dado que este un riesgo ocupacional que conlleva trastornos físicos, psicológicos y sociales para sus colaboradores” (pág. 28).

Por lo tanto, la sobrecarga laboral es un riesgo ocupacional que en primera instancia incide dentro del clima laboral, pero en segunda instancia y si el problema sigue latente, se puede llegar a percibir el desarrollo de enfermedades ocupacionales a largo plazo.

Sin embargo, centrándonos en el problema actual, el jefe de recursos humanos nos manifiesta que dentro de la organización se denotan problemas entre colaboradores, dado que unos consideran hacer más funciones que otros y aun así perciben la misma remuneración, estos comentarios han hecho que dentro de la organización entre compañeros no exista una predisposición al trabajo en equipos y a su vez, se denota que el trabajo que se debe de cumplir a diario no es logrado.

El jefe de Recursos Humanos del comercial nos manifiesta que existen falencias dentro de las funciones del personal operativo del Comercial Roxana, notándose la necesidad de que se establezca una intervención para que de esta manera se pueda detectar qué está influenciando dentro de la organización para que el personal operativo muestre falencias dentro de su desempeño.

1.1.1 Ubicación del problema en un contexto

De acuerdo con BCE (2021) “El clima laboral es la percepción que tiene el servidor público hacia su ambiente de trabajo y que afecta directa o indirectamente a su desempeño” (pág. 2).

Dentro de los factores que influyen en el clima laboral podemos encontrar a las políticas de gestión por las que se rige la empresa, el estilo de liderazgo con el que cuenta la empresa, así como también, las relaciones interpersonales dentro de la organización, finalmente, la equidad laboral, entre otros (Bustos, 2018).

Como se puede observar, para poder medir el clima laboral es importante tener en consideración estos factores, dentro del que más latente se encuentra en nuestro contexto del problema es la equidad laboral, como lo vimos en el planteamiento del problema, los colaboradores del comercial Roxana manifiestan que dentro de la organización no existe una equidad laboral, dado que los colaboradores mencionan que unos tienen más funciones que otros, sin embargo, la remuneración salarial es la misma.

Por lo tanto, podemos determinar que, dentro de nuestro contexto de la problemática, debemos de enfocarnos en aquellos factores que pueden predisponer

el clima organizacional, para que a su vez podamos saber cómo esto incide en los trabajadores del Comercial Roxana.

Las premisas que se están planteando en el desarrollo de la problemática, nos hace conocer que debemos de partir desde aquellos factores que nos permitirán conocer el estado de la empresa con cuestión a su clima laboral, de tal manera que sepamos las causas que alteran este clima y a su vez como esto afecta al desarrollo de la organización por temas de desempeño.

1.1.2 Situación del conflicto

De acuerdo con la observación y a las entrevistas libres que se elaboró al momento de acudir al establecimiento para conocer de cerca que está sucediendo dentro de la organización, podemos ver como los trabajadores entre ellos manifiestan su disgusto acerca de que existen compañeros que tienen más carga laboral que otros, sin embargo, todos perciben el mismo salario.

Adicional, el jefe de Recursos Humanos manifiesta que ellos se rigen a las políticas de la empresa, incluso se rota de forma constante de área al personal para que de esta manera exista una mayor funcionalidad de parte del personal operativo.

Es importante aclarar que la problemática se da en el área operativa de la empresa, dentro del personal administrativo no se perciben problemáticas a investigar, por lo que es necesario conocer cómo se encuentra el clima organizacional para saber de manera objetiva como estos eventos pueden llegar a incidir dentro del desempeño laboral.

Destacamos que es importante que se haga un estudio del clima laboral, dado que de acuerdo con lo que manifiesta el jefe de recursos humanos, no se están llegando a los objetivos laborales de la empresa, por lo que estamos percibiendo falencias dentro del desempeño de la organización.

Como podemos denotar, dentro de la empresa es necesario que se empiece con la implementación de un estudio del clima laboral para poder así determinar la incidencia de este. Estos estudios tienen que ser elaborados de manera objetiva.

1.1.3 Delimitación del problema

Área: Organizacional

Población objeto: Colaboradores del área operativa.

Campo: Comercial Roxana

Ciudad: Milagro

Provincia: Guayas

1.1.4 Formulación del problema

¿Cómo incide el clima organizacional en los trabajadores operativos del Comercial Roxana de la ciudad de Milagro?

1.1.5 Evaluación del problema

Delimitado: No se llegan a los objetivos de la organización debido a las falencias que se están presentando dentro del comercial Roxana.

Claro: Podemos observar que en primera instancia el desempeño laboral se ve influenciado debido al clima organizacional deficiente que existe en la actualidad dentro de la organización.

Evidente: Si tenemos un clima organizacional deficiente dentro de una organización, veremos como el desempeño laboral se disminuye dado que es una organización en donde el trabajo en equipo es primordial para llegar a cumplir la jornada laboral.

Concreto: El personal del área administrativa de la empresa manifiesta cierto disgusto por la desigualdad de funciones laborales cuando todo el personal administrativo percibe un mismo sueldo.

Relevante: Debemos de estudiar el clima organizacional para determinar las estrategias necesarias con el objetivo de mejorar el desempeño laboral.

Original: Si dentro de la empresa se implementan cambios con el objetivo de mejorar el clima organizacional.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Determinar la incidencia del clima organizacional en el personal operativo del Comercial Roxana de la ciudad de Milagro.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Reconocer las causas que están afectando al clima organizacional dentro del comercial Roxana.
- Analizar como el clima organizacional influye en el logro de los objetivos del comercial.
- Determinar en qué medida la carga laboral incide en el clima organizacional del personal operativo del Comercial Roxana de la ciudad de Milagro.

1.3. Justificación

De acuerdo con García Solarte (2019) “la medición del clima permite medir la gestión de la organización y su efectividad, también posibilita medir la actitud de las personas cuando se proyecta desarrollar cambios organizacionales y determinar en qué factores se debe trabajar” (pág. 15).

Por lo tanto, se hace énfasis en la importancia del clima laboral, dado que este es un factor incidente dentro de la actitud del talento humano de la organización para poder llevar a cabo el desarrollo de cambios organizacionales y a su vez es un factor que incide en la perspectiva del departamento de recursos humanos para saber en qué áreas se debe de trabajar y así poder obtener cambios efectivos dentro de la organización.

Investigar el estado del clima organizacional del Comercial Roxana, nos permitirá saber cómo puede esta problemática incidir dentro de los colaboradores, a su vez,

el estudiar el clima organizacional nos permite conocer que estrategias se pueden implementar.

Siendo necesario que se lleve a cabo la ejecución de este estudio dado que según lo que nos manifiesta el jefe de Recursos Humanos del comercial Roxana, actualmente no se están llegando a los objetivos organizacionales, esto debido a que el personal no está teniendo el mismo rendimiento que antes e incluso se ha llegado a conocer que existe un determinado disgusto por parte de los colaboradores de la empresa.

Por lo tanto, el interés de este estudio es poder conocer el clima organizacional que se mantiene entre los colaboradores del personal administrativo de la empresa, para de esta manera establecer objetivos que nos permitan alcanzar mejoras en el desempeño de la organización.

1.4. Alcance

El alcance de esta investigación es limitado, debido a que dentro de la elaboración de esta investigación podríamos llevar a cabo la implementación de una prueba de clima laboral la cual nos permite conocer los diferentes factores que están incidiendo dentro de la organización y a su vez podremos hacer un análisis con relación al en donde podamos determinar cómo el clima laboral está incidiendo dentro del desempeño de la organización.

Es importante que sepamos que gracias al conocimiento del clima laboral sabremos que dentro de la organización se deben de realizar cambios específicos en determinadas áreas para que de esta manera la empresa pueda gestionar sus objetivos de la forma óptima y a su vez poder implementar determinadas soluciones en donde el clima laboral incide en los colaboradores.

Gracias a la determinación de diferencias falencias que se pudieran presentar dentro del clima laboral y a su vez el hecho de que podamos determinar si es que este clima laboral está siendo incidente en el desempeño laboral nos permitirá saber cuáles son los cambios necesarios que se tienen que llevar a cabo dentro de la

organización para que se deje de percibir problemáticas y a su vez se preocupe por el talento humano de la empresa dado que estos son los que hacen funcionar la parte operativa de esta.

1.5. Fundamentación Teórica

Clima Organizacional

De acuerdo con Vera (2018) “un buen Ambiente Laboral influye a ser competentes entre compañeros de trabajo, creando una conducta madura, permitiendo un rendimiento de manera eficiente y eficaz, dando lo mejor de sí en agradecimiento a su satisfacción laboral” (pp. 4).

Como podemos observar este autor nos menciona que durante la historia el ambiente laboral es un factor influyente dentro de aquellos componentes de la relación de los colaboradores de la empresa, en donde se detalla que esto incluso incide dentro de la satisfacción laboral de los colaboradores, dado que un ambiente de trabajo saludable es un ambiente de trabajo que nos ayuda a poder mantener motivado el ambiente laboral de una organización.

Según Vera (2018) “el clima organizacional constituye uno de los aspectos más sutiles y complejos de la gestión de los recursos humanos, cuyo estudio y análisis ha tomado cada vez más relevancia por ser la forma más efectiva de diagnosticar la satisfacción” (pp. 5).

Es importante que, al momento de referirnos a un clima organizacional, es importante considerar aquellos aspectos que son sutiles dentro de la gestión de recursos humanos, por lo que debemos de diagnosticar la satisfacción laboral para conocer cómo se encuentra el clima laboral dentro de la organización.

Durante años hemos podido observar como el clima de una organización es tan importante que las empresas de forma periódica implementan estudios del clima laboral de su empresa, para de esta manera no dejar que el capital humano de la organización se desmotive y en consecuencia se produzcan daños en su desempeño laboral.

De acuerdo con Cruz Martínez (2017) para lograr un buen clima laboral en el cual dé como resultado el buen desempeño laboral se debe tener una percepción de los trabajadores sobre sus condiciones y el proceso que ellos originan al estar cumpliendo sus expectativas con la calidad de vida laboral (pág. 23)

Por lo tanto, dentro del área de recursos humanos es importante que se implementen estrategias para poder hacer que el clima de la organización no se vea afectado, por lo tanto, debemos de cuidar de las condiciones de trabajo en las que se encuentran los colaboradores de la empresa, dado que, si la percepción del personal se centra en las falencias de la administración, podemos encontrar que incluso el desempeño de estos se verá influenciado.

El estudiar el clima organización, de acuerdo con Pedraza (2018):

“Demuestra, a través del tiempo, el interés por estudiar este fenómeno complejo en tres niveles de valoración que van, desde su análisis por medio de las características de la organización (percepción del ambiente laboral); seguido por los esquemas cognoscitivos, es decir, el individuo se construye mapas mentales sobre cómo funciona la organización, lo que le ayuda a inferir su mejor comportamiento ante una situación dada; hasta, finalmente, las percepciones integradas e interactivas, que son producto de la interacción entre persona y situación organizacional”. (pp. 29)

Por lo tanto, dentro del análisis de los estudios del clima laboral, podemos encontrar que sus tres enfoques fundamentales son necesarios dentro de toda organización, dado que esto permitirá que se mantenga de forma armoniosa la gestión de las funciones de ellos.

1.6. Estado del arte

Dentro de la elaboración de este estado del arte, se presentará diferentes investigaciones que se han realizado en torno al clima laboral y su influencia en los

colaboradores del comercial para ello, citaremos trabajos tanto a nivel internacional como a nivel nacional.

Trabajos previos internacionales

Tema: “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de operaciones de la Empresa Imupesa”.

Lugar: Lima, Perú.

Autor: Bustos Jimenez (2018).

Resumen: “Esta tesis fue elaborada debido a la problemática que se estaba presentando ya hace unos periodos atrás en el área de Operaciones de la Empresa Imupesa puesto que el desempeño laboral de los trabajadores no había sido el deseado por las instancias superiores como la gerencia y jefatura de operaciones, en ese sentido existía la necesidad latente de una investigación que aclara mejor el panorama del porque se estaba presentando esta situación”.

Tema: “El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018”.

Lugar: Lima, Perú.

Autor: Ñury (2019).

Resumen: “La tesis determina la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores en Miraflores en el periodo enero-agosto del año 2018, llegando a la conclusión de que el clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores en el periodo enero-agosto 2018”.

Trabajos previos nacionales

Tema: “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.”.

Lugar: Quito, Ecuador.

Autor: Santamaría (2020).

Resumen: “Este estudio reflejó el resultado de un diagnóstico sobre dos variables, clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Datapro S.A. El objetivo principal de este trabajo fue de determinar si la variable clima organizacional

en las dimensiones seleccionadas, incidió o no en la variable desempeño laboral de la empresa Datapro S.A. en el período considerado”.

Tema: “Incidencias del clima laboral en los niveles de desempeño del personal que labora en la compañía arrocera Sarmiento S.A. INASAR”.

Lugar: Guayaquil, Ecuador.

Autor: Cruz Martínez (2017).

Resumen: “el 79% de los trabajadores encuestados, y de acuerdo a entrevista realizada a uno de los administradores de la compañía INASAR S.A. consideran estar de acuerdo en ser necesaria la aplicación de un plan de mejoras para el buen clima laboral”.

1.7. Fundamentación Legal

De acuerdo con Ministerio del Trabajo (2018) en su Norma Técnica para la Medición de Clima Laboral, se establece el acuerdo ministerial No. MDT – 2018.

“Art. 11.- De los componentes del Modelo de Medición de Clima Laboral. - La medición de clima laboral estará conformado por tres componentes principales:

1. Liderazgo
2. Compromiso
3. Entorno de trabajo”.

Dentro de este acuerdo tenemos el artículo 11 el cual tiene como objetivo que, dentro de las organizaciones o empresas, se debe de llevar a cabo la implementación de encuestas de clima laboral las cuales deben de tener tres componentes principales para poder ser validas. Dentro de sus componentes podemos encontrar al liderazgo dentro del principal componente para poder medir el clima organizacional, por consiguiente, encontramos al componente del compromiso y el componente de entorno de trabajo. De esta manera podremos implementar una medición de clima laboral de forma objetiva.

“Art. 12. Del Liderazgo. - Este componente busca medir la percepción sobre el nivel de liderazgo que las Autoridades tienen en las Instituciones, en factores como:

la influencia, interacción, orientación a resultados, responsabilidad y estándares asignados por los directivos de trabajo y, la manera como apoyan y alinean con los objetivos institucionales”.

Dentro de este artículo del este acuerdo ministerial podemos observar que es necesario que, dentro del componente del liderazgo para la medición del clima organizacional, debemos de establecer como se da el liderazgo dentro del entorno de trabajo y la influencia del mismo dentro del abordaje del clima organizacional de la empresa.

“Art. 14. Del Compromiso. - Este componente mide la percepción del grado en el que un colaborador se identifica con la institución, con sus políticas y objetivos, se adapta, aporta y desea permanecer en ella, en correspondencia a la satisfacción que de ésta obtiene de sus necesidades y expectativas”.

El componente compromiso hace referencia al compromiso de los colaboradores con la institución y el compromiso de la organización para con los colaboradores, de tal manera que podamos obtener incluso las expectativas de los colaboradores y de la empresa, de esta manera podremos determinar si se han creado expectativas altas.

“Art. 16. Del Entorno del Trabajo. - Este componente comprende percepciones sobre los aspectos materiales y humanos que afectan el entorno en el que los colaboradores desarrollan su trabajo”.

Por otra parte, el entorno laboral también es un elemento incidente dentro de la organización y el clima laboral, dado que si no tenemos un clima laboral optima, estamos dentro de una organización que tendrá en desequilibrio a su clima laboral.

1.8. Definiciones Conceptuales

Clima laboral:

Según Cruz Martínez (2017) “es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano” (pág. 61). Es así que, al hacer referencia del clima

organizacional es necesario comprender que este abarca no solo el ambiente humano dentro de la organización sino también aquel riesgo físico que representar dentro de esta área organización.

El clima laboral es aquel medio en el que se desenvuelven los colaboradores, este clima es definido como el medio en el que se debe de desenvolver las actividades de los trabajadores dentro de una organización.

El clima entonces se lo conoce como el medio en el que se desenvuelve el individuo, este puede presentar falencias e incluso puede incidir dentro de una organización dado que si este clima laboral no es estable dentro de la organización, tendremos a colaboradores desmotivados a causa de aquello.

