



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA DE CONSUMO MASIVO “DILEX”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título
de Licenciadas en Gestión de la Información Gerencial.

Autores:

Gualpa Medina Silvia Leslie

Santamaria Medina Karla Nicol

Tutor:

Lic. Falconí Tapia Angelita Azucena.

Latacunga - Ecuador

Agosto 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Nosotras **Santamaria Medina Karla Nicol y Silvia Leslie Gualpa Medina** declaro ser autor (a) del presente proyecto de investigación: **Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de consumo masivo DILEX**, siendo Falconí Tapia Angelita Azucena tutor (a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

..........

Santamaria Medina Karla Nicol

C.I.1755869797

..........

Gualpa Medina Silvia Leslie

C.I. 055048459-6

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de consumo masivo DILEX”, Gualpa Medina Silvia Leslie y Santamaría Medina Karla Nicol, de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto, 2023

Firma.....

MBA. Falconí Tapia Angelita Azucena

CC: 0502037674

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulante: **Santamaria Medina Karla Nicol y Gualpa Medina Silvia Leslie** con el título de Proyecto de Investigación: **Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de consumo masivo DILEX** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 14 agosto 2023

Para constancia firman:



Lector 1

Nombre: PHD. Germania Salguero


CC: 0501461107



Lector 2

Nombre: Ing. Jorge Cañar

CC: 0502608227



Lector 3
Nombre: Ing. Mónica Salazar
CC: 0502138191

AGRADECIMIENTO

Agradecemos primero a Dios por la salud y vida, porque nos permitió culminar un sueño que hoy en día se está haciendo realidad, a nuestros padres y familia les agradecemos infinitamente porque por ellos estamos logrando lo que un día nos propusimos, a nuestra tutora Angelita Falconí que nos impartió sus conocimientos en la realización de nuestro proyecto, a nuestra prestigiosa Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirnos sus puertas y porque ahí conocimos a muchas personas que hoy son nuestros amigos y a nuestros docentes que nos compartieron sus conocimientos de la mejor manera gracias infinitas.

Leslie Gualpa y Karla Santamaria

DEDICATORIA

Dedico mi proyecto de investigación primero a Dios que nos permite estar vivos y con salud, a mi padre Luis Santamaria que hoy en día está en el cielo, que dio todo por mí no solo económicamente sino moralmente, que junto con mi madre Julia Medina me apoyaron para yo estar donde estoy porque gracias a sus consejos a su dedicación y sus palabras de aliento, sin ellos no hubiese logrado nada y aunque mi padre no está físicamente les dedico con todo mi corazón, a mi hermana y a mi hijo que fueron el pilar más importante en mi vida, les dedico un pedazo de lo que hoy está dado frutos les amo con todo mi corazón.

Karla Santamaria

El presente Proyecto de investigación dedicó a mis padres Segundo y María por haberme impulsado a ser la persona que ahora soy, por su lucha, sacrificio y esfuerzo constante por verme triunfar, quienes son el pilar fundamental en mi vida, los amo con todo mi corazón, gracias por confiar en mí y brindarme su apoyo incondicional, por creer en mi durante el transcurso de mi carrera universitaria.

A mi familia por todo su cariño, sus consejos y palabras de aliento, me ayudaron a ser una mejor persona, de una u otra manera han estado siempre conmigo.

Leslie Gualpa

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS
CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

TITULO: “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de consumo masivo DILEX”

Autor/es: Gualpa Leslie, Santamaria Karla

RESUMEN

El presente proyecto de investigación analizará el clima organizacional, debido a que esto influye en el desempeño laboral de los trabajadores, cuyo objetivo es identificar la situación actual del clima organizacional, los beneficiarios serán todos los colaboradores de la empresa de consumo masivo DILEX, para el efecto se aplicó una metodología cuantitativa, la técnica que se aplicó para el estudio es una encuesta, y como instrumento se utilizó el cuestionario, previamente validada que consta de 2 variables 8 indicadores y 30 ítems con un diseño no experimental, puesto que no se manipuló ninguna variable, una vez aplicada la encuesta a los colaboradores de la empresa, se pudo evidenciar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, obteniendo resultados negativos puesto que la mayoría de los colaboradores indicaron, que no hay un buen clima organizacional por ende su desempeño laboral es bajo, en base a la investigación se procede a realizar la propuesta para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral, la cual consta de tres herramientas tecnológicas; como es el Sesame HR, Bitrix 24 y Starameup, las cuales ayudarán a tener un buen clima organizacional, aumentando su desempeño laboral, de tal manera que los colaboradores se sientan motivados, parte de la empresa, y brindarán un servicio de calidad a sus clientes y la empresa obtendrá mayores resultados, motivo por el cual se considera que la implementación de las herramientas serán de gran utilidad para el crecimiento personal y profesional de la empresa de consumo masivo DILEX.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, herramientas tecnológicas.

COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY

ECONOMIC ADMINISTRATIVE SCIENCES FACULTY

MANAGEMENT INFORMATION MANAGEMENT CAREER

TOPIC: Organizational climate and its impact on the employees work performance from mass consumption DILEX enterprise".

Authors: Gualpa Medina Silvia Leslie
Santamaria Medina Karla Nicol

ABSTRACT

The current research project will be analyzed the organizational climate, due to this influences the workers work performance, whose aim is to identify the organizational climate current situation, the beneficiaries will be all employees from mass consumption DILEX enterprise, for this effect, it was applied a quantitative methodology, the technique, what was applied for the study is a survey, and the was used questionnaire as an instrument, previously validated, consisting of 2 variables, 8 indicators and 30 items with a non-experimental design, since it was manipulated neither variable, once, it applied the survey to the enterprise's collaborators, it can eviced the organizational climate incidence in work performance, getting negative results, since the collaborators majority indicated, what there is not a good organizational climate, therefore, their work performance is low, based on the research, they proceed to make the proposal for improving the organizational climate and work performance, which consists three technological tools; such as it is the Sesame HR, Bitrix 24 and Starameup, which will help to have a good organizational climate, increasing their work performance, such a way that the collaborators are felt motivated, part from enterprise, and will been provided a quality service to their clients and the enterprise will get better results, which is why it is considered, what the tools implementation will be very useful for the personal and professional growth from mass consumption DILEX enterprise.

Keywords: Organizational climate, work performance, technological tools.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE CONSUMO MASIVO DILEX”** presentado por: **Gualpa Medina Silvia Leslie y Santamaria Medina Karla Nicol** egresadas de la Carrera de: **Licenciatura en Gestión de la Información Gerencial**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias de la Económicas y Administrativas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, agosto del 2023.

Atentamente,



Mg. Marco Paúl Beltrán Semblantes
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CC: 0502666514



ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	x
ÍNDICE	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS	xviii
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
3. JUSTIFICACIÓN	4
3.1 Formulación del problema o pregunta de investigación.....	5
4. Objetivos	6
4.1 Objetivo general	6
4.2 Objetivos específicos.....	6
5. Beneficiarios del Proyecto.....	8
6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	8
6.1 Antecedentes Investigativos	8
6.2 Introducción al clima organizacional	10
6.2.1 Contexto sociológico	10
6.2.2 Contexto psicológico	11

6.2.3 Contexto administrativo.....	11
6.2.4 Contexto desde su naturaleza.....	12
6.2.5 Contexto individual – integral	13
6.3 Clima organizacional.....	13
6.3.1 Definición	13
6.3.2 Características del clima organizacional.....	14
6.3.3 Importancia del clima organizacional	15
6.3.4 Elementos importantes del clima organizacional.....	16
6.3.5 Componentes del clima organizacional	18
6.3.6 Componentes subjetivos del clima organizacional	18
6.3.7 Factores subjetivos del clima organizacional.....	19
6.3.8 Componentes objetivos del clima organizacional.....	19
6.3.9 Tipos de clima organizacional	20
6.3.9.1 Autoritario	20
6.3.9.2 Autoritario explotador	21
6.3.9.3 Paternalista	21
6.3.9.4 Participativo.....	22
6.3.9.5 Participativo consultivo	22
6.3.9.6 Participación en grupo	22
6.3.10 Desempeño laboral.....	23
6.3.11 Factores que influyen en el desempeño laboral	24
6.3.12 Importancia del desempeño laboral	26
6.3.13 Características del desempeño laboral	26
6.3.14 Dimensiones del desempeño laboral.....	27

6.3.15	Herramientas tecnológicas	29
6.3.15.1	Sesame HR	29
6.3.15.2	Bitrix 24.....	29
6.3.15.3	Starameup.....	29
7.	PROPUESTA METODOLÓGICA.....	30
7.1	Tipo de investigación	30
7.2	Método de investigación.....	31
7.2.1	Método deductivo.....	31
7.2.2	Método analítico.....	32
7.3	Técnicas de investigación.....	32
7.3.1	Encuesta	32
7.4	Instrumentos de investigación	32
7.5	Población	33
8	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	34
8.1	Análisis y discusión de resultados	67
9	DISEÑO DE LA PROPUESTA	70
9.1	Organigrama estructural	70
9.2	Misión y visión de la empresa de consumo masivo DILEX	70
9.3	Valores de la empresa de consumo masivo DILEX	71
9.4	Introducción.....	72
9.5	Importancia de la propuesta.....	72
9.6	Justificación de la propuesta.....	72
9.7	Objetivo General	73
9.8	Objetivos Específicos	73

9.9	Descripción de la problemática	73
9.10	Herramientas tecnológicas para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral.....	77
9.10.1	SESAME HR	77
9.10.1.1	Definición.....	78
9.10.1.2	Características	78
9.10.1.3	Beneficios	79
9.10.1.4	Funcionalidades	80
9.10.2	BITRIX 24	84
9.10.2.2	¿Qué es un ERP?.....	85
9.10.2.3	Definición	85
9.10.2.4	Características.....	86
9.10.2.5	Beneficios	86
9.10.2.6	Funcionalidades	87
9.10.3	STARMEUP	90
9.10.3.2	Características y funciones	91
9.10.4	Engagement.....	91
9.11	Conclusión de la propuesta.....	97
9.12	Impactos	98
9.12.1	Impacto tecnológico	98
9.12.2	Impacto social	98
9.12.3	Impacto económico	98
9.12.4	Impacto ambiental.....	99
10.	CONCLUSIONES	100