Desempeño organizacional:

De acuerdo con Chiavenato (2000: 359) “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (pág. 53).

El desempeño organización es aquel comportamiento de cada uno de los colaboradores, el cual se lleva a cabo gracias a los objetivos que se plantean dentro de una organización, cabe destacar que el desempeño laboral muchas veces se ve afectado y las falencias del desempeño alteran la productividad del trabajo en las organizaciones.

Satisfacción laboral:

Según Quintero (2016) “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales” (pág. 9).

Por lo tanto, denotamos que la satisfacción laboral es aquel conjunto de sentimientos favorables los cuales se producen en el colaborador al momento de recibir aquello que se espera de la organización al momento de los colaboradores realizan de la mejor manera su trabajo.

La satisfacción laboral es un elemento fundamental, por lo tanto, si dentro de la organización que quieren tener elementos necesarios para gestionar medidas de satisfacción laboral, es necesario que se implementen estrategias de compensación o salario emocional, para que de esta manera el colaborador no se desmotive al ver que la organización no valora su trabajo.

El hacer que los colaboradores de la organización tengan satisfacción laboral, tendremos a colaboradores con un nivel de desempeño alto, en donde la organización lograra llegar a los objetivos planteados y de esta manera, la organización tiene que gestionar medidas necesarias para que el colaborador no caiga en un estado de insatisfacción dado que no solo el colaborador no se sentirá a gusto dentro de su área laboral, sino que también, veremos como el colaborador bajara su nivel de desempeño, los objetivos organizacionales no se cumplirían y esto solo ampliaría perdidas para la organización.

Autoestima:

La autoestima dentro del ambiente laboral es un factor fundamental sujeto a estudio dado que la falta de autoestima puede ocasionar que el colaborador desarrolle desmotivación laboral lo que implica que incluso su desempeño se vea alterado (Quintero, 2016).

Por lo tanto, al hablar de autoestima dentro de un contexto organizacional se hace referencia a como el colaborar se siente con sido mismo dentro del medio en el que se encuentra, incluso, la autoestima tiene que ser elevada por parte de los líderes del departamento para que así no se caiga en desmotivación organizacional.

Trabajo en equipo:

El trabajo en equipo es la delegación de múltiples actividades las cuales tienen como enfoque principal gestionar de la mejor manera las funciones de cada miembro del equipo para así llegar a cumplir los objetivos organizacionales que se han propuesto (Quintero, 2016).

El trabajo en equipo es clave al momento de hablar de la organización, dado que el trabajo en equipo permite que las actividades o responsabilidades que se tiene en la organización sean solo realizadas por una o dos personas, sino se delegan múltiples actividades a cada uno de los miembros de departamento, lo que permite que se realicen las funciones necesarias para cumplir con los objetivos.

Comunicación:

Dentro de las organizaciones vemos como principal factor que pueden influir en el clima laboral es la comunicación. La comunicación organizacional es una actividad fundamental que debe de permanecer de forma constante dentro de una empresa, dado que, la falta de estrategias para tener un sistema de comunicación efectiva podría hacer que la empresa sufra graves consecuencias dentro de su ambiente organizacional.

De acuerdo con Pilligua (2019) “la comunicación, es el arte de influir en los individuos, ejercer un poder o credibilidad y de cierto modo, tener autoridad para liderar” (pp. 17).

Por lo tanto, la comunicación es algo que debe de permanecer dentro de una organización dado que de esto depende que en la organización se logren cumplir las metas propuestas, para ello, es necesario que el líder del equipo establezca estrategias que ayuden a fomentar y poner en prácticas estrategias de comunicación efectivas.

Colaboración:

Dentro del factor colaboración, destacamos que este es un factor clave al momento de estudiar al clima organizacional, dado que se depende de la colaboración de los miembros del equipo de trabajo, en donde denotamos que, al momento de establecer un sistema de colaboración de forma correcta, se puede enfatizar en lograr aquellas metas propuestas dado que tendremos a colaboradores quienes se ayudan y tienen delegadas sus funciones de acuerdo a las competencias que poseen (Quintero, 2016).

Al momento de evaluar a la colaboración, podemos también evaluar el grado de madurez de los colaboradores de la organización dado que una persona que opta por no comunicarse o crear determinado rechazo al trabajo en equipo, hará que la colaboración entre miembros de la organización no se fomente de forma correcta, por lo tanto, la empresa podría sufrir consecuencias al no tener a un personal comprometido con la organización.

Para que dentro de una organización se cree un sistema de colaboración, es impórtate que se cree un grado de confianza no solo con sus compañeros de trabajo, sino que también con el líder del equipo, de esta forma se puede comunicar aquellos sucesos que nos hacen sentir inconformes y por consiguiente de puede buscar la mejor solución que sea viable y mejore la comunicación de la organización.

Liderazgo:

De acuerdo con Gonzales (2018) “el liderazgo es considerado un importante factor que potencia el compromiso de los empleados con la visión y misión de la empresa” (pág. 3). El liderazgo es entendido como el sostén del control de la organización, es aquella actividad que hace que las funciones de los colaboradores puedan ser direccionadas y alentadas.

El liderazgo es un elemento importante que no debe de faltar en ninguna organización, dado que la falta de liderazgo solo puede ocasionar que las metas y objetivos que se establezcan dentro de una organización no se cumpla.

Es necesario que, al momento de administrar a un equipo de trabajo, el líder sea capaz de lograr comprender cuales son las estrategias necesarias que se necesitan implementar, gracias a esto se podrá elegir actividades de acuerdo a las competencias que posee cada colaborador y así el flujo de trabajo sea efectivo.

Carrera profesional:

De acuerdo con Pilligua (2019) “se relaciona con el nivel de preparación académica, habilidades y destrezas que tengan los trabajadores para optar por un

ascenso laboral” (pp. 19). Por lo tanto, el crear estrategias de carrera profesional permitirá que el colaborador se motive a crecer profesionalmente, en donde será necesario que se implementen estrategias de liderazgo para fomentar que los colaboradores mejoren su desempeño y además aumenten su conocimiento para aspirar a un ascenso.

El poder aspirar a un ascenso dentro de la parte organizacional nos ayuda a reconocer como existen determinadas acciones que son necesarias llevar a cabo por la organización, dado que esta debe de tener un presupuesto delegado para implementar capacitaciones que mejoren los conocimientos de los colaboradores y así estos pueda aspirar a un mejor cargo.

Por lo tanto, al hablar de carrera profesional no es solo enfocarnos en los esfuerzos del colaborador por crecer profesionalmente, sino también, hacemos referencia a las estrategias que debe de implementar la empresa con la finalidad de motivar al personal a continuar capacitándose.

Condiciones físicas:

De acuerdo con Cabezas (2020) “refiere a mejorar aquellos componentes objetivos de las condiciones de trabajo que inciden positiva o negativamente sobre la actividad laboral o sobre los resultados del trabajo” (pág. 14).

Es decir, se hace referencia a las condiciones físicas como aquel componente que es necesario considerar al momento de evaluar las condiciones que se les presta a los colaboradores para que realicen de forma correcta sus actividades, siendo necesario que, al momento de referirnos a condiciones físicas, consideremos que es importante que dentro del ambiente de trabajo se estimule de forma positiva la actividad laboral en un ambiente seguro.

Se entienden como condiciones físicas a las condiciones adecuadas que se ofrecen dentro del área de trabajo, estas condiciones pueden ser el ofrecer buen iluminación, un ambiente que este en una temperatura adecuada, infraestructura que no represente un peligro para los colaboradores, área de trabajo pensando en la ergonomía del colaboradores, aspectos como estos nos ayuda a estudiar si un

ambiente de trabajo está prestando las condiciones físicas adecuadas que garanticen el bienestar del colaborador.

Productividad:

Al hablar de productividad dentro de una organización, nos brinda un enfoque amplio a considerar en donde veremos no solo involucrados a los directivos de la organización o a los líderes de equipo, también veremos involucrados a los colaboradores, sin embargo, la organización es quien debe de implementar medidas de motivación laboral en donde se reconozca el esfuerzo de los empleados al momento de llegar a las metas y objetivos propuestos (Marvel, 2017).

Es necesario que la organización procure ofrecer un ambiente saludable e incluso estudiar si las funciones delegadas son alcanzables, para que de esta manera no se sobrecargue de funciones a un mismo colaborador, dado que un evento como este haría que el colaborador tenga sobrecarga de trabajo y en este caso no se haría referencia a la productividad, sino que se haría referencia a falacias del control administrativo.

1.9. Diagrama de ISHIKAWA

Dentro del diagrama de Ishikawa se puede observar los factores psicosociales con sus causas y efectos de las mismas que se elige el clima organizacional y su efecto el desempeño laboral el mismo que se verá afectado si dentro de la organización no existe un adecuado contexto laboral entre los colaboradores del área a estudiar, se considera a este factor como el de mayor peso dentro de la organización por su alto aumento o bajo incremento en el desarrollo de las funciones a cumplir.

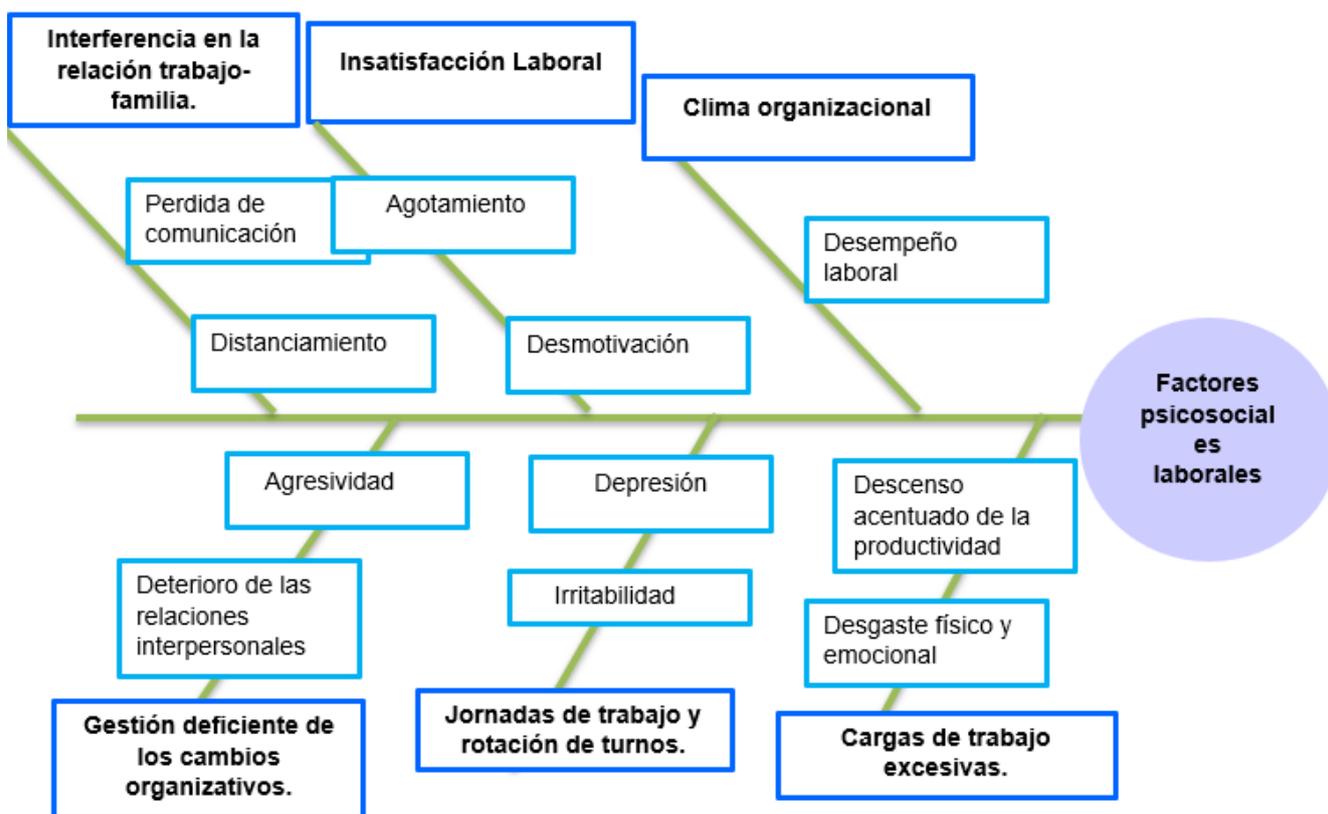


Ilustración 1 Ishikawa

Elaboración propia.

1.10. Hipótesis

El clima organizacional incide en los trabajadores del área operativa del comercial Roxana de la ciudad de Milagro.

1.11. Variables de la investigación

De acuerdo al objetivo planteado para la investigación, la variable identificada es la siguiente

Variable independiente

Clima Organizacional

1.12. Operacionalización de la variable

Según la variable definida, la operacionalización de la misma se detalla a continuación

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Operacionalización de las variables						
Variable	Conceptualización	Dimensiones	ITEMS preguntas	Unidad de análisis	Técnica e instrumento	Escala
Independiente: Clima organizacional	Según (Cruz Martínez, 2017) “es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano” (pág. 61).	Comunicación	Ítems: 1, 2, 4.	Personal operativo del comercial Roxana	Cuestionario	Ordinal
		Carga laboral	Ítems: 5, 6, 8, 32			
		Liderazgo	Ítems: 7, 9, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 33, 34.			
		Área de trabajo	Ítems: 3, 23, 24, 25, 26, 27, 28.			
Trabajo en equipo	Ítems: 10, 11, 12, 13, 14,					

	De acuerdo con "es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos" (pág. 53).	Motivación	Ítems: 9, 9, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22.	Personal operativo del comercial Roxana	Cuestionario	Ordinal
		Actitud	29, 30, 31, 33, 34.			
		Resultados	Ítems: 4, 35.			

Elaboración propia.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

2.1 Tipo y enfoque

Para la elaboración del presente estudio llevaremos a cabo la elaboración de un estudio de correlación, descriptivo; con un enfoque cuantitativo.

2.2 Diseño de la investigación y método

Dentro de este trabajo la Unidad de Análisis es el Personal Operativo del Comercial Roxana quien está ubicado en la ciudad de Milagro provincia del Guayas. “Nuestra misión es satisfacer las necesidades de nuestros clientes ofreciéndoles una gran variedad de productos masivos, pero con precios módicos para que puedan degustar en nuestro local” y su visión es “Ser líderes en el mercado minorista y mayorista de la ciudad y de la provincia, brindando una mejor calidad de productos a nuestros clientes y un servicio de primera” (Comercial Roxana, 2020).

Esta unidad de análisis empezó su actividad comercial desde 1972 en las Calles Rocafuerte y García Moreno, desde aquel entonces se ha demostrado como la constancia de su dueña Roxana Villacis permitió que hoy en día no solo puedan brindar sus productos a un buen precio, sino que también se está convirtiendo en una fuente de empleo para los ciudadanos de Milagro.

El estudio se lo realiza dentro de esta unidad de análisis dado que se desea conocer como el clima organizacional podría estar afectando al correcto desempeño del personal, destacando que la población a la que nos estamos enfocando es al personal operativo el cual está comprendido de un total de 55 colaboradores.

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

De acuerdo con Gómez (2016) “la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados” (Pág. 2).

Es decir, la población es el universo que comprende nuestra investigación, en donde tenemos casos específicos dentro de una problemática para poder así definir cuál será el conjunto que comprenderá nuestra muestra de investigación obtenida por medio de la población.

En la población temas al personal operativo del Comercial Roxana el cual está comprendido por bodegueros, percheros, empacadores, cajeros y guardias dándonos un total de 55 colaboradores dentro del área operativa del Comercial Roxana.

Tabla 2 Población

Personal operativo	Total de empleados
Bodegueros	17
Percheros	12
Empacadores	11
Cajeros	8
Guardias	7
Total	55

Elaboración propia.

2.3.2 Muestra

De acuerdo con Manterola (2017) “la representatividad de una muestra permite extrapolar y por ende generalizar los resultados observados en ésta, a la población accesible” (pág. 1).