11. RECOMENDACIONES	101
12. REFERENCIAS	102
13. Anexos.....	105
13.1 Anexo encuesta	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de los objetivos</i>	6
Tabla 2 <i>Beneficiario de la empresa de consumo masivo DILEX</i>	8
Tabla 3 <i>Información recibida por el jefe</i>	34
Tabla 4 <i>Retroalimentación en su puesto de trabajo.....</i>	35
Tabla 5 <i>Utilización de los canales de comunicación de manera eficiente.....</i>	36
Tabla 6 <i>Percibe respeto de sus superiores.....</i>	37
Tabla 7 <i>Percibe cordialidad por sus pares</i>	38
Tabla 8 <i>Consideración de desarrollo personal y profesional.....</i>	39
Tabla 9 <i>Promueve capacitación la empres</i>	40
Tabla 10 <i>Consulta de las decisiones tomadas en la empresa</i>	41
Tabla 11 <i>Su jefe inmediato procura la unión del grupo</i>	42
Tabla 12 <i>Asertividad del jefe inmediato al Resolver conflictos</i>	43
Tabla 13 <i>Objetivos claramente establecidos en el equipo de trabajo.....</i>	44
Tabla 14 <i>Siente el apoyo del equipo de trabajo</i>	45
Tabla 15 <i>Intercambio de ideas en el equipo</i>	46
Tabla 16 <i>Orientación del equipo de trabajo en la solución de problemas</i>	47
Tabla 17 <i>Complemento del talento y los conocimientos entre los integrantes</i>	48
Tabla 18 <i>Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor ..</i>	49
Tabla 19 <i>Cumple los objetivos de su trabajo mostrando iniciativa.....</i>	51
Tabla 20 <i>Recursos que utiliza para alcanzar los objetivos y grandes resultados</i>	52
Tabla 21 <i>Mantiene a su jefe informado de su progreso en el trabajo</i>	53
Tabla 22 <i>Dificultad en las tareas asignadas en el puesto de trabajo</i>	54
Tabla 23 <i>Dificultad en cumplir con el horario asignado</i>	55

Tabla 24	<i>Responsabilidad las llamadas de atención de su jefe inmediato</i>	<i>56</i>
Tabla 25	<i>Colabora con actividades extraordinarias en el área de trabajo</i>	<i>57</i>
Tabla 26	<i>Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo</i>	<i>59</i>
Tabla 27	<i>Realización de las tareas encomendadas</i>	<i>60</i>
Tabla 28	<i>Participación de la toma de decisiones en el área</i>	<i>61</i>
Tabla 29	<i>Resolver de manera eficiente las dificultades</i>	<i>62</i>
Tabla 30	<i>Consulta sobre cambios que le afectan.....</i>	<i>63</i>
Tabla 31	<i>Responde dudas de manera clara</i>	<i>64</i>
Tabla 32	<i>Valora y respeta las ideas del equipo de trabajo.....</i>	<i>65</i>
Tabla 33	<i>Descripción del Problema.....</i>	<i>74</i>
Tabla 34	<i>Comparación de las herramientas de Recursos Humanos.....</i>	<i>74</i>
Tabla 35	<i>Comparación de las herramientas tecnológicas ERP.....</i>	<i>81</i>
Tabla 36	<i>Comparación de las herramientas de Clima Organizacional.....</i>	<i>87</i>
Tabla 37	<i>Resumen de las herramientas Tecnológicas</i>	<i>95</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Información recibida por el jefe	34
Figura 2 La retroalimentación en el puesto de trabajo.....	35
Figura 3 Utilización de los canales de comunicación de manera eficiente.....	36
Figura 4 Percibe respeto de sus superiores	37
Figura 5 Percibe cordialidad por sus pares	38
Figura 6 Consideración de desarrollo personal y profesional.....	39
Figura 7 Promueve capacitación la empresa.....	40
Figura 8 La consulta de las decisiones tomadas en la empresa	41
Figura 9 Su jefe inmediato procura la unión del grupo.....	42
Figura 10 Asertividad del jefe inmediato al Resolver conflictos.....	43
Figura 11 Objetivos claramente establecidos en el equipo de trabajo	44
Figura 12 Siente el apoyo del equipo de trabajo	45
Figura 13 Intercambio de ideas en el equipo	46
Figura 14 Orientación del equipo de trabajo en la solución de problemas	47
Figura 15 Complemento del talento y los conocimientos entre los integrantes.....	48
Figura 16 Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor ..	50
Figura 17 Cumple los objetivos de su trabajo mostrando iniciativa	51
Figura 18 Gráfica de los recursos que utiliza para alcanzar los objetivos y grandes resultados.....	52
Figura 19 Mantiene a su jefe informado de su progreso en el trabajo	53
Figura 20 Dificultad en las tareas asignadas en el puesto de trabajo	54
Figura 21 Dificultad en cumplir con el horario asignado	55
Figura 22 Asumir responsabilidad las llamadas de atención de su jefe inmediato...56	

Figura 23	Colabora con actividades extraordinarias en el área de trabajo.....	58
Figura 24	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo.....	59
Figura 25	Realización de las tareas encomendadas	60
Figura 26	Participación de la toma de decisiones en el área.....	61
Figura 27	Resolver de manera eficiente las dificultades.....	62
Figura 28	Consulta sobre cambios que le afectan.....	63
Figura 29	Responde dudas de manera clara.....	64
Figura 30	Valora y respeta las ideas del equipo de trabajo.....	65
Figura 31	Organigrama estructural	70
Figura 32	Sesame HR	77
Figura 33	Funcionalidades de la herramienta Sesame	80
Figura 34	Bitrix24.....	84
Figura 35	Starameup.....	90
Figura 36	Características y funciones de la herramienta Starameup	91

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de consumo masivo DILEX.

Fecha de inicio: 03/10/2022

Fecha de finalización: agosto 2023

Lugar de ejecución:

El Condado- José Nogales- Quito- Pichincha- Empresa de consumo masivo DILEX.

Facultad que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia:

Gestión de la Información Gerencial

Equipo de Trabajo:

Gualpa Medina Silvia Leslie

C.I: (055048459-6)

Santamaria Medina Karla Nicol

C.I: (175586979-79)

Área de Conocimiento:

Gestión Documental

Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo humano y social.

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):

Gestión Administrativa., Servicio al cliente y TIC.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial el clima organizacional y el desempeño laboral han sido estudiadas y evaluadas para el continuo mejoramiento de la calidad de vida en las organizaciones, en relación a los Recursos Humanos lo cual conlleva a las empresas actuales a buscar nuevas formas de gestionar la producción y los servicios, enfocándose hacia los trabajadores y los clientes, para la búsqueda e incremento de su competitividad; es así que a nivel mundial esta problemática busca alternativas de mejora para formar un ambiente apropiado de trabajo y de esta manera fortalecer a las empresas. (Lopez Malissa, 2012)

Esto quiere decir que hoy en día, el factor humano es considerado la clave del éxito, para que las entidades alcancen eficiencia y el trabajador mantenga un excelente ambiente laboral, en el sitio donde transcurre generalmente 8 horas, 12 horas y hasta 14 horas diarias en algunas ocasiones, por lo cual las empresas deberían enfocarse siempre en el personal, puesto que el trabajador es primordial para toda empresa, es importante forjar un personal de excelencia laboral, que por su destacado desempeño tiene la oportunidad de convertirse en el más importante de los recursos que la organización tiene y que es cuidado y motivado a seguir en la entidad.

En América Latina las organizaciones que emplean viejos esquemas estructurales, pueden llegar a ser obsoletas o disfuncionales si no se pone en práctica patrones nuevos de conducta. Un cambio de enfoque metodológico que marque la diferencia, sería útil para la dinámica organizacional de los países subdesarrollados, incidiría directamente en el estilo de dirigir, creando ambientes de trabajo motivadores y comenzaríamos a darnos cuenta de que debemos concebir al ser humano inmerso en una totalidad, que le reclama responsabilidad y compromiso consigo mismo. El clima

laboral es primordial en el análisis organizacional y es hacia esta comprensión que debemos dirigirnos en los próximos años con una mirada renovada. (Uria Calderon, 2011)

En el Ecuador un gran porcentaje de empresas aún utilizan sistemas rígidos para llevar a cabo la producción de bienes o servicios, considerando a sus empleados como máquinas productoras, dejando de lado los sentimientos y emociones que los trabajadores poseen y que se ven afectados por ese sistema rígido persecuidor que fomenta el miedo, el cual se ve reflejado en un clima organizacional tenso. Sin embargo, también se habla de estructuras orgánicas, flexibles y ligeras al tiempo que reconoce a las organizaciones como sistemas abiertos con capacidad de autorrenovación y aprendizaje. (Uria Calderon, 2011)

La Empresa de consumo masivo DILEX de la ciudad de Quito, no se enmarca al estudio del clima organizacional, ni el mejoramiento del desempeño laboral y desconocen sus beneficios; esta problemática no se ha tomado como prioridad, porque aún se manejan situaciones tradicionales que se enfocan más a tener mayor producción y menos preocupación en el bienestar del trabajador o colaborador, pues no se ha encontrado el equilibrio perfecto entre jefes, empleados y compañeros de trabajo.

3. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación pretende conocer los factores del clima organizacional que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, que afecta significativamente en su rendimiento, comunicación, liderazgo y fundamentalmente en la satisfacción laboral.

Nuestro aporte a la institución consistirá en proponer herramientas tecnológicas para mejorar el clima organizacional e incrementar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de consumo masivo DILEX.

Los beneficiarios directos e indirectos del presente proyecto de investigación serán los trabajadores y a su vez los clientes de la empresa, que se ven afectados por la falta de un buen clima organizacional el cual es escaso, entre los elementos que se tomarán en consideración para mejorar el ambiente laboral podemos mencionar: herramientas de comunicación, motivación, responsabilidad, calidad de trabajo entre otros aspectos, para lograr una mayor satisfacción laboral de esa manera realizar un mejor trabajo, un trabajador motivado y satisfecho, refleja su agradecimiento en su labor diaria y éste es el motor para el crecimiento empresarial.

Por otro lado, el impacto y relevancia de nuestra investigación es el mejoramiento del clima organizacional, que tendrá un impacto socioeconómico positivo para la empresa ya que alienta a los trabajadores, logrando mejores resultados financieros para la empresa, recalcando que un ambiente de trabajo favorable arroja como resultado altos niveles de satisfacción laboral, siendo éste el indicador fundamental para el buen desempeño de los trabajadores.

En la utilidad práctica las herramientas tecnológicas ayudarán a la empresa de consumo masivo DILEX, porque logrará disminuir el nivel de conflicto entre los

colaboradores, un buen clima organizacional ayudará a que en la institución haya trabajadores motivados y comunicativos, esto provocaría un aumento en su desempeño laboral, se verá reflejado en la mejora del rendimiento de sus tareas encomendadas por el jefe de la empresa.

3.1 Formulación del problema o pregunta de investigación

En base al planteamiento del problema se realiza la siguiente interrogante ¿En qué medida afecta el clima organizacional en el desempeño laboral de los/as trabajadores/as de la Empresa de consumo masivo DILEX?

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo general

Analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de consumo masivo DILEX de la Provincia de Pichincha.

4.2 Objetivos específicos

Describir las bases teóricas-conceptuales acerca del clima organizacional y el desempeño laboral.

Diagnosticar la situación actual del clima organización en la empresa de consumo masivo DILEX de la Provincia de Pichincha.

Proponer herramientas tecnológicas para el clima organizacional en mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de consumo masivo DILEX de la Provincia de Pichincha.

Tabla 1

Operacionalización de los objetivos

Objetivo específico	Actividades	Cronograma	Productos
Describir las bases teóricas-conceptuales acerca del clima organizacional y el desempeño laboral.	<ul style="list-style-type: none"> Búsqueda de información bibliográfica correspondiente al tema. Recopilación de información enfocado al clima organizacional y desempeño laboral. 	Semana 6-8 (segunda Etapa)	Marco teórico

Diagnosticar la situación actual del clima organizacional en la empresa de consumo masivo DILEX de la Provincia de Pichincha.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación del instrumento en la empresa de consumo masivo DILEX. • Recolección de datos obtenidos de Microsoft Excel de la encuesta aplicada. 	Semana 9-13 (Segunda Etapa)	Análisis e interpretación de resultados en la empresa de consumo masivo DILEX.
Proponer herramientas tecnológicas en mejora del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de consumo masivo DILEX de la Provincia de Pichincha.	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación de las herramientas tecnológicas para un buen clima organizacional y desempeño laboral. • Presentación de las estrategias para un buen clima laboral en la empresa de consumo masivo DILEX. 	Semana 14-15 (Segunda Etapa)	Propuesta de las herramientas tecnológicas que ayudará a mejorar el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa de consumo masivo DILEX.

Nota. Elaborado por Leslie y Karla 2023

5. Beneficiarios del Proyecto

Los beneficiarios de este proyecto serán todos los colaboradores y clientes de la empresa de consumo Masivo DILEX a continuación se realizará una breve descripción de los beneficiarios.

Tabla 2

Beneficiarios directos de la empresa de consumo masivo DILEX

Beneficiarios Directos		
Cargo	Género	Número
Gerente general	Masculino	1
Administrador	Femenino	1
Contador	Femenino	1
Supervisores de ventas	Masculino	5
Supervisoras de ventas	Femenino	3
Choferes de entrega	Masculino	4
Vendedoras	Femenino	12
Bodeguero	Masculino	3
Total:		30

Beneficiarios indirectos	
Clientes	250

Nota. Cuadro de los beneficiarios directos e indirectos de la empresa de consumo masivo DILEX.

6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

6.1 Antecedentes Investigativos

El presente proyecto investigativo tiene como antecedentes, información que ha sido obtenido de diferentes proyectos de investigación, material bibliográfico, páginas web, artículos científicos, los mismos que servirá de apoyo para el presente proyecto de investigación.

En base a estudios se realiza la siguiente investigación CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GAD DE GUANO Según (Ayala Paguay, 2021) El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario, el resultado que arrojó fue que en el GAD de Guano no tiene un ambiente de confianza entre todos los trabajadores de la institución, el 70% plantea no existir este. Se trata de la confianza laboral para abordar, cuestionar, proponer soluciones a problemas. En cuanto a la consideración del ambiente de confianza en su área de responsabilidad, el 100% afirma que solo la confianza mejora los resultados de trabajo, entonces es necesario que las acciones de las estrategias planteadas son necesarias ya que ayudara en la mejora del clima organizacional y el desempeño laboral dentro del GAD de Guano.

Además está la propuesta de la tesis CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA COMERCIALIZADORA ECUATORIANA DE CALZADO COMECSA S.A. DEL CANTÓN LA LIBERTAD Según (Morach Pardo , 2019) en su investigación de utilizó el enfoque cuantitativo se realizó un análisis estadístico de la información recabada se aplicaron encuestas al personal de la empresa de acuerdo a los resultados que proyectaron las encuestas aplicadas, se determinó que los colaboradores de la comercializadora ecuatoriana de calzado COMECSA, se encuentran satisfechos, un 88% considera que el ambiente que se maneja a partir de un buen clima organizacional en la empresa debe ser el más acorde, el 70% manifiesta que sus jefes inmediatos deben mostrar más interés y consideran las opiniones brindadas por parte de ellos. Actualmente la Comercializadora Ecuatoriana de Calzado COMECSA S.A. con las herramientas brindadas poseen un clima laboral estable que promueve el desarrollo de las

actividades de la manera más segura, pero la continuidad de un modelo que funciona por varios años puede volverse obsoleto y ser contraproducente en la organización.

De igual manera la propuesta de la tesis con el tema INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DATAPRO S.A. Según (Santamaria Robles, 2020) Se utilizó un enfoque cualitativo mediante las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa el resultado recae en el Jefe frente a sus colaboradores, los trabajadores percibieron en un 66% que el jefe fomentaba la participación y el trabajo en equipo el cual hace referencia al clima organizacional, que adicionalmente sentían su respaldo como así lo aseveraron el 80,2%, pero a pesar de ello, la línea válida a seguir sólo era la que determinaba el jefe, otra opción, muy difícil de ser considerada así lo expresaron el 66% de los trabajadores de la empresa los cuales se veían afectados en su desempeño. Entonces se concluyó que, si afecta directamente el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, en todo caso los resultados que se obtuvieron sirvieron de información de base para proponer un plan de mejora en el ámbito de las dos variables el clima organizacional el cual si influye en el desempeño laboral de la empresa Datapro S.A.

6.2 Introducción al clima organizacional

6.2.1 Contexto sociológico

El clima organizacional nace de la idea de que los sujetos humanos los cuales viven en ambientes complejos y dinámicos aquí nacen desde las personas. Según (Mendez Alvarez, 2006).

Una aproximación del origen de lo que se entiende clima organizacional se encuentra en la sociología, el clima organizacional es resultado de la forma de como

las personas establecen procesos de interacción social. Tal proceso está influenciado por el sistema de valores, virtudes y creencias, así como de su ambiente o entorno interno. (p.30).

Es importante considerar que el origen del clima organizacional viene de muchos estudios, en este caso desde la perspectiva de la sociología, la cual estudia los seres humanos y su comportamiento con la sociedad, influye mucho en el entorno interno de las organizaciones.

6.2.2 Contexto psicológico

En el contexto psicológico el ser humano puede definir al clima organizacional como el actuar del mismo. Según (Mendez Alvarez, 2006), “El clima organizacional y el contexto psicológico, puede afirmarse que está determinado por las percepciones de los individuos de la organización y además que la forma de actuar y de ser del individuo son determinantes del clima organizacional” (p.32). Los individuos y su comportamiento tienen que ver con el ser de cada persona, el cómo actúa en dicha organización.

El clima organizacional en el contexto psicológico abarca un conjunto de condiciones que influyen tanto mental como personal, socioculturales que afecta en la vida del ser humano o en donde este se desarrolle, en muchos casos se ha visto estos comportamientos en las empresas, ya que aquí es donde se adquiere más relaciones interpersonales con la sociedad.

6.2.3 Contexto administrativo

En el contexto administrativo lo conforma tanto la parte exterior como la parte interior de una entidad. (Mendez Alvarez, 2006) Plantea que el clima organizacional forma parte del medio interno de la organización, la atmosfera que

existe en esta, incluye diferentes aspectos en el cual se basan en la definición en medio del contexto administrativo, como el tipo, la tecnología, las políticas de la compañía, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales), además de las actitudes, métodos de valores, formas de comportamiento sociales (factores sociales).

En este caso la administración, es uno de los fenómenos más importantes que compone el clima organizacional, porque actúan dos factores internos como externos aquí se proporcionan a los colaboradores de dicha empresa, la posibilidad de desarrollar sus actividades laborales y de esto depende la productividad de la misma.

6.2.4 Contexto desde su naturaleza

Desde su naturaleza el clima organizacional debe ser desde un proceso con características descriptivas Según (Mendez Alvarez, 2006):

El clima como un proceso descriptivo que se desarrolla en tres niveles: el primero las características que actualmente tiene el ambiente; el segundo, las percepciones que tienen cada persona; el tercero, la intensidad de la percepción que el individuo tiene sobre una característica psicológica de la organización que se explica a través de las percepciones de los atributos ambientales. (p.34).

El clima organizacional es la suma de todos de hábitos organizacionales y procedimientos o rutinas de ejecución, para la adaptación del ser humano en estos tres dichos niveles, además debemos tener en cuenta que la interrelación de los niveles mencionados es necesaria para la interrelación del personal de dichas empresas que lo ejecuten.

6.2.5 Contexto individual – integral

“Resulta que el clima organizacional proviene de lo individual a lo integral ya que cada una de las personas mantiene relaciones en el entorno social de la organización”. (Mendez Alvarez, 2006).

Este autor manifiesta que la percepción del clima organizacional, se basa en que el ser humano se dirige a la sociedad integral o individualmente, esto quiere decir que el clima como prioridad del individuo y de la organización, en este propósito hace referencia a que la percepción del clima que construyen las personas no se explica solamente por aspectos subjetivos u objetivos; resultan de la intención que tienen para entender la organización.

6.3 Clima organizacional

6.3.1 Definición

El clima organizacional tiene características que pueden medirse ya que esto dependerá de cómo se siente el trabajador en la organización Según (Gan Berbel, 2007) “El clima está compuesto por la suma de factores que envuelven al individuo y su ambiente (la cultura, el entorno, el ambiente moral, las situaciones laborales), a los cuales suman aspectos psicológicos del medio ambiente interno, compuesto por las personas”. (pág. 173) .

En este sentido se puede decir que el clima organizacional tiene que ver con el ser humano y el ambiente en el que trabaja cada persona, las empresas suelen pensar que los horarios y los salarios definen el bienestar de los trabajadores la realidad es que los aspectos emocionales juegan un papel muy importante.

Según (Mendez Alvarez, 2006) “El clima organizacional tiene elementos que caracterizan a la organización formal e informal, que al ser percibidos por los

individuos determinan su comportamiento en actitudes reflejadas en sus niveles de motivación.” (p.35)

Es muy importante recalcar, entonces que el clima organizacional esté al alcance de las organizaciones, esto depende que los colaboradores estén motivados y alcancen su desempeño laboral, ya que es un fenómeno que se da como consecuencia de las diferentes variables, como la cultura, políticas internas, el trato a los empleados y las condiciones laborales.