Para la obtención de la muestra utilizaremos un muestreo de datos finitos y para su cálculo llevaremos a cabo el siguiente proceso:

Fórmula para el calcula de nuestra muestra finita:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

n= Tamaño de la muestra
P= Probabilidad del éxito= (0.5).
q= Probabilidad de fracaso= (0.5).
N= Tamaño de la población = 55
Z= Nivel de confianza (1 - α) = 1.96
e= Error del 3%

n= 52

El total de la muestra es 52.

2.4 Técnicas e instrumentos

La técnica de investigación que utilizaremos será la elaboración de un cuestionario de clima laboral el cual está estructurado por preguntas sociodemográficas, preguntas relacionadas al clima laboral por medio de un gestor de competencias, el cual nos permitirá elaborar el cuestionario en relación con este modelo que nos expone el (Ministerio del Trabajo, 2020).

Dentro de los factores que influyen de acuerdo con este autor tenemos, Políticas de gestión de personas, estilo de liderazgo, relaciones interpersonales, justicia en el trato, equidad laboral y otros.

De acuerdo con Ministerio del Trabajo (2020) “para poder realizar el análisis de clima laboral en las instituciones del sector público el ministerio del trabajo por medio de la dirección de gestión del cambio y cultura organizacional cada año realiza la medición de clima laboral”.

Dentro de lo que nos menciona este autor, para el avalo del cuestionario de clima laboral, es necesario que se establezca el análisis de tres elementos importantes los cuales empiezan por liderazgo, compromiso del empleador y el colaborador, finalmente, dentro del entorno del trabajo.

2.5 Variable

2.5.1 Independiente

Clima Organizacional

2.6 Procedimiento de los resultados

El presente trabajo de investigación se basa en una investigación de tipo correlacional la cual, de acuerdo con Gómez (2020) “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (pág. 2).

Además, la investigación social es usada dentro del ámbito social dado que nos brinda la oportunidad de poder conocer como dentro de una sociedad o medio en específico se está viendo influenciado por algún evento o problemática que se haya detectado.

Por lo tanto, al enfocarnos en un grupo es específico dentro de un medio y establecemos la identificación de la variable, esto nos permite comprender en como incide el clima organizacional dentro de un mismo contexto y área de estudio, a su vez, nos permite relacionar la variable independiente y establecer su relación e influencia dentro del contexto de estudio.

Además, tenemos un enfoque descriptivo la nos permite establecer un análisis descriptivo de determinadas características de la población estudiada dado que se centra en el “que” del sujeto de investigación, por lo tanto, lograremos comprender que es lo que afecta a la población para así identificar como podemos resolverlo (Barnet, 2017).

Por lo tanto, dentro del análisis que haremos estableceremos la relación que existe dentro el clima organizacional la cual está afectando a la variable desempeño laboral, por lo tanto, con la ayuda de un cuestionario que llevamos a cabo el cual tendrá un enfoque cuantitativo nos permitirá poder establecer la descripción de la variable identificada.

Este trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo dado que lograremos cuantificar los resultados que obtendremos dentro de la aplicación de una encuesta de clima organizacional porque utilizaremos una escala de Likert la cual se compone: 4 es completamente de acuerdo, 3 es de acuerdo, 2 es no estoy completamente de acuerdo y 1 es en desacuerdo. Por lo tanto, al cuantificar los resultados podemos obtener promedios que nos permitan categorizar los datos y así establecer un análisis en relación con la problemática identificada dentro de las variables expuestas.

Al obtener los resultados de la encuesta que aplicaremos podremos realizar un análisis descriptivo en donde podremos identificar aquellas tendencias claves que encontraremos dentro de los datos y así poder definir aquellas circunstancias o eventos que nos permiten identificar hechos que pueden estar afectando de forma directa a nuestra variable (Albán, 2020).

Por lo tanto, este enfoque nos brinda la oportunidad de poder identificar de forma puntual eventos específicos de la variable independiente qué es el clima organizacional.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS

PREGUNTA 1.- Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 32,7% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en tener definidas claramente las funciones de su puesto, mientras que un 26,9% menciona estar totalmente de acuerdo en saber claramente sus funciones, por otra parte, tenemos un 25% que menciona no estar completamente de acuerdo en tener claramente las funciones de su puesto.

Tabla 3 Funciones

Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	14	26,9	26,9	26,9
	De acuerdo.	17	32,7	32,7	59,6
	No estoy completamente de acuerdo.	13	25,0	25,0	84,6
	En desacuerdo.	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

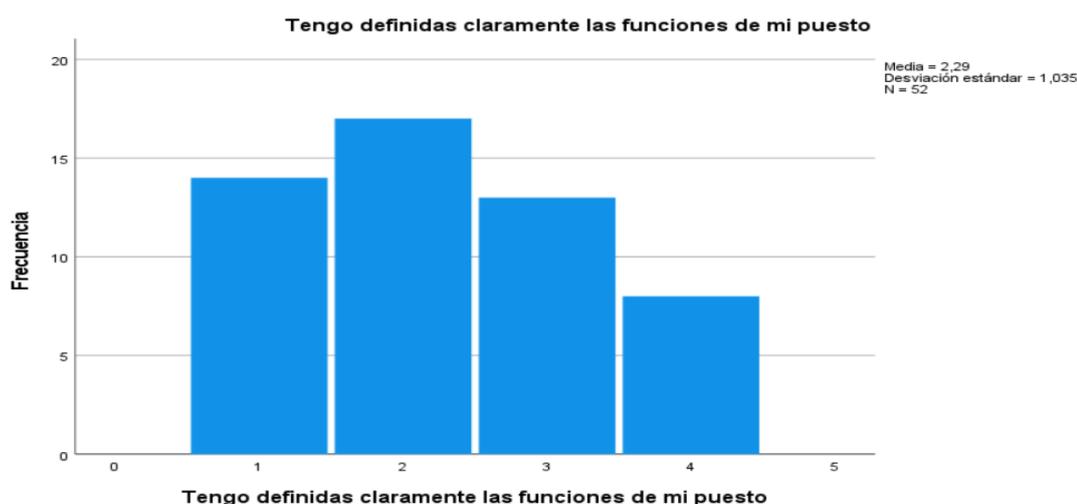


Ilustración 2 Funciones

PREGUNTA 2.- La inducción al puesto y la capacitación recibida me permite hacer bien mi trabajo:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 48,1% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que la inducción y capacitación recibida les permite hacer bien su trabajo, mientras que un 34,6% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 17,3% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 4 Capacitación

La inducción al puesto y la capacitación recibida me permite hacer bien mi trabajo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo.	25	48,1	48,1	48,1
	No estoy completamente de acuerdo.	18	34,6	34,6	82,7
	En desacuerdo.	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

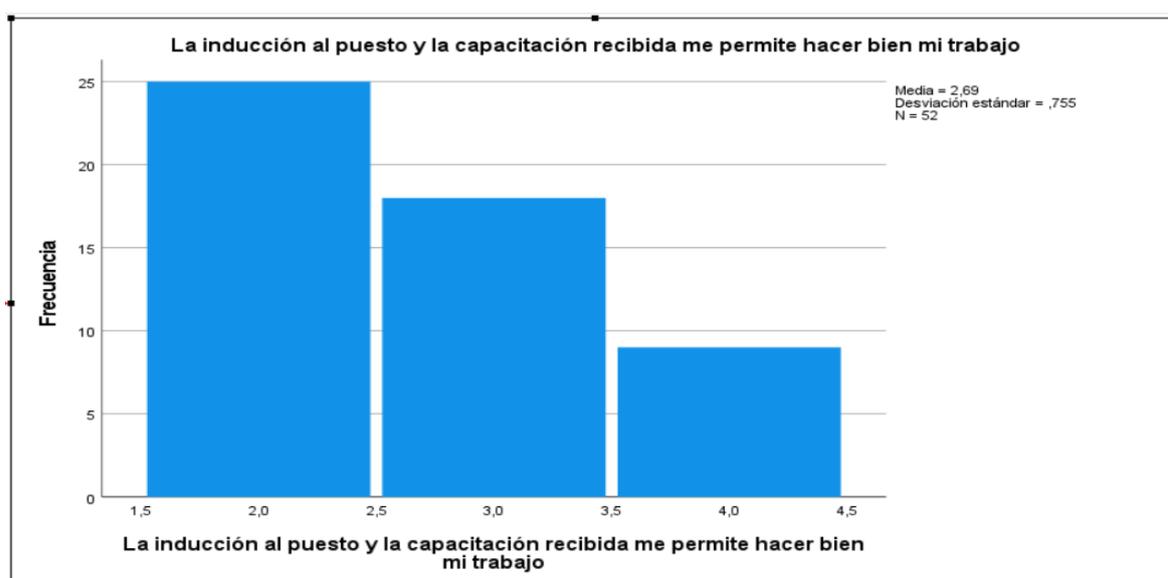


Ilustración 3 Capacitación

Elaboración propia.

PREGUNTA 3.- Las actividades que realizo forman parte de un programa de trabajo al que se le da seguimiento:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 36,5% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que las actividades que realizan forman parte de un programa de trabajo al que se le da seguimiento, mientras que un 32,8% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 17,3% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 5 Actividades

Las actividades que realizo forman parte de un programa de trabajo al que se le da seguimiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	7	13,5	13,5	13,5
	De acuerdo.	19	36,5	36,5	50,0
	No estoy completamente de acuerdo.	17	32,7	32,7	82,7
	En desacuerdo.	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

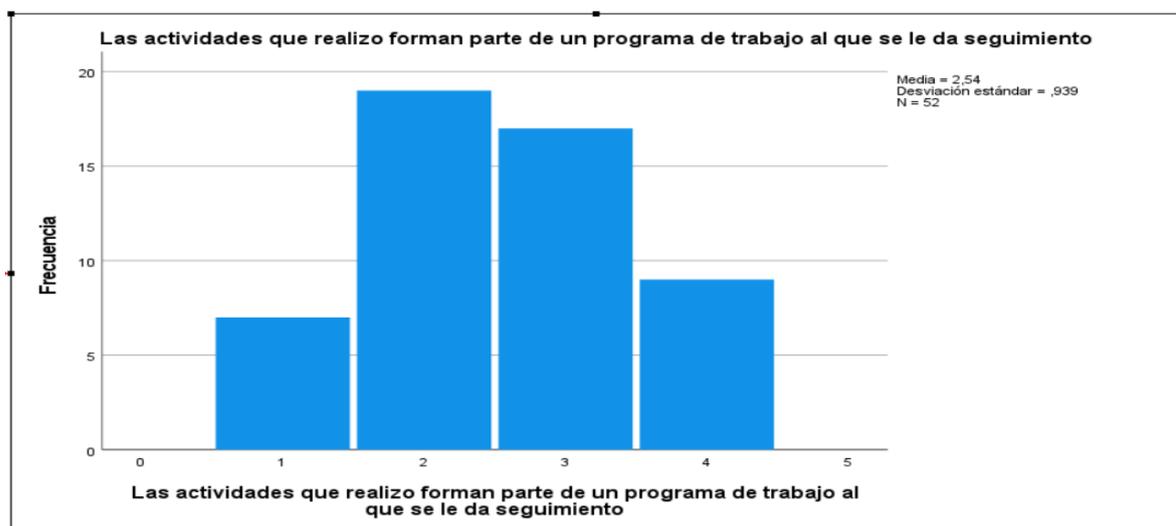


Ilustración 4 Actividades

Elaboración propia.

PREGUNTA 4.- La información, los equipos y las herramientas que ocupo para ejecutar mi trabajo son los adecuados:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 40,4% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que la información, los equipos y las herramientas que ocupo para efectuar mi trabajo son los adecuados, mientras que un 26,9% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 19,2% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 6 Equipos

La información, los equipos y las herramientas que ocupo para ejecutar mi trabajo son los adecuados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	7	13,5	13,5	13,5
	De acuerdo.	21	40,4	40,4	53,8
	No estoy completamente de acuerdo.	14	26,9	26,9	80,8
	En desacuerdo.	10	19,2	19,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.



Ilustración 5 Equipos

Elaboración propia.

PREGUNTA 5.- Para realizar mi trabajo me comunican de manera oportuna y clara lo necesario para complementarla de manera óptima:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 44,2% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que para realizar su trabajo se comunican de manera oportuna y clara todo aquello relacionado como un proceso de mejoras personal, mientras que un 21,2% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 19,2% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 7 Comunicación oportuna

Para realizar mi trabajo me comunican de manera oportuna y clara lo necesario para completarla de manera óptima					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	8	15,4	15,4	15,4
	De acuerdo.	23	44,2	44,2	59,6
	No estoy completamente de acuerdo.	11	21,2	21,2	80,8
	En desacuerdo.	10	19,2	19,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

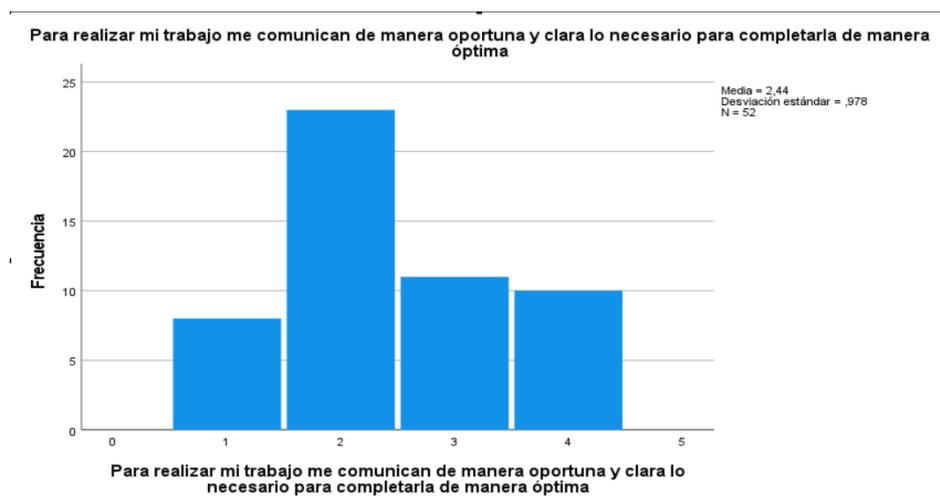


Ilustración 6 Comunicación oportuna

Elaboración propia.

PREGUNTA 6.- Las funciones de mi puesto, el desempeño de acuerdo con cómo se declaran en el Manual de Funciones de la empresa:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 53,8% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que las funciones de su puesto, el desempeño de acuerdo como se declaran en el manual de funciones de la empresa, mientras que un 25% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 11,5% que menciona estar completamente de acuerdo.

Tabla 8 Funciones

Las funciones de mi puesto, el desempeño de acuerdo con cómo se declaran en el Manual de Funciones de la empresa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	6	11,5	11,5	11,5
	De acuerdo.	28	53,8	53,8	65,4
	No estoy completamente de acuerdo.	13	25,0	25,0	90,4
	En desacuerdo.	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

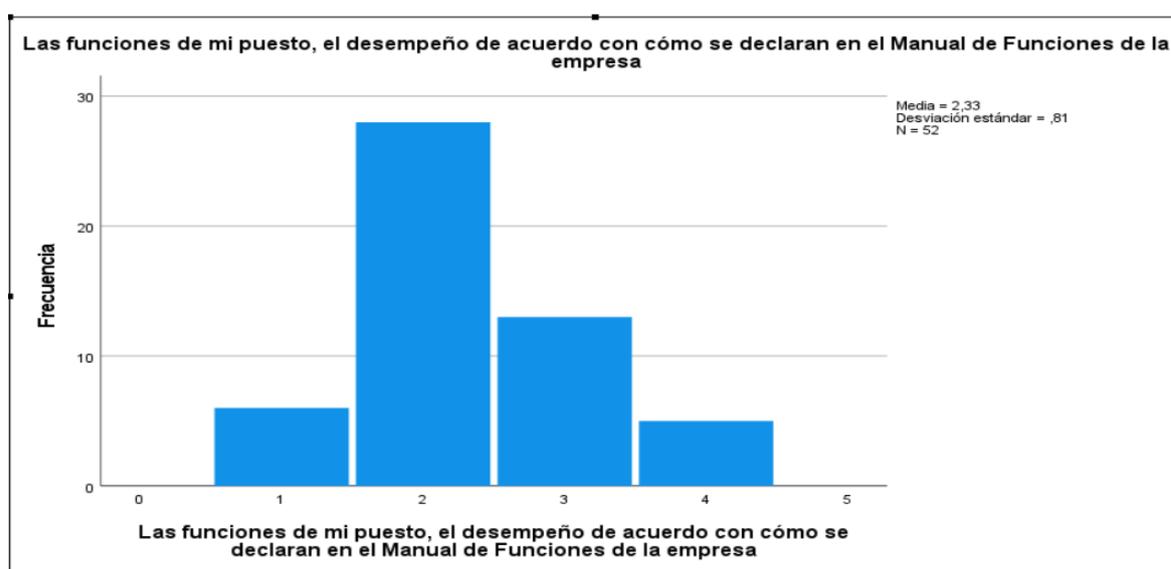


Ilustración 7 Funciones

Elaboración propia.