El clima organizacional es el espacio percibido por los colaboradores de una empresa y esto puede afectar al desempeño laboral de estos. El Clima organizacional: son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que se da, a las relaciones interpersonales que tienen en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. (Martin Nuñez, 2010)

Esto quiere decir que los colaboradores de todas las empresas, perciben al clima organizacional como una base fundamental, para su desarrollo, ya que afecta positivamente a la productividad y ganancias, además de brindar a todos los miembros un mejor ambiente laboral en la empresa.

6.3.2 Características del clima organizacional

Según (Guillen Martinez, 2003) “El clima organizacional determina la forma en la que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc. Y posee las siguientes características:”

Es un concepto molecular y sintético como la personalidad.

Es una configuración particular de variables situacionales.

Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.

Tiene una connotación continuidad no tan permanente como la cultura, y puede cambiar después de una intervención particular.

Está determinado por las características, conductas, actitudes y expectativas de personas y por las realidades sociológicas y por las realidades sociológicas culturales de la organización.

Es un fenómeno lógicamente exterior al individuo que puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.

Es un fenómeno distintamente a la tarea y se puede observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.

Está basado en las características de la realidad externa tal como la percibe el observador o el actor.

Tiene consecuencias sobre el comportamiento. (p.70)

Entonces las características del clima organizacional ayuda al desempeño laboral de los colaboradores de la organización, ya que de esto depende el comportamiento de cada uno de ellos, su aptitud con la empresa en base a comprender a los individuos y las estructuras de los grupos, se podrá medir su impacto con el objetivo de mejorar su situación ya sea de manera económica o interpersonal.

6.3.3 Importancia del clima organizacional

La importancia del clima organizacional se refiere al ambiente donde las personas pasan gran parte de su jornada para su desarrollo tanto personal como profesional Según (Alvares Gerrero & Castañeda Arango, 2016):

El clima organizacional es el ambiente donde las personas desarrollan su actividad laboral y profesional diariamente este ambiente incluye el trato de los jefes a empleados, relaciones de los grupos de trabajos, proveedores, clientes internos y externos y esté ligado especialmente al grado de motivación y satisfacción de las necesidades psicológicas, sociales, personales y al logro de los objetivos dentro de la organización. (p.104)

De lo anterior se puede definir que es el estímulo y reconocimiento de cada uno de los integrantes y colaboradores de la organización, incide mucho en el clima organizacional, y el desempeño laboral puesto que genera alto grado de motivación y repercute positivamente en la productividad de la organización, también influye el ambiente físico apropiado en el que trabajan y genera buen clima organizacional

6.3.4 Elementos importantes del clima organizacional

El clima organizacional se ve reflejado en que los individuos se vean de mejor forma ya sea esto de forma psicológica o de forma personal de una organización ya que es importante tener un buen ambiente laboral esto dependerá de la producción de la empresa. (Alvares Gerrero & Castañeda Arango, 2016).

Esto quiere decir que, con los elementos del clima organizacional, se puede reflejar de manera positiva y evidenciar los múltiples beneficios, reforzar el trabajo con equipos internos de la organización como potenciar con el público externo de la institución e incrementar las ganancias de la misma.

Relaciones: Son la percepción de los miembros de la organización con respecto a la interacción entre directivos, subalternos y todo el contexto organizacional.

Como lo menciona el autor las relaciones son las conductas que el ser humano adopta para que mantengamos una atmosfera agradable entre todos los individuos que forman parte de una organización.

Cooperación: Es el trabajo colaborativo entre los niveles superiores y colaboradores con relación a las actividades desarrolladas por la organización.

Esto quiere decir que la cooperación es la percepción de apoyo, que se tiene de cada área e integrante de la misma con la condición de obtener mejores resultados para la producción de la misma organización.

Estándares: Son los procesos normativos bajo las cuales se establecen las estrategias de trabajo y la forma equitativa de equilibrar las cargas, así como los incentivos.

Aquí el autor se refiere a que es la visión por la cual se entiende acerca del rendimiento que tiene cada individuo que facilite por medio de estrategias el desarrollo de la organización.

Conflicto: Es la percepción discrepante frente a determinadas directrices, juicios o situaciones presentadas dentro de una organización.

En otras palabras, es la forma de observar que tiene cada miembro acerca de los juicios que se tiene desde diferentes puntos de vista que se presenten disputas dentro de la organización y por ende la confrontación.

Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización, es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general es la sensación de compartir los objetivos personales con los demás miembros de la organización.

Lo que el autor dice es que lo más importante de una organización y lo que hace que esto crezca es la identificación y que sus objetivos se vayan a cumplir y los participantes se sienten más comprometidos.

Han de considerarse todos estos elementos de la importancia del clima organizacional ya que juega un papel importante dentro de la estructura organizacional porque permiten identificar fortalezas y debilidades y a su vez mejora su competitividad y productividad.

6.3.5 Componentes del clima organizacional

Los componentes del clima organizacional hacen referencia a las características personales como las aptitudes, las actitudes, las motivaciones y las expectativas dentro de la organización son aspectos involucrados como la productividad, el ausentismo, la rotación entre otros. (Grueso Hinestroza, 2016)

Así dando a entender que los componentes del clima organizacional es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones ya que además de debe tener en cuenta que las estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia a la percepción de sus miembros los cuales lo conforman.

6.3.6 Componentes subjetivos del clima organizacional

En el componente subjetivo se visualiza más las actitudes ya que son los sentimientos los cuales determinan la percepción del ser humano Según (Grueso Hinestroza, 2016) dice que el componente subjetivo del clima organizacional está constituido fundamentalmente por las percepciones de las personas que integran la organización, también debemos prestar atención a las actitudes ya que repercute en

nuestra disposición mental y afecta en la manera como vemos las cosas entonces según el autor el componente subjetivo se encarga del comportamiento humano .

6.3.7 Factores subjetivos del clima organizacional

Autonomía.- El componente autonomía y se centraliza con el componente control.

Participación.- El componente participación se centraliza con la pasividad e indiferencia.

Liderazgo.- El componente liderazgo se proyecta con los diferentes perfiles o estilos de líder.

El valor comunicación.- El componente comunicación se centraliza con la información o la mala comunicación.

Los componentes del clima organizacional enfrentan cuatro literales los cuales son vitales para que una organización se centre en como ver a sus miembros o colaboradores, sin la falta de comunicación, liderazgo, autonomía y participación ya que depende mucho de ello que la institución surja y salga adelante.

6.3.8 Componentes objetivos del clima organizacional

Los componentes objetivos son los que están relacionados con la comunicación y la relación con los miembros de la empresa. (Grueso Hinestroza, 2016)

Las condiciones físicas y de prevención del lugar de trabajo.

La remuneración o salario.

El diseño de puesto de trabajo.

Los procesos y procedimientos y facilitadores.

Es decir que los componentes objetivos, son la parte externa de la organización, como las condiciones físicas y prevención del lugar, la remuneración o el salario del trabajador, el diseño del puesto de trabajo y las facilidades de los procedimientos, para darles a los miembros de la organización capacitaciones cada cierto tiempo entonces esto de es vital importancia para el personal.

6.3.9 Tipos de clima organizacional

El clima organizacional afecta de manera positiva o negativa las relaciones de las personas que interactúan en la misma existen varios aspectos que inciden en el clima laboral ya sea la estructura de la organización o su ambiente laboral dentro de esta. (Alvares Gerrero & Castañeda Arango, 2016)

Se determina que existen varios tipos de clima organizacional, este puede ser de dos tipos autoritario y participativo, son de suma importancia, ya que definen cada uno como sería el comportamiento dentro de la organización y como este se verá afectado en los colaboradores ya que dependerá de cómo actúe el jefe que este a cargo de ello.

6.3.9.1 Autoritario

Es aquel donde la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmosfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación solo existe en forma de instrucciones. (p.109)

Este tipo de empresas se basa en una relación jerárquica y sin flexibilidad, los líderes o directivos no confían en el trabajo de sus colaboradores y la comunicación en la empresa es escasa o casi nula, la empresa depende solo de una persona en este

caso del mando autoritario, ve solo por la conveniencia de él, mas no de sus miembros de trabajo.

6.3.9.2 Autoritario explotador

Se presenta en donde los jefes no tienen, ni brindan la suficiente confianza a sus colaboradores, y estos actúan basados en represión, temor a castigos o amenazas. Está directamente relacionado en un ambiente en donde el único sistema de comunicación es a partir de directrices e instrucciones con respecto a las actividades laborales.

Por otro lado, la toma de decisiones la evalúa y deciden solamente los altos cargos, sin considerar opiniones de distintos equipos u áreas, no confían y explotan a sus empleados, se caracteriza especialmente por castigo, temor o amenazas hecho que influye en la relación de la directiva y sus subordinados.

6.3.9.3 Paternalista

Este tipo de clima se presenta dentro de un ambiente de trabajo que aparentemente este bien estructurado, en el que todo es estable y este bajo control, se maneja cierta condescendencia con los subordinados y la gran mayoría de decisión se toma en los cargos más altos con algunas excepciones eventuales de ser tomadas en los cargos inferiores. (p.109)

Esto puede afectar el ambiente en la organización, debido a que puede desencadenar en fenómenos de tensión, arbitrariedades, desigualdad, generando a los empleados desmotivación por la falta de reconocimiento y participación en la organización.

6.3.9.4 Participativo

Es el tipo de clima que se basa en confianza mutua, gran comunicación y entrega de información, los colaboradores se sienten comprometidos con la organización y están motivados para alcanzar los objetivos y les compete a todos.

No solo la comunicación, la confianza y la información ayudan a un buen clima laboral, sino que también el entorno en el que los colaboradores se desarrollan, logra crear un lugar de trabajo mucho más feliz aquí en este caso existe confianza condescendiente de parte de la dirección y de los trabajadores.

6.3.9.5 Participativo consultivo

Es un tipo de clima organizacional basado en la confianza y la participación de los subordinados, las decisiones se permiten no solo en los cargos superiores, sino que también en oportunidades para los cargos inferiores en la contribución de decisiones en procesos decisivos.

En este tipo de clima, la administración está basada en el logro de objetivos y en un ambiente dinámico además participativo, este tipo de clima organizacional hace énfasis en la confianza de la dirección hacia los colaboradores de la empresa fomentando la participación de toma de decisiones de los miembros y así llegar a tener actitudes favorables y satisfacción laboral.

6.3.9.6 Participación en grupo

Se basa en la confianza en los colaboradores, el proceso decisivo está en cada uno de los niveles de la organización, su comunicación es lateral y existe gran sentido de participación, cumplimiento de objetivos, rendimientos y métodos de trabajo una gran conexión y amistad entre la administración para el logro de objetivos. (p.110)

De lo anterior para el caso de las empresas actuales se hace necesario indicar que especialmente este tipo de clima es importante para los sistemas de dirección ya que su enfoque brinda herramientas relevantes en la actividad gerencial generando delegación de responsabilidades, basada en una elevada confianza en los trabajadores de la organización.

6.3.10 *Desempeño laboral*

(Montejo, 2009)Otros estudios sobre la Gerencia de los Recursos Humanos destacan que la Evaluación del Desempeño Laboral surge en EE.UU. en la década de 1920-1930, momento en el cual las organizaciones deciden introducir un procedimiento que les permita justificar una política retributiva que se relacionase con la responsabilidad del puesto de trabajo y con las aportaciones de los trabajadores al éxito de la empresa. En España y otros países del mundo el sistema se extiende a partir de las décadas de los años 70-80. (pág. 17)

Anteriormente se consideraba al hombre como una herramienta laboral mas no como una persona que aporta, esto conllevaba a que el hombre trabaje por obligación o necesidad y no porque en realidad le guste el trabajo que realizaba, esta incomodidad afectaba directamente en el desempeño laboral del mismo. Actualmente, el hombre ha dejado de ser considerado como una pieza reemplazable en la línea de producción, el capital humano ha pasado a ser un ente muy importante dentro de las empresas. La necesidad de conocer y desarrollar el talento de las personas, es muy esencial para las empresas y los procesos de evaluación para ser efectivos deben acomodarse a esta nueva realidad.

6.3.10.1 Definición

Según (Mondy, 2005) define desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización”, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo. (pág. 239)

Cuando se habla desempeño laboral se refiere a la calidad del servicio o trabajo que realiza el empleado de una organización, cada empleado es importante para la empresa puesto que su rendimiento debe ser significativo mostrando eficiencia en el trabajo que realiza.

6.3.11 Factores que influyen en el desempeño laboral

Existen varios factores que influyen en el desempeño laboral de una empresa, si estos factores no son tomados en cuenta terminan afectando al equipo de trabajo y en general a la empresa.

- Motivación

La empresa debe motivar siempre a sus trabajadores. Desde esta perspectiva podemos precisar que el factor económico es uno de los principales aspectos que motivan a los empleados, por ende, hay que tenerlo muy en cuenta ya que el comportamiento de los empleados depende del trato que haya en la empresa.

- Ambiente de trabajo

Este factor es muy significativo durante el desarrollo del trabajo ya que es muy beneficioso sentirse bien en el entorno laboral lo cual ayudará a mejorar los resultados que la empresa espera de igual forma el ubicar al trabajador en áreas de acuerdo al

conocimiento, habilidades y experiencia este aspecto ayudará a que el trabajador tenga un buen rendimiento laboral.

- Establecimiento de objetivos

Este factor accede a motivar a los empleados por medio de establecimiento de objetivos y retos que deben ser cumplidos en un periodo de tiempo, en este espacio se evidenciara el nivel de satisfacción del empleado por el deber cumplido.

- Reconocimiento de objetivos

El reconocimiento de objetivos ayuda a tener motivado al trabajador por el compromiso y la tarea realizada a la hora de la entrega del producto final. es importante insistir que este factor resulta muy importante puesto que el trabajador se siente muy útil y estimado lo que condescenderá compromiso y mejorara en el desempeño en tareas encomendadas

- Participación de trabajador

Este factor es muy significativo ya que implica al trabajador y su participación altivamente en el control y planificación de los trabajos encargadas, en donde el mismo proponga mejoras o modificaciones para que los procesos sean potenciados, el trabajador se sentirá muy potenciado y parte de la empresa esto es muy beneficioso para la empresa ya se lograra alcanzar mejores resultados.

- La formación y desarrollo profesional

Una de las mejores motivaciones para el empleado es fomentar la formación académica y por ende el crecimiento profesional de los mismos de tal manera que esto conlleve al incremento de la autoestima y la experiencia profesional para mejorar su desempeño laboral en la empresa.

6.3.12 Importancia del desempeño laboral

(Villacís, s. f.)Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.(p. 17).

La importancia del desempeño laboral, ayuda a observar si el empleado es apto o no para el puesto que ha sido asignado, se trata de la eficiencia con la que realiza en el trabajo, un buen desempeño laboral ayuda a que la empresa tenga mayor productividad siendo el mejor en el mercado.

6.3.13 Características del desempeño laboral

“Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se esperan que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. (Anastasi, 2000, pág. 43)”

- Adaptación

Es la capacidad que posee una persona de adaptarse a varios ambientes, contextos, retribuciones, con diferentes responsabilidades que se le otorgue, así como también con otras personas.

- Comunicación

La comunicación hace referencia a la capacidad que tiene de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea individual o colectiva, así como también es la habilidad de adaptarse al lenguaje y terminología empleada según las necesidades o según la situación en la cual se encuentre.

- Conocimiento

Se refiere al nivel de conocimientos que han sido adquiridos durante la vida técnica o profesional en distintas laborales de la empresa, así como también es importante mantenerse actualizado de los avances y tendencias de su área puesto que hoy en día las empresas, sus colaboradores deben ir de la mano con la tecnología.

- Calidad de trabajo

Es el ofrecer información verídica o adecuada dependiendo de lo que se le ha encargado o solicitado, mostrando sus conocimientos y una actitud proactiva con la finalidad de otorgar un producto o resultado mejorado, produciendo una labor con altos índices de eficiencia ayudando a cumplir eficazmente los objetivos de la empresa.

- Cuantía de labores:

Consume con las metas y objetivos del trabajo, atendiendo eficientemente los mandatos aceptados de forma voluntaria hasta culminarlas.

- Proyección

Es la programación de las órdenes de compromiso con el fin de cumplirlas en el plazo establecido.

- Desarrollo de talentos

Se refiere al modo que tiene de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su grupo de trabajo, proyectando actividades de desarrollo que sean efectivas, relacionadas con los cargos actuales que disponen y futuros cargos.

6.3.14 Dimensiones del desempeño laboral

- Orientación de resultados

La orientación de los resultados hace referencia a que los colaboradores de la organización tengan conocimiento de los objetivos a donde se quiere llegar, una vez

desarrollado lo antes mencionado el siguiente paso es dar a conocer la importancia de las funciones que cumple cada colaborador, para el alcanzar los objetivos planteados.

- Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son todas las formas o maneras en como las personas se involucran, crean y mantienen vínculos de compañerismo, venerando sus maneras de religión, cultura, y estilos de vida, etc. Por lo que un individuo necesita de los demás, siendo este un ser social.

- Iniciativa

La iniciativa comprende en empezar cosas nuevas, el otorgar opiniones creativas e innovadoras, congruencias, con el objetivo de obtener los consecuencias deseadas, es decir cumplir con los objetivos propuestos, sin la necesidad que otros factores te animen e impulsar en ejecutar ciertas actividades, es decir se trata de la propia voluntad y predisposición del individuo en referencia a la responsabilidad que debe ejercer, así mismo evidencia una actitud proactiva, responsable y motivadora, tomando la dirección absoluta de las acciones en favor de todos los involucrados, asume con responsabilidad las consecuencias que conlleve su comportamiento o decisiones.

- Trabajo en equipo

(Whetten, 2004) El trabajo en equipo es una estrategia o manera de alcanzar un objetivo ya que se compone de la intervención, ayuda y apoyo de varias personas, las mismas que se encuentran involucradas con un objetivo en común, siendo este favorable para el equipo, pues se pone en evidencia diversos puntos de vista, otorgan mayores propuestas de estrategias para mejorar los procesos internos, el desarrollar herramientas o tácticas para mejorar el trabajo, por tanto, son elementos recomendados para alcanzar los propósitos institucionales. (pág. 313).

6.3.15 Herramientas tecnológicas

6.3.15.1 Sesame HR

Según (KLUWE, 2016) “Sesame es una aplicación especializada en la gestión completa del departamento de RRHH: control de horario, gestión de personas, talento y cultura ya que simplifica las tareas y mejora las experiencias con los empleados haciendo que estos se sientan bien en el lugar donde trabajan”.

Sesame es un software de Recursos Humanos que tiene como objetivo digitalizar y agilizar los procesos inherentes a esta área. Se especializa en el control de asistencia, gestión de turnos de tareas, vacaciones, ausencias o faltas de los empleados, todo esto de forma automática.

6.3.15.2 Bitrix 24

Según (VAEZ, 2014) “Bitrix 24 posee Proporciona una distribución que tiene relación con los empleados, sean ya incluidos o ya sea externo de la organización que participa en los procesos de ya mencionados.”

Entonces Bitrix24 es una herramienta tecnológica que tiene más de 35 herramientas, que hacen más fácil el trabajo de los colaboradores de la organización este espacio de trabajo almacena datos online de una forma segura, comparte archivos con todo el equipo de trabajo ya sean estos internos o externos.

6.3.15.3 Starmeup

Según (VILLAVICENCIO, 2020) “StarmeUp es una herramienta que fue fundada en el año 2015 por la empresa Globant, es un software creado específicamente para empresas está dirigido a reforzar el engagement que hace referencia a la

conexión emocional además se relaciona con el rendimiento del manejo de datos del personal de la organización, esto con el objetivo de obtener un buen clima organizacional que se convierta en ayuda de cada empresa”

StarMeUp es una herramienta tecnológica que da lugar al reconocimiento entre los compañeros de diferentes áreas de trabajo ya que ayuda a reconocer los objetivos que poseen cada uno de ellos y a mejorar su rendimiento laboral para poder beneficiar a la empresa.

Cada una de las herramientas definidas disponen de diferentes funciones como la comunicación entre los colaboradores de la empresa, ayuda a compartir documentos a disminuir el tiempo en el desarrollo de actividades, ayuda al líder a tener más control sobre sus colaboradores, de la misma saber cómo ellos se sienten, estas herramientas son útiles para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

7. PROPUESTA METODOLÓGICA

7.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación, es de tipo explicativo puesto que se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o porque se relacionan dos o más variables, con este tipo de investigación es posible encontrar la causa y consecuencia de un fenómeno en específico.