PREGUNTA 7.- Considero aceptable la carga laboral en mi puesto de trabajo:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 46,2% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que considera aceptable la carga laboral en su puesto de trabajo, mientras que un 32,7% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 11,5% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 9 Carga Laboral

Considero aceptable la carga laboral en mi puesto de trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	5	9,6	9,6	9,6
	De acuerdo.	24	46,2	46,2	55,8
	No estoy completamente de acuerdo.	17	32,7	32,7	88,5
	En desacuerdo.	6	11,5	11,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

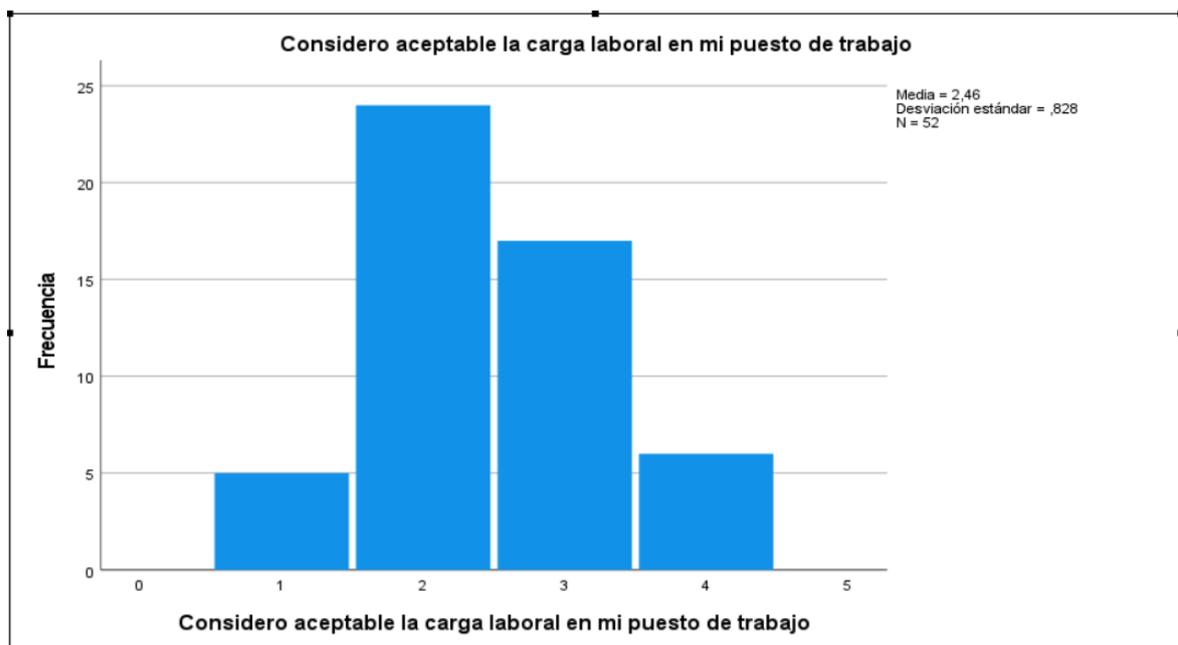


Ilustración 8 Carga Laboral

Elaboración propia.

PREGUNTA 8.- No me molesta quedarme tiempo adicional a mi trabajo:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial "Roxana" tenemos como resultado que el 46,2% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que no le molesta quedarse tiempo adicional en el trabajo, mientras que un 26,9% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 15,4% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 10 Tiempo adicional

No me molesta quedarme tiempo adicional a mi trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	6	11,5	11,5	11,5
	De acuerdo.	24	46,2	46,2	57,7
	No estoy completamente de acuerdo.	14	26,9	26,9	84,6
	En desacuerdo.	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

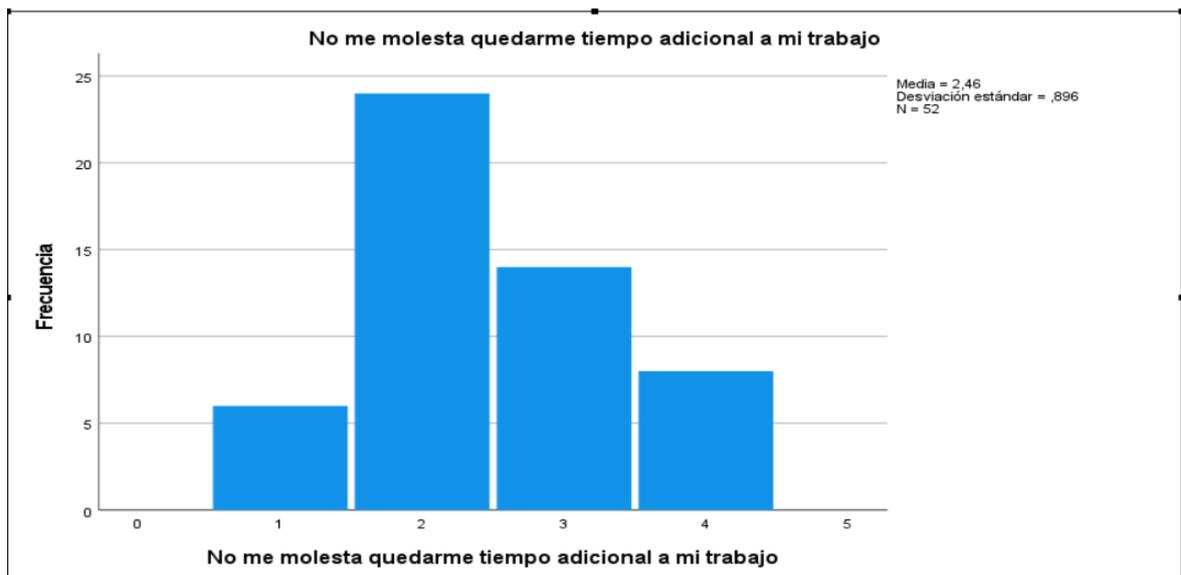


Ilustración 9 Tiempo adicional.

Elaboración propia.

PREGUNTA 9.- El puesto que ocupo me permite desarrollarme haciendo uso de mi conocimiento y desarrollando habilidades laborales:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 67,3% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que el puesto que ocupa le permite desarrollarse haciendo uso de sus conocimientos y desarrollando habilidades laborales, mientras que un 15,4% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 17,3% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 11 Uso de mi conocimiento

El puesto que ocupo me permite desarrollarme haciendo uso de mi conocimiento y desarrollando habilidades laborales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo.	35	67,3	67,3	67,3
	No estoy completamente de acuerdo.	8	15,4	15,4	82,7
	En desacuerdo.	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

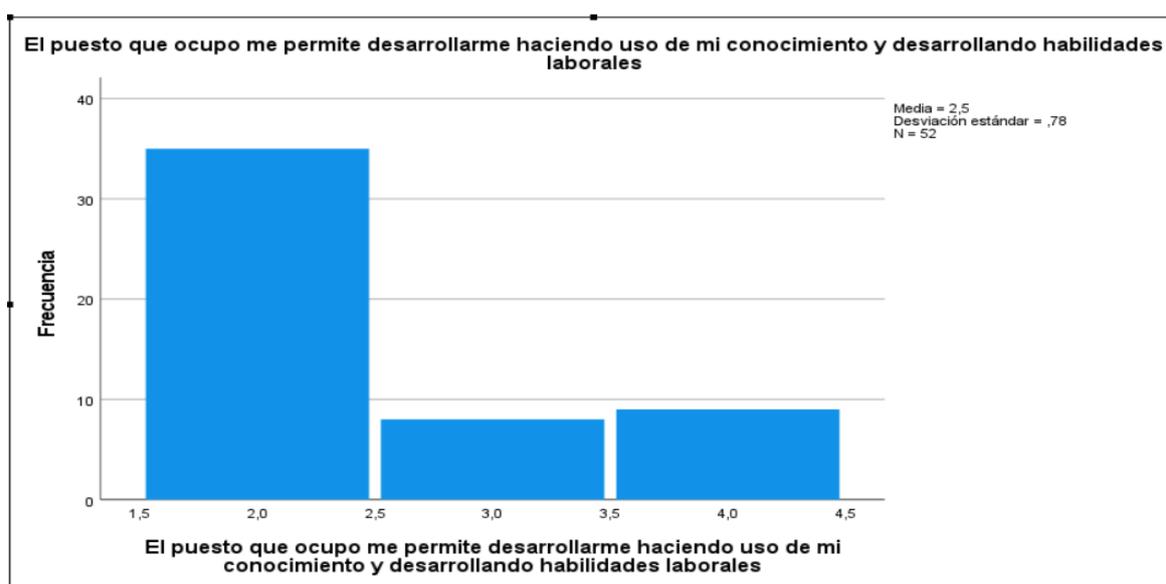


Ilustración 10 Uso de mi conocimiento

Elaboración propia.

PREGUNTA 10.- Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayuda a realizar mi trabajo:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 57,7% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que sus compañeros de trabajo comparten consigo información que le ayuda a realizar su trabajo, mientras que un 26,9% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 13,5% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 12 Comparten información

Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayuda a realizar mi trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	1	1,9	1,9	1,9
	De acuerdo.	30	57,7	57,7	59,6
	No estoy completamente de acuerdo.	14	26,9	26,9	86,5
	En desacuerdo.	7	13,5	13,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.



Ilustración 11 Comparten información

Elaboración propia.

PREGUNTA 11.- Las relaciones y el compañerismo entre el personal de los departamentos es buena:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 44,2% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que las relaciones y el compañerismo entre el personal de los departamentos es buena, mientras que un 13,5% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 19,2% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 13 Compañerismo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	12	23,1	23,1	23,1
	De acuerdo.	23	44,2	44,2	67,3
	No estoy completamente de acuerdo.	7	13,5	13,5	80,8
	En desacuerdo.	10	19,2	19,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

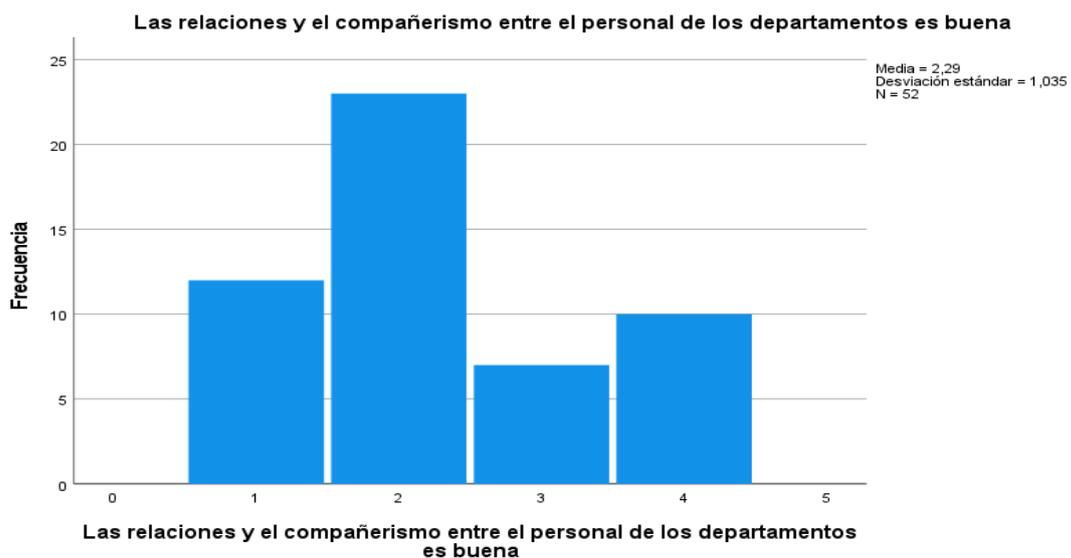


Ilustración 12 Compañerismo

Elaboración propia.

PREGUNTA 12.- Considero que en mi área se trabaja en equipo:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial "Roxana" tenemos como resultado que el 48,1% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que considera que en su área se trabaja en equipo, mientras que un 23,1% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 21,2% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 14 Área de trabajo

Considero que en mi área se trabaja en equipo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	4	7,7	7,7	7,7
	De acuerdo.	25	48,1	48,1	55,8
	No estoy completamente de acuerdo.	12	23,1	23,1	78,8
	En desacuerdo.	11	21,2	21,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

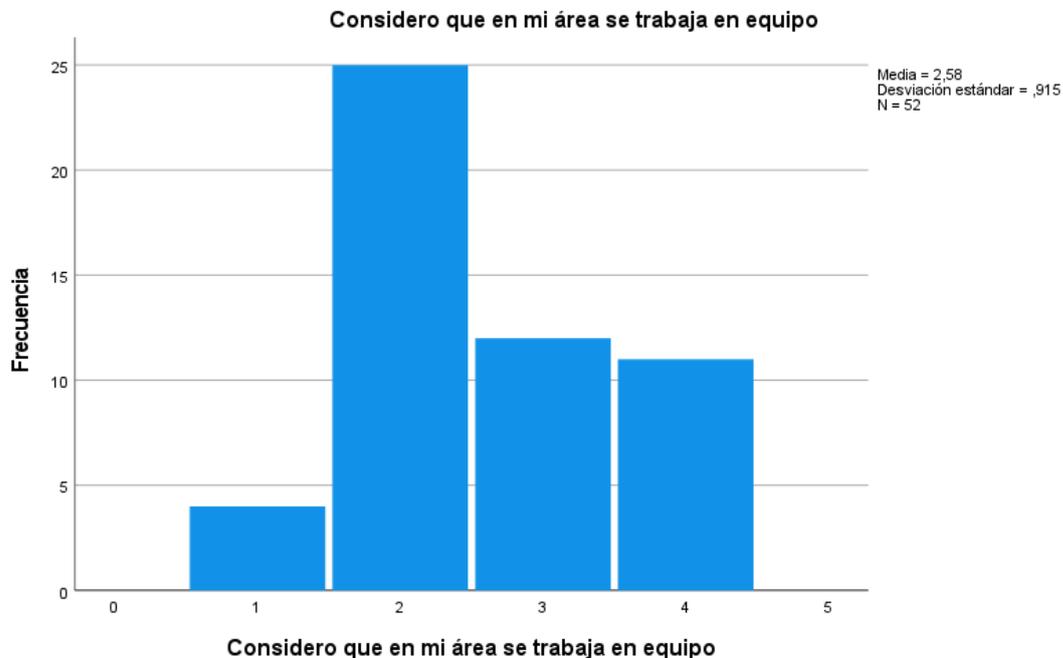


Ilustración 13 Área de trabajo

Elaboración propia.

PREGUNTA 13.- Considero que con otras áreas de trabajo podemos trabajar en equipo:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 61,5% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que considera que con otras áreas de trabajo podemos trabajar en equipo, mientras que un 26,9% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 9,6% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 15 Trabajar en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	1	1,9	1,9	1,9
	De acuerdo.	32	61,5	61,5	63,5
	No estoy completamente de acuerdo.	14	26,9	26,9	90,4
	En desacuerdo.	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

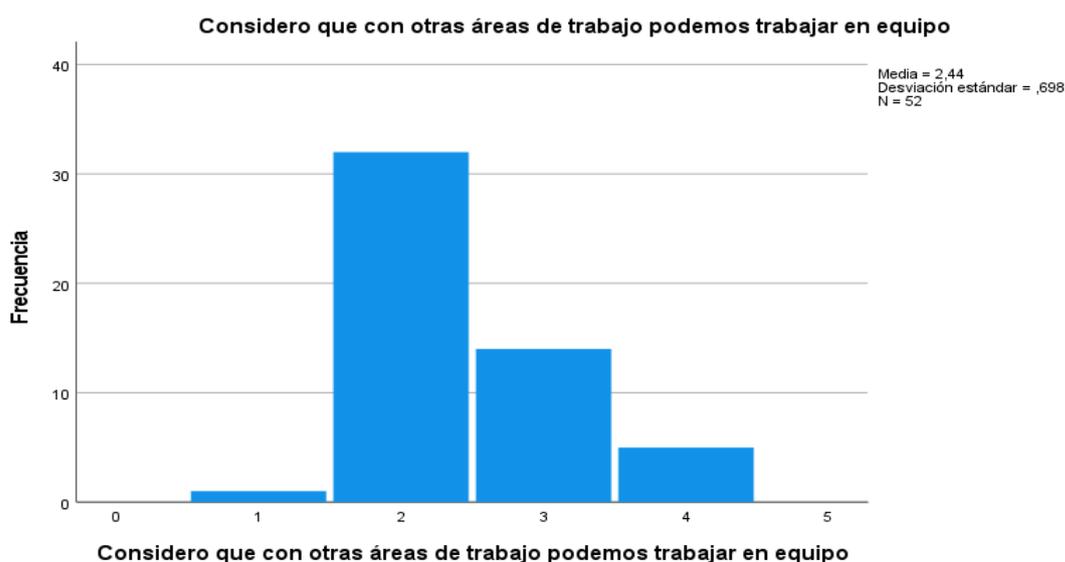


Ilustración 14 Trabajar en equipo

Elaboración propia.

PREGUNTA 14.- Existen áreas con las que me gusta trabajar:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial "Roxana" tenemos como resultado que el 53,8% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que existen área con las que no le gusta trabajar, mientras que un 21,2% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 13,5% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 16 Áreas

Existen áreas con las que me gusta trabajar					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	6	11,5	11,5	11,5
	De acuerdo.	28	53,8	53,8	65,4
	No estoy completamente de acuerdo.	11	21,2	21,2	86,5
	En desacuerdo.	7	13,5	13,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

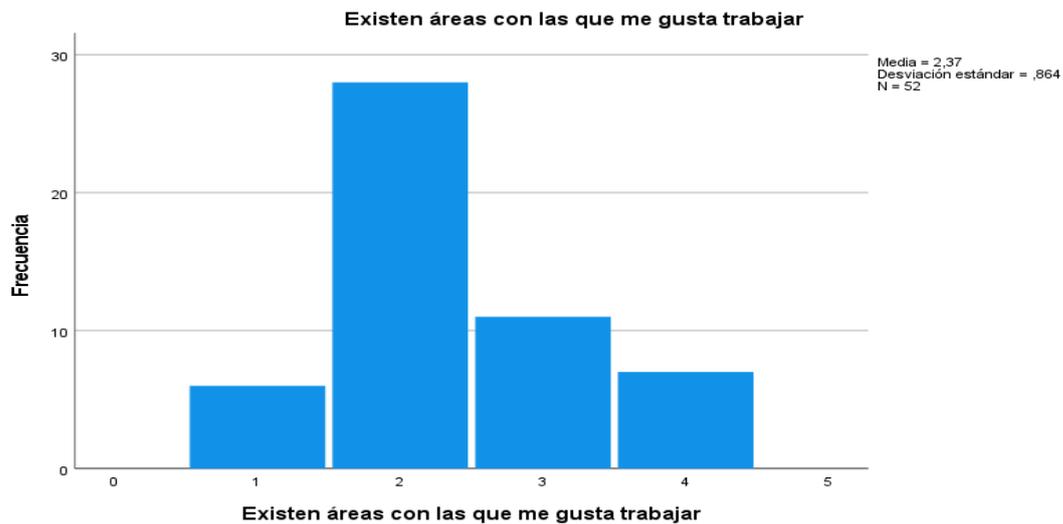


Ilustración 15 Áreas

Elaboración propia.

PREGUNTA 15.- Mi jefe es respetuoso conmigo:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial "Roxana" tenemos como resultado que el 44,2% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que su jefe es respetuoso consigo, mientras que un 28,8% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 17,3% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 17 Respetuoso conmigo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	5	9,6	9,6	9,6
	De acuerdo.	23	44,2	44,2	53,8
	No estoy completamente de acuerdo.	15	28,8	28,8	82,7
	En desacuerdo.	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

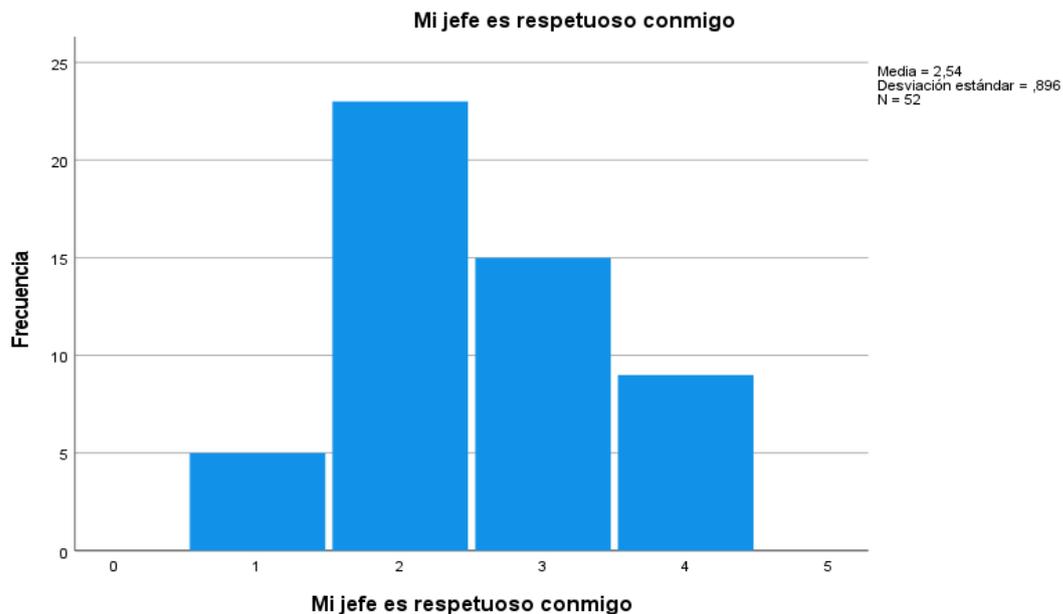


Ilustración 16 Respetuoso conmigo

Elaboración propia.

PREGUNTA 16.- Mi jefe evalúa objetivamente mi desempeño:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 55,8% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que su jefe evalúa objetivamente su desempeño, mientras que un 25% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 17,3% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 18 Evalúa objetivamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	1	1,9	1,9	1,9
	De acuerdo.	29	55,8	55,8	57,7
	No estoy completamente de acuerdo.	13	25,0	25,0	82,7
	En desacuerdo.	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

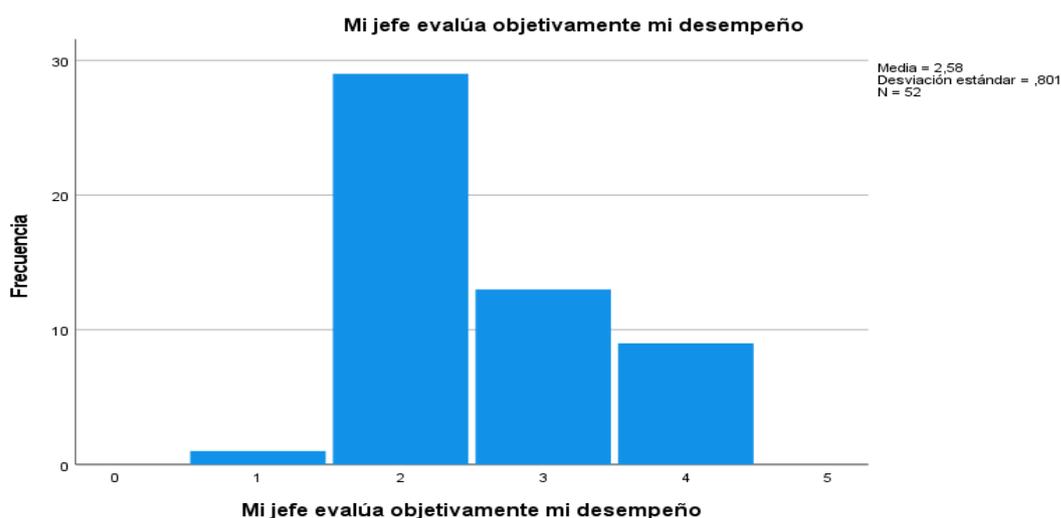


Ilustración 17 Evalúa objetivamente

Elaboración propia.

PREGUNTA 17.- Mi jefe atiende y resuelve mis dudas e inquietudes rápidamente:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 46,2% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que la información, los equipos y las herramientas que ocupo para efectuar mi trabajo son los adecuados, mientras que un 30,8% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 11,5% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 19 Resuelve mis dudas

Mi jefe atiende y resuelve mis dudas e inquietudes rápidamente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	6	11,5	11,5	11,5
	De acuerdo.	24	46,2	46,2	57,7
	No estoy completamente de acuerdo.	16	30,8	30,8	88,5
	En desacuerdo.	6	11,5	11,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

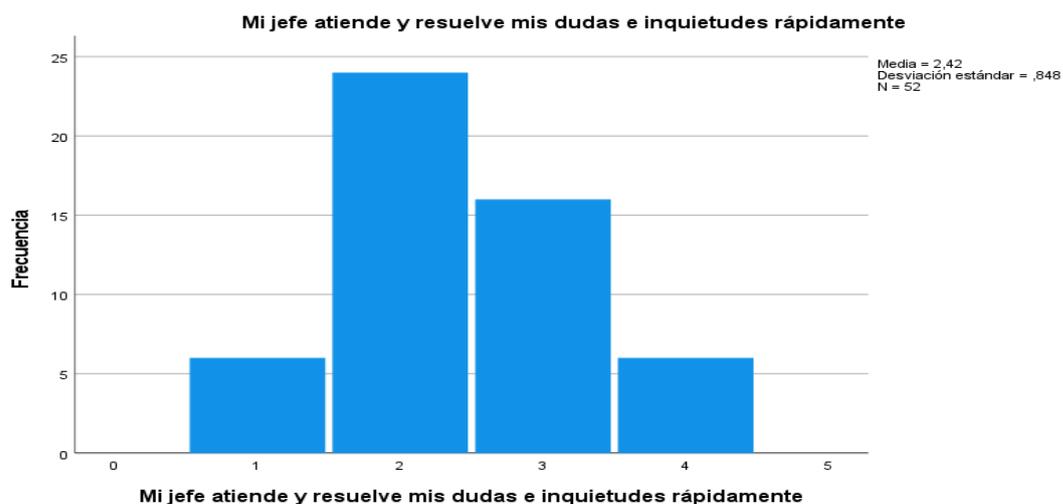


Ilustración 18 Resuelve mis dudas

Elaboración propia.

PREGUNTA 18.- Recibo el apoyo necesario de parte de mi jefe para obtener un buen desempeño en trabajo:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 46,2% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que recibió el apoyo necesario de parte de mi jefe para obtener un buen desempeño en trabajo, mientras que un 36,5% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 15,4% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 20 Apoyo necesario

Recibo el apoyo necesario de parte de mi jefe para obtener un buen desempeño en trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	1	1,9	1,9	1,9
	De acuerdo.	24	46,2	46,2	48,1
	No estoy completamente de acuerdo.	19	36,5	36,5	84,6
	En desacuerdo.	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

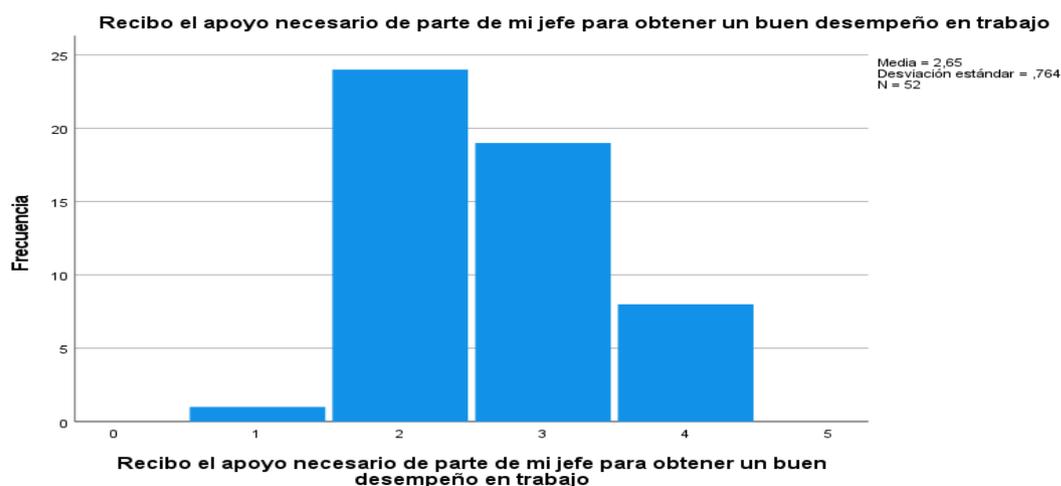


Ilustración 19 Apoyo necesario

Elaboración propia.

PREGUNTA 19.- Mi jefe me pide que me quede tiempo adicional solo cuando es necesario:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 59,6% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que su jefe le pide que se quede tiempo adicional solo cuando es necesario, mientras que un 30,8% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 9,6% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 21 Tiempo adicional

Mi jefe me pide que me quede tiempo adicional solo cuando es necesario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo.	31	59,6	59,6	59,6
	No estoy completamente de acuerdo.	16	30,8	30,8	90,4
	En desacuerdo.	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.



Ilustración 20 Tiempo adicional

Elaboración propia.

PREGUNTA 20.- Estoy de acuerdo que mi trabajo sea supervisado:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 67,3% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que su trabajo sea supervisado, mientras que un 17,3% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 15,4% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 22 Supervisado

Estoy de acuerdo que mi trabajo sea supervisado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo.	35	67,3	67,3	67,3
	No estoy completamente de acuerdo.	9	17,3	17,3	84,6
	En desacuerdo.	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

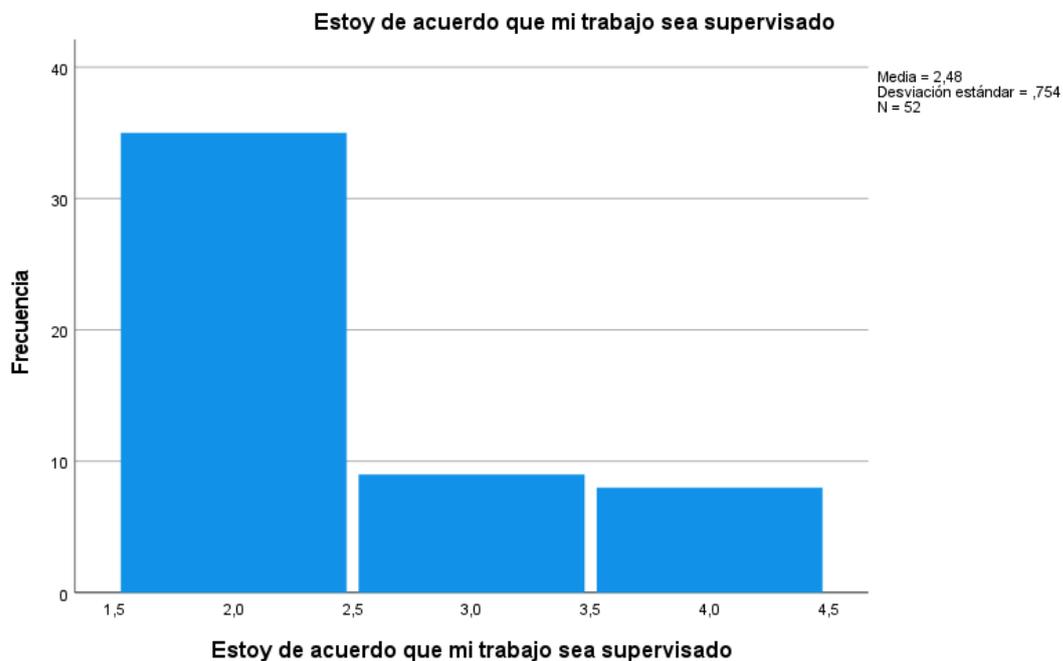


Ilustración 21 Supervisado

PREGUNTA 21.- Mi jefe me apoya en la solución de problemas que se presentan en mi trabajo:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 67,3% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que su jefe lo apoya en la solución de problemas que se presentan en su trabajo, mientras que un 13,5% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 19,2% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 23 Solución de problemas