La investigación explicativa indaga, especialmente en el clima organizacional un fenómeno poco estudiado en la empresa, así como también explica porque afecta tanto al desempeño laboral de los trabajadores y a la productividad de la empresa de consumo masivo DILEX.

También encontraremos el tipo de investigación cuantitativa, este tipo de investigación se realiza para obtener y evaluar información y su objetivo principal es caracterizar un fenómeno del clima organizacional, que permitirá diagnosticar, analizar, definir e interpretar los hechos que afectan significativamente a la empresa tanto en el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores.

Debido a que el presente estudio será analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de consumo masivo DILEX, se utiliza el diseño no experimental, ya que no se manipula, controla o altera las variables objeto de estudio y se las mantiene en su contexto original.

7.2 Método de investigación

7.2.1 Método deductivo

Este método también conocido como deducción es un procedimiento racional que consiste en llegar al conocimiento de casos particulares a partir de los conceptos universales. (López, 2002)

El método deductivo, fue utilizado en nuestra investigación, para analizar e identificar el problema primordial del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores que prestan su servicio en la empresa de consumo masivo DILEX, así como también, la elaboración de conclusiones y recomendaciones donde se exponen los principales resultados y aportaciones de la investigación desarrollada.

7.2.2 Método analítico

Este método también conocido como análisis es la operación mental que separa los elementos de una unidad para conocer cada una de sus partes y establecer su relación. (López, 2002).

El autor manifiesta que el método analítico estudia todas las partes de la información obtenida lo cual permitió clasificar y analizar los resultados de la encuesta que se aplicó directamente en la empresa.

El método analítico fue utilizado para que todas las partes del proyecto de investigación sean estudiadas y así dar aquella solución que se requiere, es decir no solo se estudió el clima organizacional y el desempeño laboral, también se estudió el análisis de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa de consumo masivo DILEX y las herramientas las cuales servirán de apoyo a la empresa.

7.3 Técnicas de investigación

7.3.1 Encuesta

Una vez que se pudo identificar las dos variables, se podrá ver la incidencia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral, utilizando la técnica de recolección de datos, que será la encuesta que ayudará a obtener los datos necesarios para la investigación, esta técnica se aplicará a todos los colaboradores de la empresa de consumo masivo DILEX.

7.4 Instrumentos de investigación

En la presente investigación, el instrumento que se utilizara es un cuestionario, este consiste en un conjunto de preguntas, respecto al tema de investigación, contendrá una o más variables, para llevar a cabo la tabulación de los datos obtenidos en la

aplicación del instrumento, se utiliza Microsoft office Excel, una vez obtenidas las respuestas se analiza y se verifica el cumplimiento de los objetivos propuestos en el proyecto.

El instrumento de investigación utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario validado y realizado por la autora (Neira, 2021) que se divide en dos variables, el clima organizacional y el desempeño laboral, con 8 ítems 4 para la variable uno y 4 para la variable dos, el cuestionario fue validada en la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil.

7.5 Población

La población que se tomara en cuenta para la presente investigación es en la empresa de consumo masivo DILEX de la provincia de Pichincha, está integrada por 30 colaboradores directos, a quienes se aplica directamente el instrumento para la recolección de información y el respectivo análisis de los datos obtenidos debido a que el número poblacional es reducido se procede a trabajar con todos los datos, por tanto, no amerita el cálculo de la muestra.

8 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez ejecutado el levantamiento de la información a través de un enfoque cuantitativo con la técnica de recolección de datos aplicado a una población de 30 colaboradores de la empresa de consumo masivo DILEX de la provincia de Pichincha, se procedió a realizar la tabulación y el análisis e interpretación de los datos obtenidos.

Dimensión 1: comunicación

1. ¿Con qué frecuencia la información recibida por el jefe es la adecuada?

Tabla 3

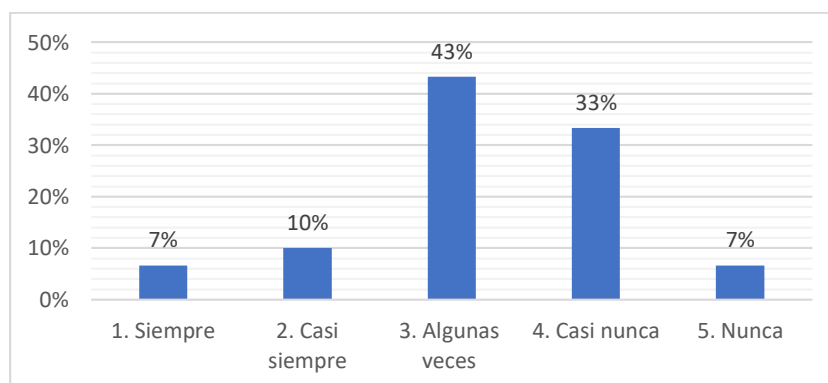
Información recibida por el jefe

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	2	7%
2. Casi siempre	3	10%
3. Algunas veces	13	43%
4. Casi nunca	10	33%
5. Nunca	2	7%
Total	30	100%

Nota. Se conoce si la frecuencia de la información recibida por el jefe es la adecuada.

Figura 1

Información recibida por el jefe



Nota. Los porcentajes de la información recibida por el jefe de la empresa.

Análisis e interpretación

De acuerdo a las encuestas establecidas, se determina que el 43% algunas veces la información por el jefe inmediato es la adecuada, un 33% señala que casi nunca recibe la información adecuada, el 10% manifestó que casi siempre, un 7% expresa que siempre mientras el otro el 7% nunca, los colaboradores manifestaron que solo algunas veces. La información por el jefe inmediato es la adecuada, esto es negativo para la empresa porque afecta en las labores de los colaboradores.

2. ¿La retroalimentación en su puesto de trabajo es frecuente?

Tabla 4

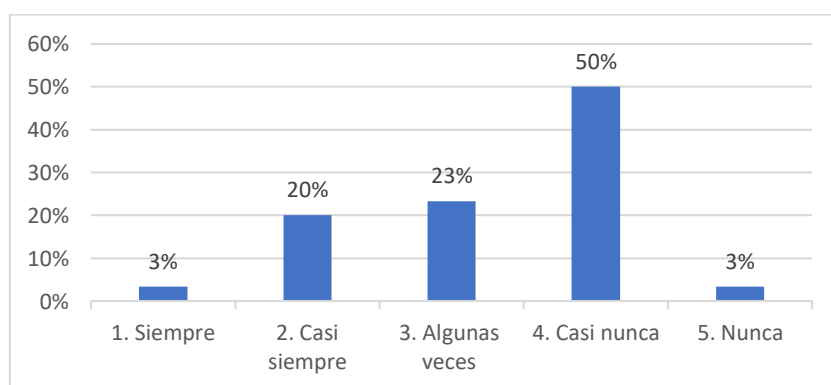
Retroalimentación en su puesto de trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	1	3%
2. Casi siempre	6	20%
3. Algunas veces	7	23%
4. Casi nunca	15	50%
5. Nunca	1	3%
Total	30	100%

Nota. Se conoce la frecuencia de la retroalimentación en su puesto de trabajo.

Figura 2

La retroalimentación en el puesto de trabajo



Nota. Los porcentajes de la retroalimentación en su puesto de trabajo.

Análisis e interpretación

En las encuestas realizadas en la empresa se obtiene el resultado de un 50% afirman que casi nunca hay retroalimentación en su puesto de trabajo, mientras que el 23% señala que algunas veces, el 20% manifestó que casi siempre, el 3% señaló que nunca y el 3% dijo que siempre. No hay retroalimentación en el puesto de trabajo de los colaboradores de la empresa, afecta en el desempeño laboral de los colaboradores.

3. ¿La empresa cuenta con canales de comunicación formales utilizados de manera eficiente?

Tabla 5

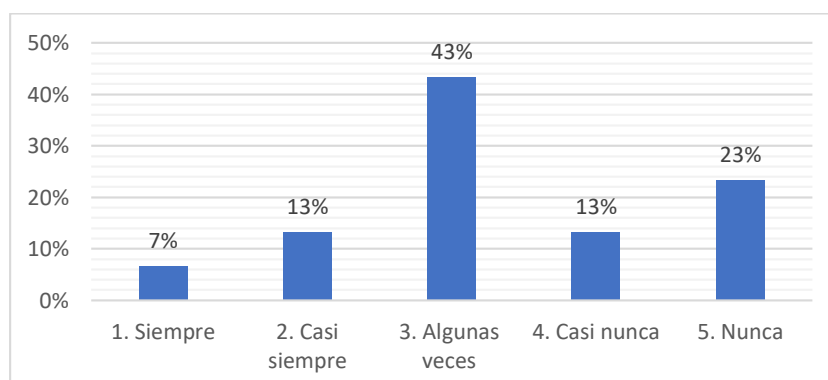
Utilización de los canales de comunicación de manera eficiente

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	2	7%
2. Casi siempre	4	13%
3. Algunas veces	13	43%
4. Casi nunca	4	13%
5. Nunca	7	23%
Total	30	100%

Nota. Se conoce la utilización de los canales de información de manera eficiente.

Figura 3

Utilización de los canales de comunicación de manera eficiente



Nota. Los porcentajes de la utilización de los canales de comunicación de manera eficiente.

Análisis e interpretación

El 43% de los empleados encuestados manifiestan que algunas veces la empresa cuenta con canales de comunicación formales y utilizan de manera eficiente, el 23% expresó que nunca, el 13% señala que casi nunca, mientras que el 13% indicó que casi siempre y el 7% explicó que siempre. En la empresa algunas veces se utiliza la comunicación formal de manera eficiente es negativo ya que tendrían problemas a corto, mediano y largo plazo.

Dimensión 2: Motivación

4. ¿Con qué frecuencia usted percibe respeto de sus superiores?

Tabla 6

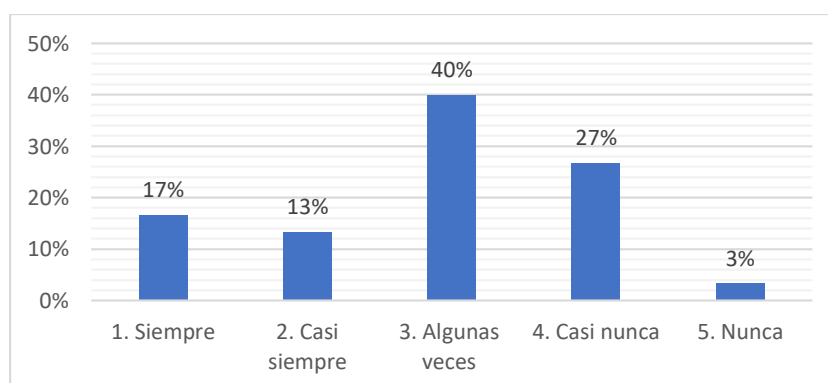
Percibe respeto de sus superiores

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	5	17%
2. Casi siempre	4	13%
3. Algunas veces	12	40%
4. Casi nunca	8	27%
5. Nunca	1	3%
Total	30	100%

Nota. Se conoce la percepción del respeto

Figura 4

Percibe respeto de sus superiores



Nota. Los porcentajes de la percepción del respeto de sus superiores en la empresa.