Mi jefe me apoya en la solución de problemas que se presentan en mi trabajo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo.	35	67,3	67,3	67,3
	No estoy completamente de acuerdo.	7	13,5	13,5	80,8
	En desacuerdo.	10	19,2	19,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

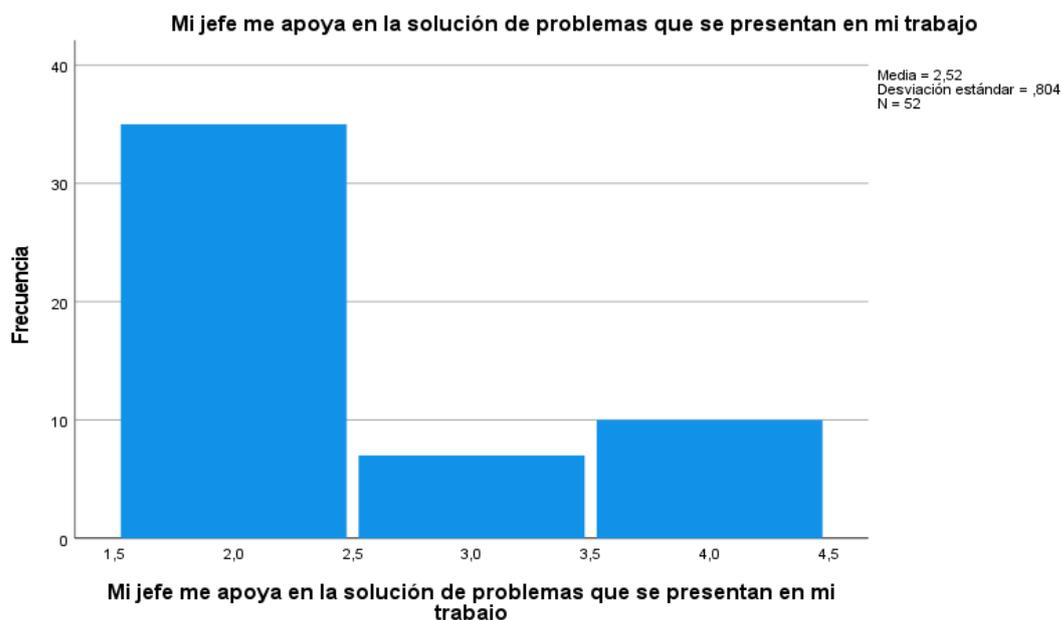


Ilustración 22 Solución de problemas

Elaboración propia.

PREGUNTA 22.- Me siento satisfecho con el desempeño de mi jefe:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 59,6% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que se siente satisfecho con el desempeño de su jefe, mientras que un 15,4% menciona estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 13,5% que menciona no estar completamente de acuerdo.

Tabla 24 Desempeño de mi jefe

Me siento satisfecho con el desempeño de mi jefe					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	8	15,4	15,4	15,4
	De acuerdo.	31	59,6	59,6	75,0
	No estoy completamente de acuerdo.	7	13,5	13,5	88,5
	En desacuerdo.	6	11,5	11,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

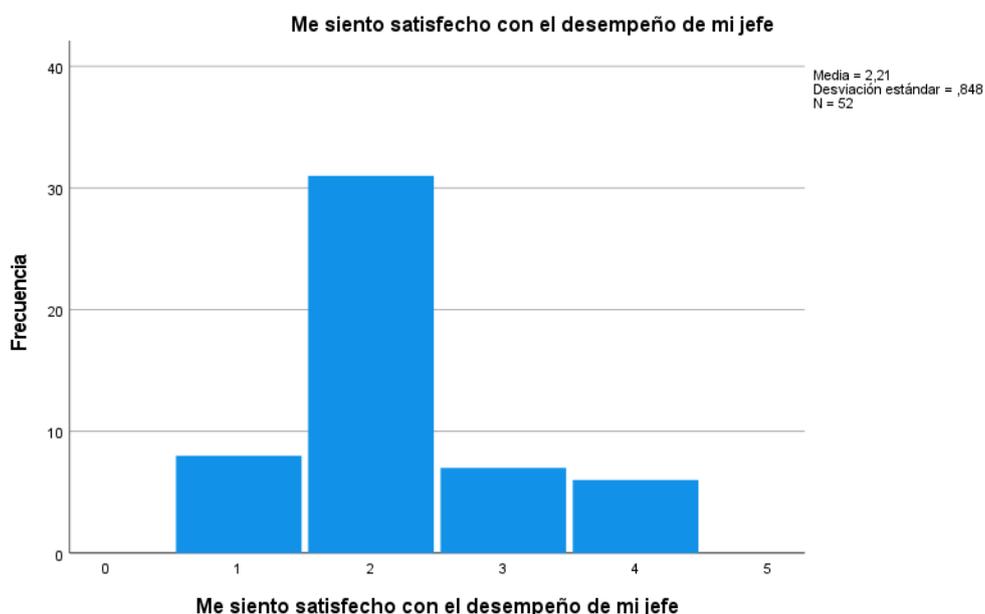


Ilustración 23 Desempeño de mi jefe

Elaboración propia.

PREGUNTA 23.- Cuento con espacio físico y mobiliario cómodo para la realización de mis actividades:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 42,3% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que cuenta con el espacio físico y mobiliario cómodo para la realización de sus actividades, mientras que un 23,1% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 9,3% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 25 Espacio físico

Cuento con espacio físico y mobiliario cómodo para la realización de mis actividades					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	13	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo.	22	42,3	42,3	67,3
	No estoy completamente de acuerdo.	12	23,1	23,1	90,4
	En desacuerdo.	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

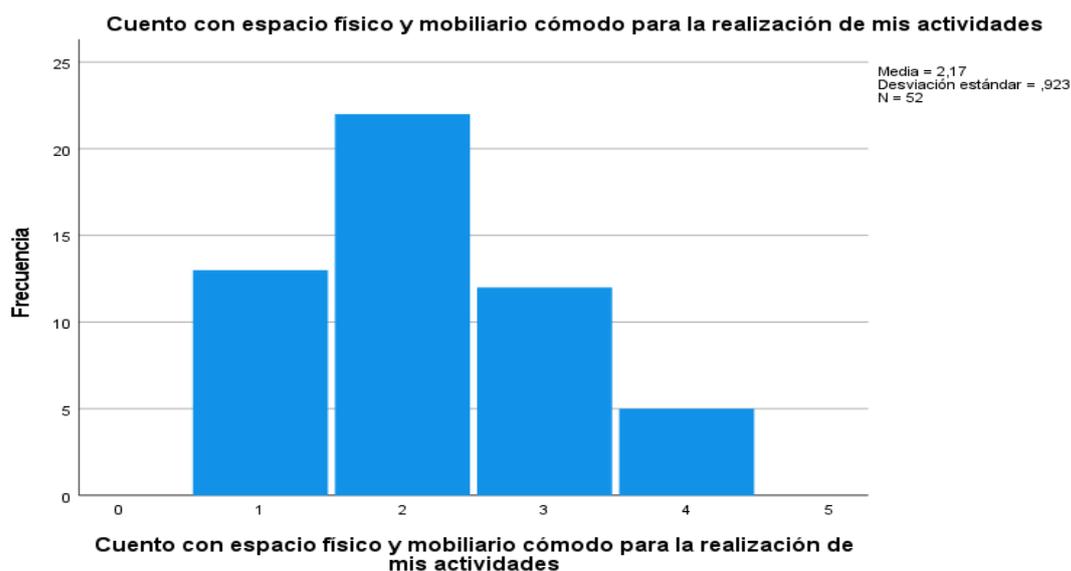


Ilustración 24 Espacio físico

Elaboración propia.

PREGUNTA 24.- Considero que realizo mi trabajo bajo una infraestructura segura:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 40,4% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que considera que realiza su trabajo bajo una infraestructura segura, mientras que un 28,8% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 13,5% que menciona estar completamente en desacuerdo.

Tabla 26 Infraestructura segura

Considero que realizo mi trabajo bajo una infraestructura segura					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	9	17,3	17,3	17,3
	De acuerdo.	21	40,4	40,4	57,7
	No estoy completamente de acuerdo.	15	28,8	28,8	86,5
	En desacuerdo.	7	13,5	13,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

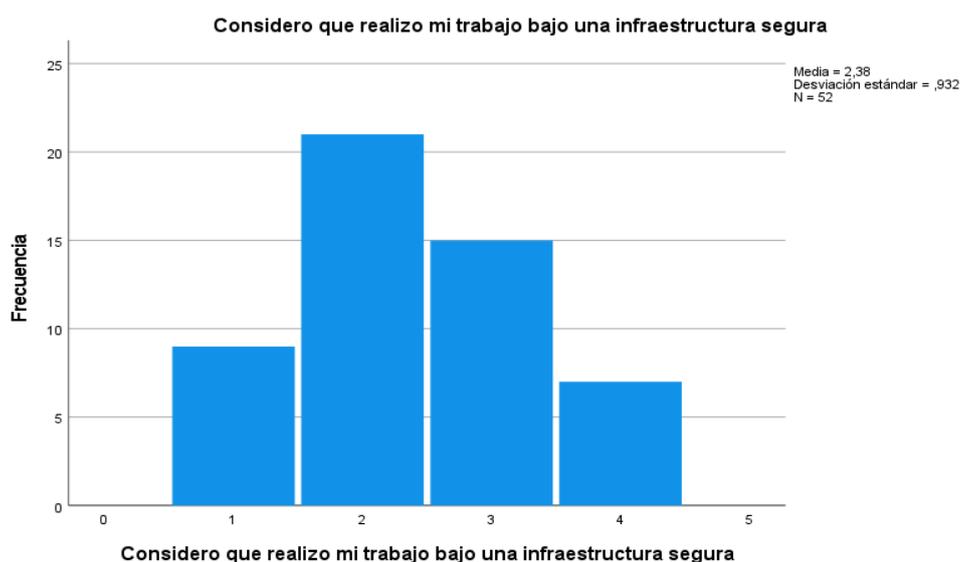


Ilustración 25 Infraestructura segura

Elaboración propia.

PREGUNTA 25.- Los niveles de ruido son aceptables para la realización de mi actividad:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 55,8% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que los niveles de ruido son aceptables para la realización de su actividad, mientras que un 26,9 menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 17,3% que menciona estar en desacuerdo.

Tabla 27 Niveles de ruido

Los niveles de ruido son aceptables para la realización de mi actividad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo.	29	55,8	55,8	55,8
	No estoy completamente de acuerdo.	14	26,9	26,9	82,7
	En desacuerdo.	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.



Ilustración 26 Niveles de ruido

Elaboración propia.

PREGUNTA 26.- Los niveles de temperatura son aceptables para la realización de mi actividad:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 46,2% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que los niveles de temperatura son aceptables para la realización de sus actividades, mientras que un 34,6% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 19,2% que menciona estar en desacuerdo.

Tabla 28 Temperatura

Los niveles de temperatura son aceptables para la realización de mi actividad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo.	24	46,2	46,2	46,2
	No estoy completamente de acuerdo.	18	34,6	34,6	80,8
	En desacuerdo.	10	19,2	19,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

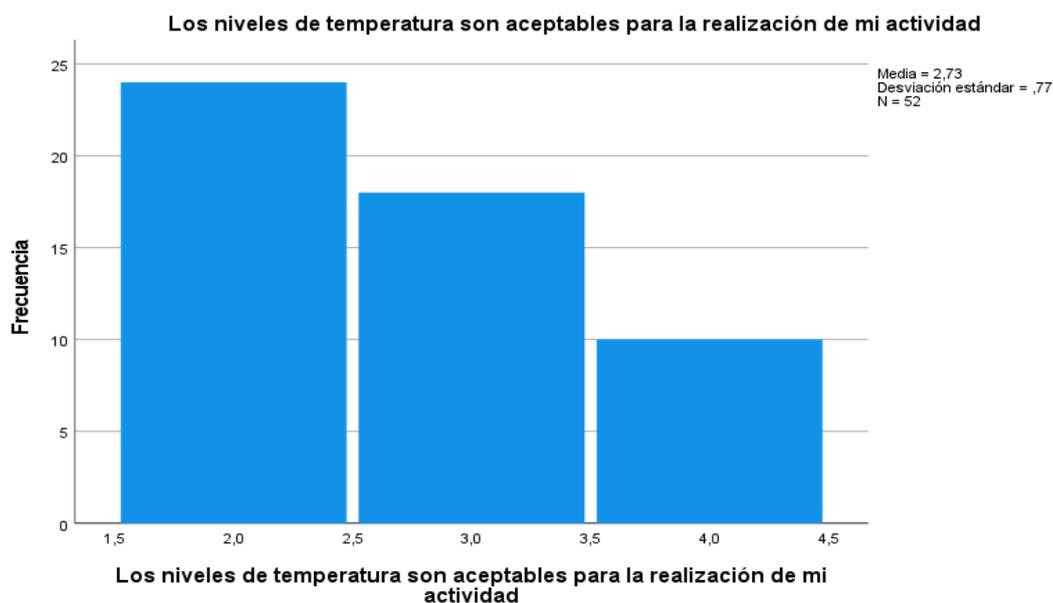


Ilustración 27 Temperatura

Elaboración propia.

PREGUNTA 27.- Los niveles de humedad son aceptables para la realización de mi actividad:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 69,2% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que los niveles de humedad son aceptables para la realización de su actividad, mientras que un 13,5% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 17,3% que menciona estar en desacuerdo.

Tabla 29 Humedad

Los niveles de humedad son aceptables para la realización de mi actividad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo.	36	69,2	69,2	69,2
	No estoy completamente de acuerdo.	7	13,5	13,5	82,7
	En desacuerdo.	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

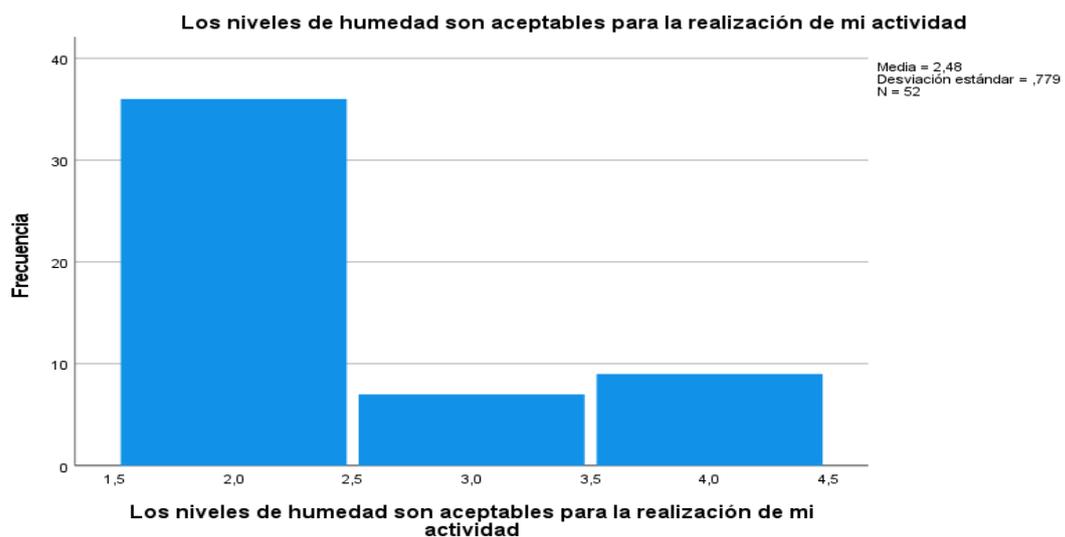


Ilustración 28 Humedad

Elaboración propia.

PREGUNTA 28.- Los niveles de iluminación son aceptables para la realización de mi actividad:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 69,2% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que los niveles de iluminación son aceptables para la realización de su actividad, mientras que un 15,4% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 13,5% que menciona estar en desacuerdo.

Tabla 30 Iluminación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	1	1,9	1,9	1,9
	De acuerdo.	36	69,2	69,2	71,2
	No estoy completamente de acuerdo.	8	15,4	15,4	86,5
	En desacuerdo.	7	13,5	13,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.



Ilustración 29 Iluminación

Elaboración propia.

PREGUNTA 29.- Me gusta mi trabajo:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial "Roxana" tenemos como resultado que el 53,8% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que le gusta su trabajo, mientras que un 17,3% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 21,2% que menciona estar en desacuerdo.

Tabla 31 Me gusta mi trabajo

Me gusta mi trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	4	7,7	7,7	7,7
	De acuerdo.	28	53,8	53,8	61,5
	No estoy completamente de acuerdo.	9	17,3	17,3	78,8
	En desacuerdo.	11	21,2	21,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

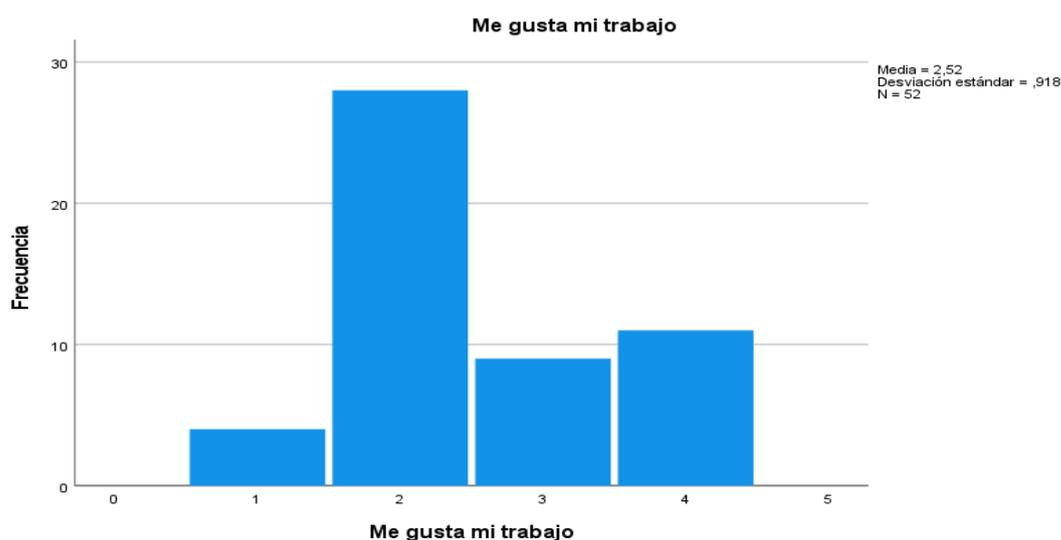


Ilustración 30 Me gusta mi trabajo

Elaboración propia.

PREGUNTA 30.- Me gusta mi horario de trabajo:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 65,4% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que le gusta su horario de trabajo, mientras que un 17,3% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 17,3% que menciona estar en desacuerdo.

Tabla 32 Horario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo.	34	65,4	65,4	65,4
	No estoy completamente de acuerdo.	9	17,3	17,3	82,7
	En desacuerdo.	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

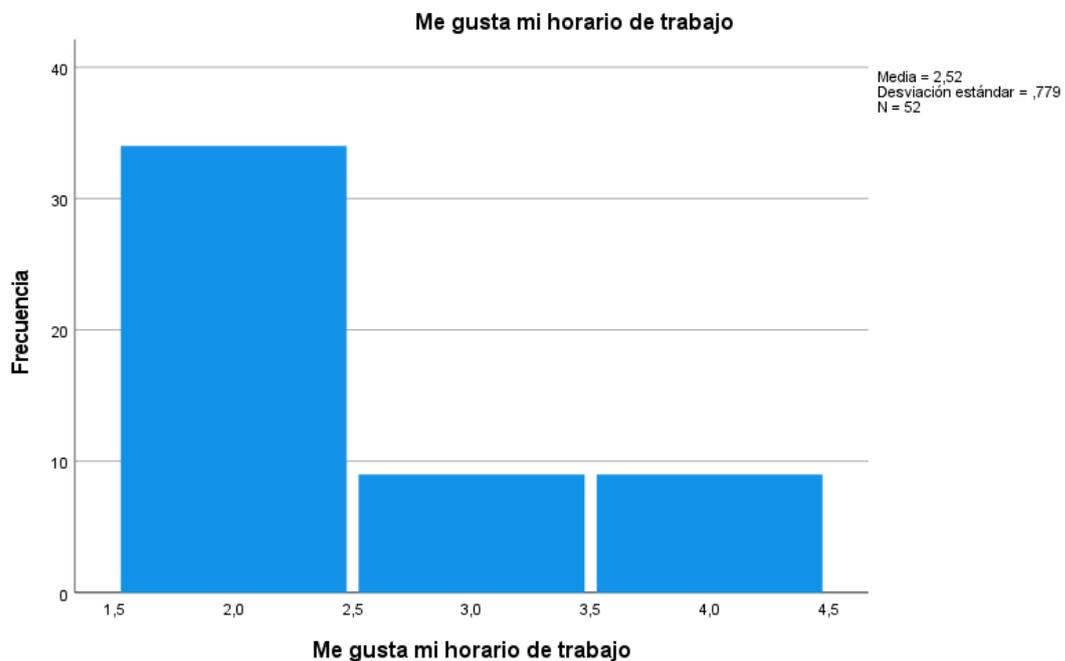


Ilustración 31 Horario

Elaboración propia.

PREGUNTA 31.- No me iría de Comercial Roxana, aunque me ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 61,5% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que no se iría del Comercial Roxana, aunque le ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo, mientras que un 13,5% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 9,6% que menciona estar en desacuerdo.

Tabla 33 No me iría

No me iría de comercial Roxana aunque me ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	8	15,4	15,4	15,4
	De acuerdo.	32	61,5	61,5	76,9
	No estoy completamente de acuerdo.	7	13,5	13,5	90,4
	En desacuerdo.	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

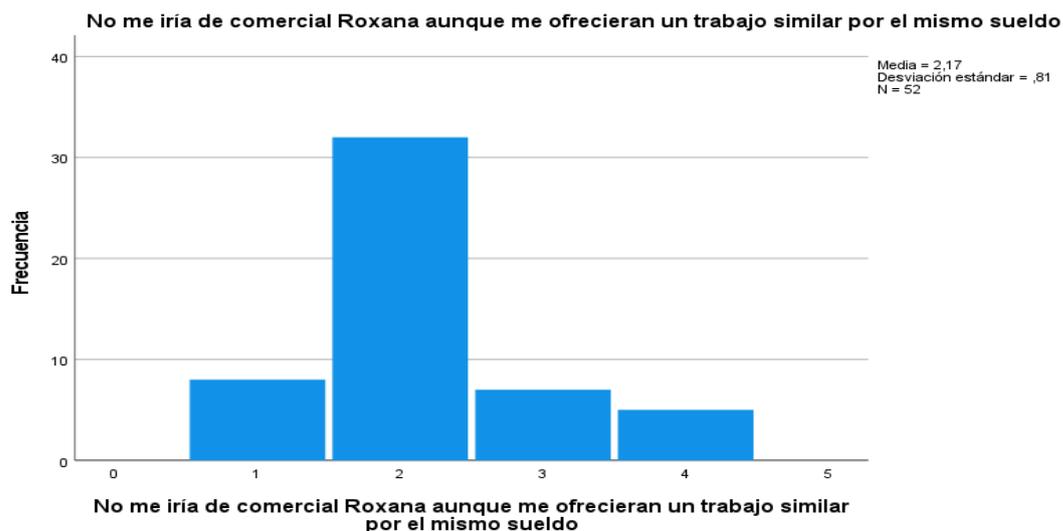


Ilustración 32 No me iría

Elaboración propia.

PREGUNTA 32.- La remuneración que recibo en Comercial Roxana está acorde a mi carga laboral:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 48,1% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que la remuneración que recibe en Comercial Roxana está acorde a su carga laboral, mientras que un 21,2% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 11,5% que menciona estar en desacuerdo.

Tabla 34 Remuneración

La remuneración que recibo en Comercial Roxana está acorde a mi carga laboral		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	10	19,2	19,2	19,2
	De acuerdo.	25	48,1	48,1	67,3
	No estoy completamente de acuerdo.	11	21,2	21,2	88,5
	En desacuerdo.	6	11,5	11,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

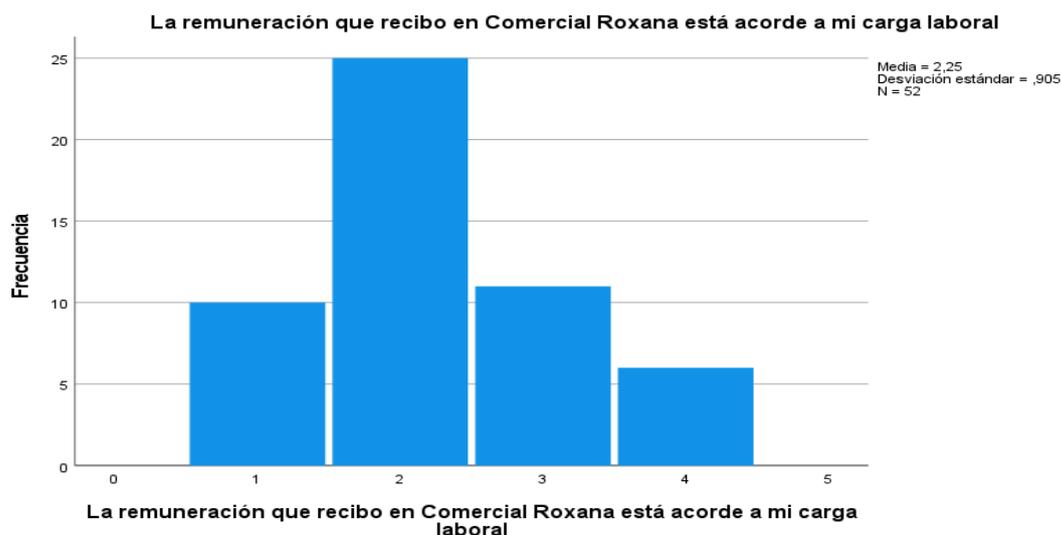


Ilustración 33 Remuneración

Elaboración propia.

PREGUNTA 33.- Las actividades de integración que realiza la empresa han mejorado el trabajo en equipo:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 51,9% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que las actividades que realiza la empresa han mejorado el trabajo en equipo, mientras que un 28,8% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 19,2% que menciona estar en desacuerdo.

Tabla 35 Integración

Las actividades de integración que realiza la empresa han mejorado el trabajo en equipo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo.	27	51,9	51,9	51,9
	No estoy completamente de acuerdo.	15	28,8	28,8	80,8
	En desacuerdo.	10	19,2	19,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

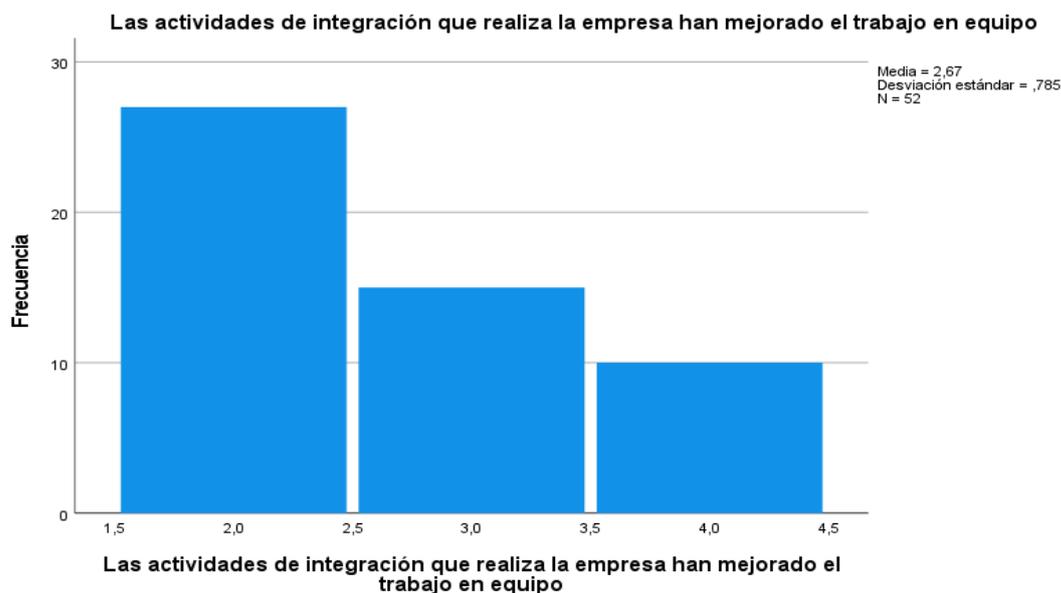


Ilustración 34 Integración

Elaboración propia.

PREGUNTA 34.- Estoy motivado por el reconocimiento que mi jefe y los directivos dan a mi trabajo:

Dentro de la encuesta de clima laboral realizada a 52 colaboradores operativos del comercial “Roxana” tenemos como resultado que el 57,7% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en estar motivado por el reconocimiento que su jefe y los directivos le dan a su trabajo, mientras que un 25% menciona no estar totalmente de acuerdo, por otra parte, tenemos un 13,5% que menciona estar en desacuerdo.

Tabla 36 Reconocimiento de mis jefes y directivos

Estoy motivado por el reconocimiento que mi Jefe y los directivos dan a mi trabajo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo.	2	3,8	3,8	3,8
	De acuerdo.	30	57,7	57,7	61,5
	No estoy completamente de acuerdo.	13	25,0	25,0	86,5
	En desacuerdo.	7	13,5	13,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Elaboración propia.

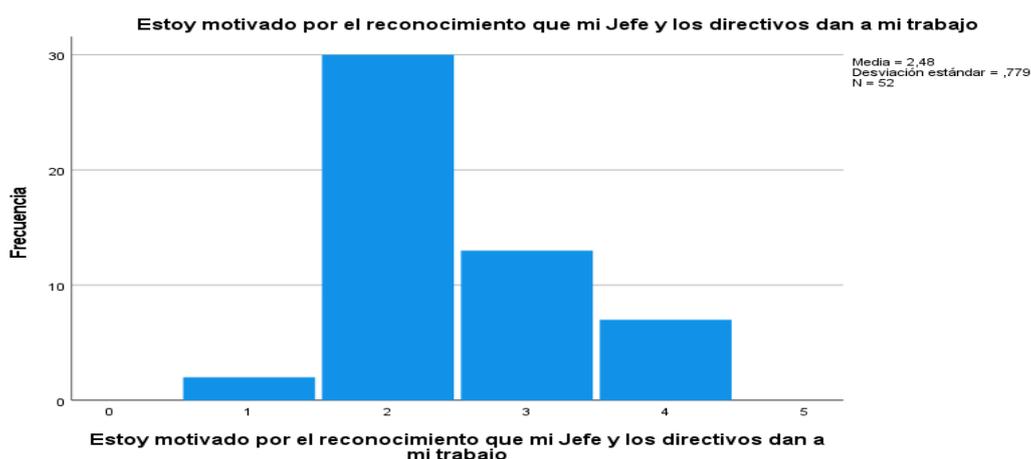


Ilustración 35 Reconocimiento de mis jefes y directivos

Elaboración propia.

3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

ANÁLISIS DE LA RELACIÓN DE LOS FACTORES DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DEL COMERCIAL ROXANA

Tabla 37 Correlación de factores

		Comunicación	Carga Laboral	Liderazgo	Área De Trabajo	Trabajo En Equipo	Motivación	Actitud
Comunicación	Correlación de Pearson	1	,173	-,221	-,055	-,332*	-,204	-,013
	Sig. (bilateral)		,220	,116	,698	,016	,147	,928
	N	52	52	52	52	52	52	52
Carga Laboral	Correlación de Pearson	,173	1	-,102	,247	,288*	-,093	-,117
	Sig. (bilateral)	,220		,472	,078	,038	,513	,408
	N	52	52	52	52	52	52	52
Liderazgo	Correlación de Pearson	-,221	-,102	1	,123	-,066	,894**	,394**
	Sig. (bilateral)	,116	,472		,387	,644	,000	,004
	N	52	52	52	52	52	52	52
Área De Trabajo	Correlación de Pearson	-,055	,247	,123	1	,167	,009	,125
	Sig. (bilateral)	,698	,078	,387		,238	,949	,379
	N	52	52	52	52	52	52	52
Trabajo En Equipo	Correlación de Pearson	-,332*	,288*	-,066	,167	1	-,030	,255
	Sig. (bilateral)	,016	,038	,644	,238		,834	,068
	N	52	52	52	52	52	52	52
Motivación	Correlación de Pearson	-,204	-,093	,894**	,009	-,030	1	,160
	Sig. (bilateral)	,147	,513	,000	,949	,834		,257
	N	52	52	52	52	52	52	52
Actitud	Correlación de Pearson	-,013	-,117	,394**	,125	,255	,160	1
	Sig. (bilateral)	,928	,408	,004	,379	,068	,257	
	N	52	52	52	52	52	52	52

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**.. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaboración propia.