Análisis e interpretación

Una vez desarrollada la tabulación se obtienen los siguientes resultados: un 40% de los empleados encuestados manifestó que algunas veces los empleados perciben respeto de sus superiores, el 27% dijo que casi nunca, el 17% indicó que siempre, el 13% señaló que casi siempre y el 3% expresó que nunca. En la empresa si existe respeto por parte de los jefes hacia los colaboradores es primordial porque el respeto desarrolla confianza para realizar las labores por parte de ellos.

5. ¿Con qué frecuencia percibe cordialidad por sus pares?

Tabla 7

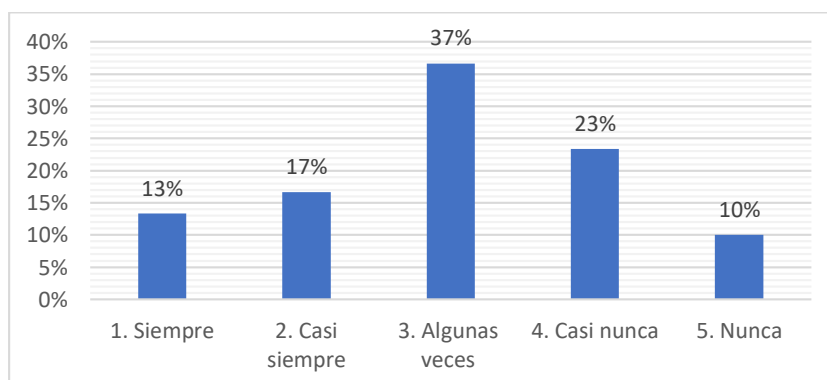
Percibe cordialidad por sus pares

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	4	13%
2. Casi siempre	5	17%
3. Algunas veces	11	37%
4. Casi nunca	7	23%
5. Nunca	3	10%
Total	30	100%

Nota. Se conoce la percepción de la cordialidad de sus pares.

Figura 5

Percibe cordialidad por sus pares



Nota. Los porcentajes de la percepción de la cordialidad por sus pares.

Análisis e interpretación

Según el personal encuestado el 37% consideran que sí perciben cordialidad de sus pares, mientras que el 23% dijo que nunca, el 13% manifestó que casi nunca, el 13% indicó que casi siempre y el 7% señaló que siempre, En la empresa si existe cordialidad entre compañeros ya que la cordialidad hace que se forme un equipo que enfrenten dificultades.

6. ¿Con qué frecuencia la empresa considera su desarrollo profesional y personal?

Tabla 8

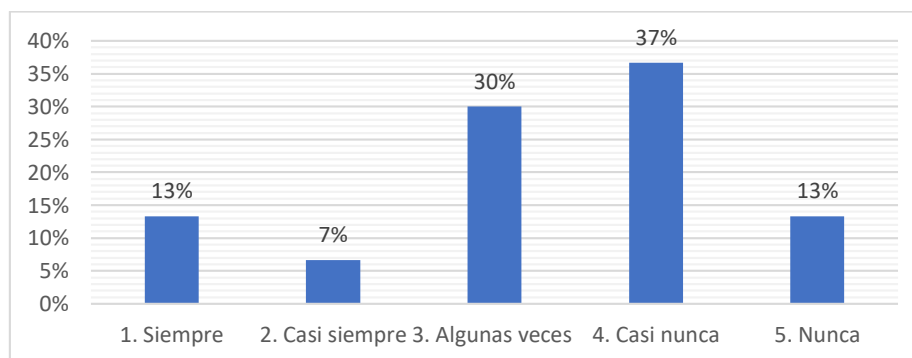
Consideración de desarrollo personal y profesional

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	4	13%
2. Casi siempre	2	7%
3. Algunas veces	9	30%
4. Casi nunca	11	37%
5. Nunca	4	13%
Total	30	100%

Nota. Se conoce si la empresa considera su desarrollo personal y profesional.

Figura 6

Consideración de desarrollo personal y profesional



Nota. Los porcentajes de la consideración del desarrollo personal y profesional por parte de la empresa.

Análisis e interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas el 37% de los colaboradores dice que nunca la empresa considera su desarrollo profesional y personal, mientras que el 30% dijo que algunas veces, el 13% manifestó que nunca, el 13% indicó que siempre y el 7% señaló que casi siempre. Los jefes no consideran el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, esto es negativo porque la institución no demuestra su compromiso con hacia su personal.

7. ¿Con qué frecuencia la empresa promueve su capacitación?

Tabla 9

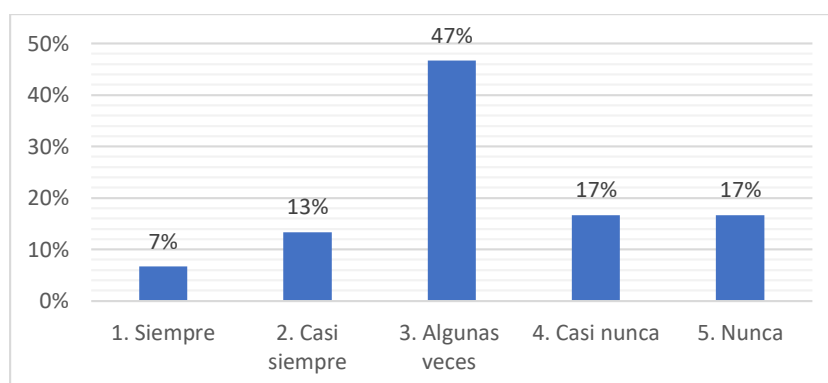
Promueve capacitación la empres

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	2	7%
2. Casi siempre	4	13%
3. Algunas veces	14	47%
4. Casi nunca	5	17%
5. Nunca	5	17%
Total	30	100%

Nota. Se conoce la frecuencia con la que promueve la empresa en su capacitación.

Figura 7

Promueve capacitación la empresa



Nota. Los porcentajes de su capacitación en la empresa.

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos del personal el 47% de los colaboradores dice que algunas veces la empresa si promueve en su capacitación, mientras que el 27% dijo que casi nunca, el 17% manifestó que nunca, el 13% indicó que casi siempre y el 7% señaló que siempre. Los jefes de la organización algunas veces promueven, las capacitaciones de sus colaboradores, esto es negativo porque su desempeño laboral no será el adecuado.

8. ¿Con qué frecuencia usted es consultado acerca de las decisiones tomadas en la empresa?

Tabla 10

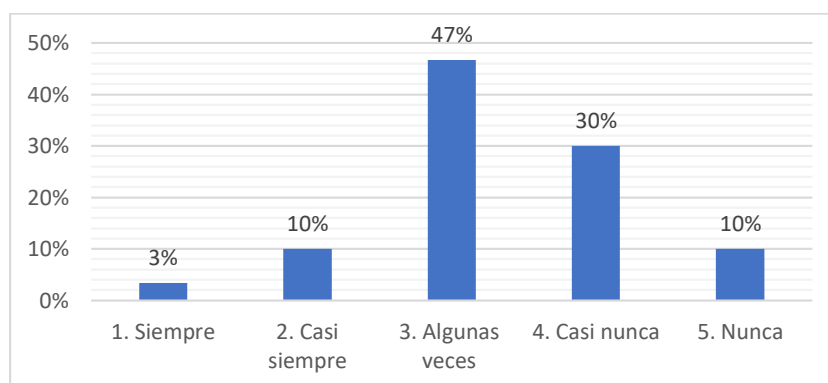
Consulta de las decisiones tomadas en la empresa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	1	3%
2. Casi siempre	3	10%
3. Algunas veces	14	47%
4. Casi nunca	9	30%
5. Nunca	3	10%
Total	30	100%

Nota. Se conoce la consulta de las decisiones tomadas en la empresa

Figura 8

La consulta de las decisiones tomadas en la empresa



Nota. Los porcentajes de la consulta de las decisiones tomadas en la empresa.

Análisis e interpretación

El 47% dice que algunas veces el personal es consultado acerca de las decisiones tomadas en la empresa, mientras que el 30% dijo que casi nunca, el 10% manifestó que casi siempre, el 10% indicó que nunca y el 3% señaló que siempre. En la empresa si se tienen en cuenta algunas veces a los colaboradores en la toma de decisiones es negativo porque los colaboradores no tienen ni idea de lo que pasa en la institución.

9. ¿Con que frecuencia su jefe inmediato superior procura la unión del grupo?

Tabla 11

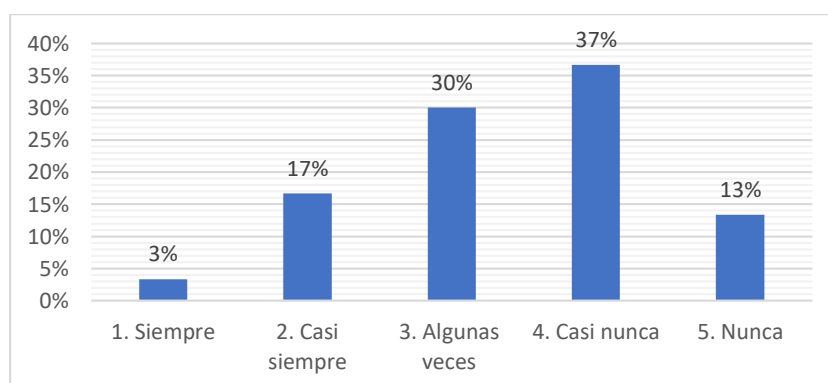
Su jefe inmediato procura la unión del grupo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	1	3%
2. Casi siempre	5	17%
3. Algunas veces	9	30%
4. Casi nunca	11	37%
5. Nunca	4	13%
Total	30	100%

Nota. Se conoce si el jefe inmediato procura la unión del grupo.

Figura 9

Su jefe inmediato procura la unión del grupo



Nota. Los porcentajes de la procuración del jefe inmediato para la unión del grupo.