Interpretación: La mayoría de las relaciones entre los casilleros no existen relación entre las variables ya que son datos mayores a 0,05 que es el nivel requerido.

Acorde al análisis de la correlación de Pearson de los factores de las variables de estudio, se demuestra que el valor estadístico r de Pearson es de 0,894, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una correlación positiva muy alta entre la dimensión Liderazgo y la dimensión motivación, porque el valor sig. (bilateral) es de 0,000, que se encuentra por debajo del 0,01 requerido.

El valor estadístico r de Pearson es de 0,394, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 95% de confianza, que en el

ámbito de estudio hay una correlación positiva baja entre la dimensión actitud y la dimensión liderazgo porque el valor sig. (bilateral) es de 0,004, que se encuentra por debajo del 0,01 requerido.

Evidenciando una relación muy significativa entre los factores mencionados.

En los resultados obtenidos dentro de la presente investigación se ha determinado cómo está incidiendo actualmente el clima organizacional dentro del desempeño laboral de los colaboradores operativos del comercial Roxana, dado que dentro del análisis de las encuestas realizadas se obtiene como porcentajes: el 28,8% de los colaboradores menciona en la pregunta 15 “mi jefe es respetuoso conmigo” no estar totalmente de acuerdo, además existe un 17,3% que menciona estar completamente en desacuerdo en que su jefe es respetuoso con ellos denotando en primera instancia un buen trato y comunicación por parte de jefes y personal operativo.

Además, se obtiene un 36,5% como resultado en la pregunta 18 “recibo el apoyo necesario de parte de mi jefe para obtener un buen desempeño en trabajo” que menciona no estar totalmente de acuerdo en que reciba apoyo necesario por parte de su jefe para de esta manera obtener un buen desempeño es decir que no está viendo esa parte guía y del liderazgo el cual permitiría que los colaboradores sepan cómo poder llevar a cabo las actividades delegadas para de esta manera poder incluso mejorar su desempeño y además cumplir el logro con los objetivos propuestos dentro de la organización.

Por lo tanto, se identifica que las causas que están afectando al clima organizacional dentro del comercial Roxana son la falta de apoyo de los jefes con respecto a la resolución de problemas debido a que el 13,5% menciona no estar de acuerdo con tu jefe no les aporte esa parte de apoyo y además un 19,2% de los encuestados mencionan que no reciben el apoyo de su jefe solucionar problemas que surgen dentro el cumplimiento de las funciones la empresa.

Otro factor que influye en la realización de las actividades y desarrollo de un buen desempeño por parte de los colaboradores es que la empresa no brinda un espacio físico que permita realizar de forma cómoda sus actividades debido a que el 23,1% de los encuestados en la pregunta 23 “cuento con espacio físico y mobiliario cómodo para la realización de mis actividades” menciona no estar totalmente de acuerdo en que la empresa preste un mobiliario cómodo para poder realizar las actividades y también tenemos a un 19,2% que menciona estar en desacuerdo en que la empresa prevea de un espacio físico cómodo el cual permita realizar las actividades y funciones laborales de forma correcta y que esto no implique una incomodidad para el colaborador.

Por su parte, se logró evidenciar que dentro del comercial no se está dando una remuneración salarial acorde a la carga laboral que ellos tienen y esto lo enfatiza un 21,2% de los colaboradores en respuesta a la pregunta 32 “la remuneración que recibo en Comercial Roxana está acorde a mi carga laboral” en donde menciona no estar totalmente de acuerdo en que la empresa este dando una remuneración salarial acordé a su carga laboral.

Por lo tanto, estos factores como la falta de liderazgo por parte de los jefes, la poca comunicación que existe de los colaboradores en expresar sus inconformidades y además necesidades que están presentando, así como también, el excedente de funciones laborales las cuales no son congruentes con el salario que se percibe, ya están afectando de forma directa al clima organizacional lo que nos está dando como resultado que el desempeño laboral e incluso el 13,5% de los colaboradores en base a la pregunta 31 “no me iría de Comercial Roxana, aunque me ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo” no está totalmente de acuerdo en tomar la decisión de no irse del Comercial Roxana en el caso de que se le ofrezca otro trabajo similar con la misma remuneración.

Además, se analizarán las medidas que se pueden implementar con respecto a esta problemática que está presentando la organización dado que esta manera se podría incluso ahorrar el costo de una nueva reinserción de personal, a su vez,

podríamos motivar el personal con el que ya se cuenta y lograr los objetivos organizacionales sin que esto implique pasar por una rotación de personal.

CONCLUSIÓN

Se concluye que dentro de este estudio del clima laboral y como éste incide en el desempeño laboral encontramos que en la encuesta de clima laboral tenemos que un 42,3% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo en que se cuenta con el espacio físico y mobiliario cómodo para la realización de sus actividades pero tenemos un 23,1% el que menciona no estar totalmente de acuerdo lo que nos implica que existe un determinado porcentaje de los encuestados que en su mayoría de preguntas ha respondido que no estoy de acuerdo con algunos apartados que sean implementado dentro de la encuesta de clima organizacional y Por su parte también podemos encontrar que dentro de los trabajadores tan sólo el 57,7% de los colaboradores menciona estar motivado por el reconocimiento que el jefe y los directivos le dan a su trabajo mientras que un 25% menciona no estar totalmente de acuerdo lo que nos implica a que dentro del ambiente laboral existe un 25% de los colaboradores que no reciben técnicas de compensación o de reconocimiento del esfuerzo que hacen día con día dentro de su área de trabajo.

Además, encontramos un 19,2% que menciona que estén totalmente de acuerdo en que su jefe le brinda apoyo en la solución de problemas que se presentan dentro de su trabajo y el de notar que el jefe es el encargado de poder administrar y guiar a los colaboradores y el cumplimiento de los objetivos empresariales el 19,2% que se presenta en esta encuesta de clima laboral nos implica que existe falencias dentro de la organización de los colaboradores.

Por otra parte, adicional encontramos que un 32,7% que menciona que no está totalmente de acuerdo en que la carga laboral que tiene dentro de su puesto de trabajo es aceptable.

Adicional, vemos cómo el 48,1% se muestra de acuerdo en que la remuneración salarial que ofrece el comercial está acorde a la carga laboral que el colaborador tiene pero tenemos a un 21,2% de colaboradores que mencionan no estar completamente de acuerdo y aún 11,5% que mencionó estar en desacuerdo lo que nos hace denotar que entró al comercial Roxana existen falencias en la parte administrativa del personal de notando que no existen medidas de reconocimiento

sobre el trabajo que hacen los colaboradores dentro de la organización, por lo que vemos que la parte de liderazgo y motivación son dos factores deficientes dentro de la organización.

Además, la administración de las funciones de los colaboradores no está correctamente estudiado, dado que denotamos colaboradores que manifiestan el tener una carga laboral excedente, lo que nos trae como resultado a un 9,6% de los colaboradores en estar de acuerdo en irse del comercial Roxana si recibe otra oferta laboral y a un 13,5% que no está totalmente de acuerdo en no irse si le llega otra oferta laboral.

Por lo tanto, al tener falencias dentro de la parte administrativa vamos a ver en la parte del desempeño se va a ver afectada debido a la sobrecarga laboral que está viendo dentro de la empresa y el poco reconocimiento que tiene tanto el personal directivo como los jefes de departamento con respecto al esfuerzo y trabajo que están cumpliendo los colaboradores lo que nos está dando como resultado a mediano plazo que los colaboradores decidan irse a otro comercial o a otro puesto de trabajo en donde sí se les brinde el reconocimiento que como colaboradores necesitan y además no tengan la sobrecarga laboral que están teniendo dentro del comercial en la actualidad.

RECOMENDACIONES

- Implementar un estudio del tiempo y movimiento del trabajo para determinar la sobrecarga laboral que esta teniendo cada colaborador.
- Implementar estrategias de compensación total y salario emocional para establecer un plan estratégico de reconocimiento al cumplimiento de los trabajadores con respecto a las actividades delegadas.
- Promover a los directivos y jefes de área a que mejoren las estrategias de comunicación dada que esta era una problemática desconocida y no es hasta la elaboración de la encuesta de clima laboral que se llega a detectar las falencias con respecto a la organización y administración de los colaboradores de la empresa.
- Estudiar las necesidades que se presentan en cada área operativa e incentivar el crecimiento profesional, dado que tenemos un porcentaje alto de colaboradores que quieren cambiar de lugar de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ministerio del trabajo. (2018). Acuerdo Ministerial No. MDT - 2018. *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/07/MDT-2018-0138.pdf?x42051>
- Albán, G. (2020). Metodologías de investigación educativa. *Dialnet*, Pág. 4. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>
- Arcos, M. (2017). La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones. Pág. 28. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Barnet, S. (2017). Investigación Descriptiva. *Scielo*, Pág. 1. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/pem/v15n2/1409-0724-pem-15-02-e2733.pdf>
- BCE. (2021). Medición de clima laboral y cultura organizacional. . *BANCO CENTRAL DEL ECUADOR*, Pág. 2. Obtenido de https://www.bce.fin.ec/images/BANCO_C_ECUADOR/PDF/RESULTADOS-CLIMA-Y-CULTURA-BCE-2021.pdf
- Bustos Jimenez, C. A. (2018). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de operaciones de la Empresa Imupesa. *Universidad Ricardo Palma*. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1872>
- Cabezas, D. (2020). Condiciones Físicas Organizacional. *Repositorio UG*, pág. 14. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10415/2/CONDICIONES%20FÍSICAS%20DE%20TRABAJO%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20-DAVID%20CABEZAS%20GRANIZO.pdf>
- Comercial Roxana. (2020). Comercial Roxana. Obtenido de <https://www.comercialroxana.com/>
- Cruz Martínez, M. (2017). Incidencias del clima laboral en los niveles de desempeño del personal que labora en la compañía arrocera Sarmiento S.A. INASAR . *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*, Pág. 23. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9260/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-427.pdf>
- García Solarte, M. (2019). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Redalyc*, Pág. 15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

- Gómez, E. (2020). ANÁLISIS CORRELACIONAL DE LA FORMACIÓN ACADÉMICO-PROFESIONAL Y CULTURA TRIBUTARIA DE LOS ESTUDIANTES DE MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS. *Scielo*, Pág. 2. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf>
- Gómez, J. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Redalyc*, Pág. 2. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Gonzales, J. (2018). La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas. *Redalyc*, pág. 3. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3761/376160247012/376160247012.pdf>
- Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Scielo*, Pág. 1. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Marvel, M. (2017). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Redalyc*, pág. 7. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2020). Clima Laboral. *Gestión del Cambio y Cultura Organizacional* . Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/mejorclimallaboral/>
- Ñury, T. (2019). El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018. *UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN*. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3695/tesis%20oficial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Redalyc*, Pp. 29. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/695/69559148009/html/>
- Pereira Pérez, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Redalyc*, Pág. 4. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>
- Pilligua, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Redalyc*, pp. 17 - 19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
- Quintero, N. (2016). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Redalyc*, Págs. 9 - 12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230903.pdf>
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Redalyc*, Pág. 12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>

- Santamaría, J. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. *Universidad Andina Simón Bolívar* . Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- Vera, N. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Scielo*, Pp. 4. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180

ANEXOS

Cuestionario:

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL		
<p>Dirigida a: personal operativo del comercial Roxana.</p> <p>Estimado colaborador, es para todos los que conformamos Comercial Roxana, de gran importancia mejorar continuamente la gestión que se realiza nuestros colaboradores, es por esto que pedimos llenar la siguiente encuesta de "Clima y Satisfacción Laboral", misma que será revisada con absoluta confidencialidad y de manera anónima, esto con la finalidad de obtener una evaluación 100% objetiva.</p> <p>Marcar con un X la respuesta que considere:</p>		
PREGUNTAS	RESPUESTAS	
1. Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto:	Completamente de acuerdo.	<input type="checkbox"/>
	De acuerdo.	<input type="checkbox"/>
	No estoy completamente de acuerdo.	<input type="checkbox"/>
	En desacuerdo.	<input type="checkbox"/>
2. Las actividades que realizo forman parte de un programa de trabajo al que se le da seguimiento:	Completamente de acuerdo.	<input type="checkbox"/>
	De acuerdo.	<input type="checkbox"/>
	No estoy completamente de acuerdo.	<input type="checkbox"/>
	En desacuerdo.	<input type="checkbox"/>
3. La información, los equipos y las herramientas que ocupo para ejecutar mi trabajo son los adecuados:	Completamente de acuerdo.	<input type="checkbox"/>
	De acuerdo.	<input type="checkbox"/>
	No estoy completamente de acuerdo.	<input type="checkbox"/>
	En desacuerdo.	<input type="checkbox"/>
4. Para realizar mi trabajo me comunican de manera oportuna y clara	Completamente de acuerdo.	<input type="checkbox"/>
	De acuerdo.	<input type="checkbox"/>

lo necesario para completarla de manera óptima:	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
5. Considero aceptable la carga laboral en mi puesto de trabajo:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
6. No me molesta quedarme tiempo adicional a mi trabajo:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
7. La inducción al puesto y la capacitación recibida me permite hacer bien mi trabajo:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
8. Las funciones de mi puesto, el desempeño de acuerdo con cómo se declaran en el Manual de Funciones de la empresa:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
9. El puesto que ocupo me permite desarrollarme haciendo uso de mi conocimiento y desarrollando habilidades laborales:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
	Completamente de acuerdo.	

10. Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayuda a realizar mi trabajo:	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
11. Las relaciones y el compañerismo entre el personal de los departamentos es buena:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
12. Considero que en mi área se trabaja en equipo:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
13. Considero que con otras áreas de trabajo podemos trabajar en equipo:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
14. Existen áreas con las que me gusta trabajar:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
15. Mi jefe es respetuoso conmigo:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	

	En desacuerdo.	
16. Mi jefe evalúa objetivamente mi desempeño:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
17. Mi jefe atiende y resuelve mis dudas e inquietudes rápidamente:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
18. Recibo el apoyo necesario de parte de mi jefe para obtener un buen desempeño en trabajo:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
19. Mi jefe me pide que me quede tiempo adicional solo cuando es necesario:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
20. Estoy de acuerdo que mi trabajo sea supervisado:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	

21. Mi jefe me apoya en la solución de problemas que se presentan en mi trabajo:	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
22. Me siento satisfecho con el desempeño de mi jefe:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
23. Cuento con espacio físico y mobiliario cómodo para la realización de mis actividades:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
24. Considero que realizo mi trabajo bajo una infraestructura segura:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
25. Los niveles de ruido son aceptables para la realización de mi actividad:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
26. Los niveles de temperatura son aceptables para la realización de mi actividad:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
	Completamente de acuerdo.	

27. Los niveles de humedad son aceptables para la realización de mi actividad:	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
28. Los niveles de iluminación son aceptables para la realización de mi actividad:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
29. Me gusta mi trabajo:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
30. Me gusta mi horario de trabajo:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
31. No me iría de comercial Roxana aunque me ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
32. La remuneración que recibo en Comercial Roxana está acorde a mi carga laboral:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	

	En desacuerdo.	
33. Las actividades de integración que realiza la empresa han mejorado el trabajo en equipo:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
34. Estoy motivado por el reconocimiento que mi Jefe y los directivos dan a mi trabajo:	Completamente de acuerdo.	
	De acuerdo.	
	No estoy completamente de acuerdo.	
	En desacuerdo.	
35. Indiquemos de manera breve comentarios y sugerencias adicionales que nos ayudarían a mejorar:		