Análisis e interpretación

Según el personal encuestado de la empresa el 37% manifestó que casi nunca su jefe inmediato o superior procura la unión del grupo, el 30% dice que algunas veces, el 17% indicó que casi siempre, el 13% señaló que nunca y el 3% dijo que siempre. El jefe no procura la unión de todo el equipo de trabajo esto es negativo ya que esto fomenta el compañerismo y compromiso con la empresa.

10. ¿Con qué frecuencia su jefe inmediato es asertivo al resolver conflictos propios de la empresa?

Tabla 12

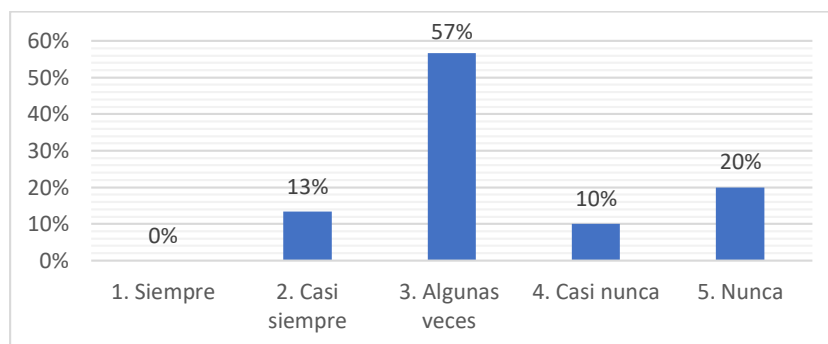
Asertividad del jefe inmediato al Resolver conflictos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	0	0%
2. Casi siempre	4	13%
3. Algunas veces	17	57%
4. Casi nunca	3	10%
5. Nunca	6	20%
Total	30	100%

Nota. Se conoce el asertividad del jefe inmediato al resolver los conflictos de la empresa.

Figura 10

Asertividad del jefe inmediato al Resolver conflictos



Nota. Los porcentajes del asertividad del jefe inmediato al resolver los conflictos de la empresa.

Análisis e interpretación

El 57% de colaboradores encuestados dice que algunas veces su jefe inmediato es asertivo al resolver conflictos propios de la empresa, mientras que el 20% dijo que nunca, el 13% manifestó que casi siempre, el 10% indicó que casi nunca y el 0% señaló que siempre. En la empresa algunas veces es asertivo para resolver conflictos es negativo porque hay problemas sin resolver.

Dimensión 4: Trabajo en equipo

11. ¿Con qué frecuencia los objetivos de la empresa están claramente establecidos en el equipo de trabajo?

Tabla 13

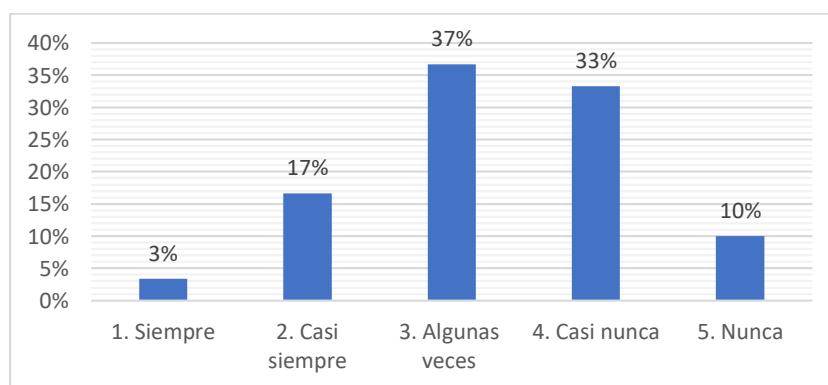
Objetivos claramente establecidos en el equipo de trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	1	3%
2. Casi siempre	5	17%
3. Algunas veces	11	37%
4. Casi nunca	10	33%
5. Nunca	3	10%
Total	30	100%

Nota. Se conoce el establecimiento de los objetivos en el equipo de trabajo.

Figura 11

Objetivos claramente establecidos en el equipo de trabajo



Nota. Los porcentajes de los objetivos establecidos en el equipo de trabajo de la empresa.

Análisis e interpretación

Una vez desarrollada la tabulación se obtienen los siguientes resultados un 37% de los empleados encuestados manifestó que algunas veces los objetivos de la empresa están claramente establecidos en el equipo de trabajo, el 33% dijo que casi nunca, el 17% indicó que casi siempre, el 10% señaló que nunca y el 3% expresó que siempre. En la empresa los objetivos algunas veces están claramente establecidos, es negativo ya que los colaboradores. No tienen ni idea de la información básica de la institución.

12. ¿Con qué frecuencia siente el apoyo del equipo de trabajo?

Tabla 14

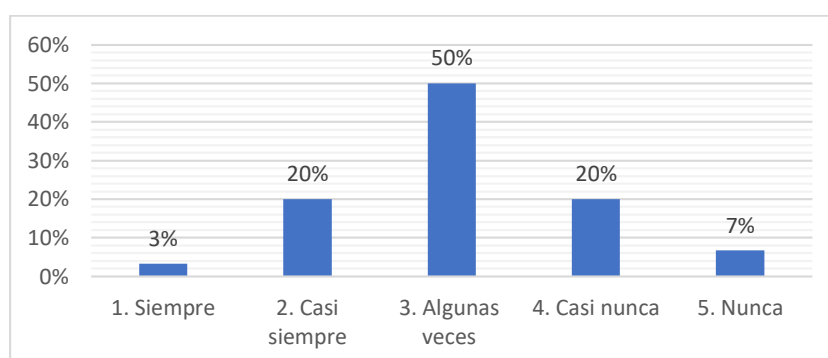
Siente el apoyo del equipo de trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	1	3%
2. Casi siempre	6	20%
3. Algunas veces	15	50%
4. Casi nunca	6	20%
5. Nunca	2	7%
Total	30	100%

Nota. Se conoce el apoyo del equipo de trabajo.

Figura 12

Siente el apoyo del equipo de trabajo



Nota. Los porcentajes de apoyo en el equipo de trabajo dentro de la empresa.

Análisis e interpretación

Al aplicar la encuesta, se pudo evidenciar que el 50% de los empleados encuestados manifestó que algunas veces siente el apoyo del equipo de trabajo, un 20% dijo que casi nunca, el 20% indicó que casi siempre, de la misma manera el 7% señaló que nunca finalmente un 3% expresó que siempre. En la empresa algunas veces se evidencia, el apoyo del equipo de trabajo, esto es negativo porque el personal no siente apoyo de sus compañeros para realizar las actividades.

13. ¿Con qué frecuencia se hace presente el intercambio de ideas en el equipo?

Tabla 15

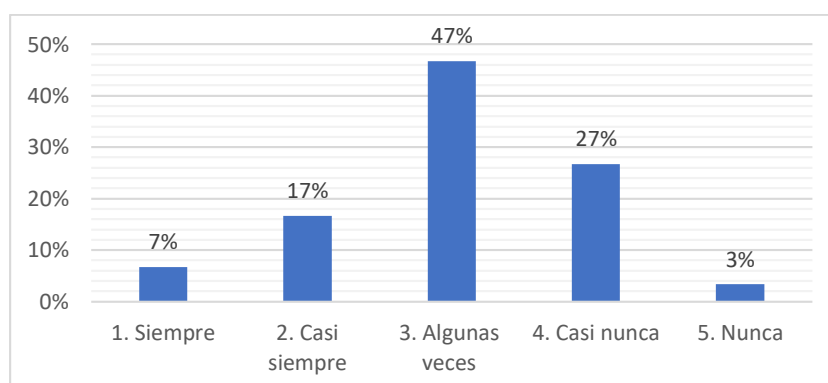
Intercambio de ideas en el equipo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	2	7%
2. Casi siempre	5	17%
3. Algunas veces	14	47%
4. Casi nunca	8	27%
5. Nunca	1	3%
Total	30	100%

Nota. Se conoce la frecuencia del intercambio de ideas en el equipo de trabajo.

Figura 13

Intercambio de ideas en el equipo



Nota. Los porcentajes del intercambio de ideas en el equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

De la encuesta realizada al personal de la empresa el 47% de los empleados encuestados algunas veces se hace presente el intercambio de ideas en el equipo, el 27% dijo que casi nunca, el 17% indicó que casi siempre, el 7% señaló que siempre y el 3% expresó que nunca. Los colaboradores si intercambian con frecuencia, comparten ideas entre ellos, ya que fomenta la innovación y creatividad para alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.

14. ¿Con qué frecuencia el equipo de trabajo se orienta a la solución de problemas?

Tabla 16

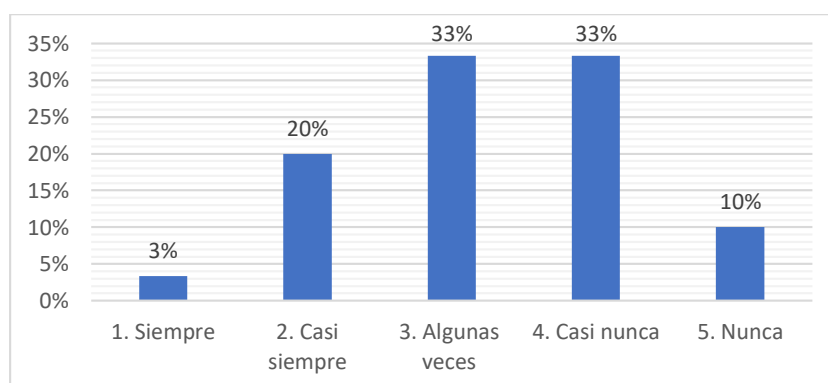
Orientación del equipo de trabajo en la solución de problemas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	1	3%
2. Casi siempre	6	20%
3. Algunas veces	10	33%
4. Casi nunca	10	33%
5. Nunca	3	10%
Total	30	100%

Nota. Se conoce la orientación del equipo de trabajo en la resolución de problemas.

Figura 14

Orientación del equipo de trabajo en la solución de problemas



Nota. Los porcentajes de la orientación del equipo de trabajo en la solución de problemas de la empresa.

Análisis e interpretación

Mediante la encuesta realizada a los colaboradores el 33% manifestó que algunas veces el equipo de trabajo se orienta a la solución de problemas, el 33% dijo que casi nunca, el 20% indicó que casi siempre, el 10% señaló que nunca y el 3% expresó que siempre. En la empresa se evidencia que el equipo algunas veces y casi nunca se orientan a la solución de problemas esto es negativo porque afecta en el desempeño laboral del personal.

15. ¿Con qué frecuencia se complementa el talento y los conocimientos entre los integrantes del equipo?

Tabla 17

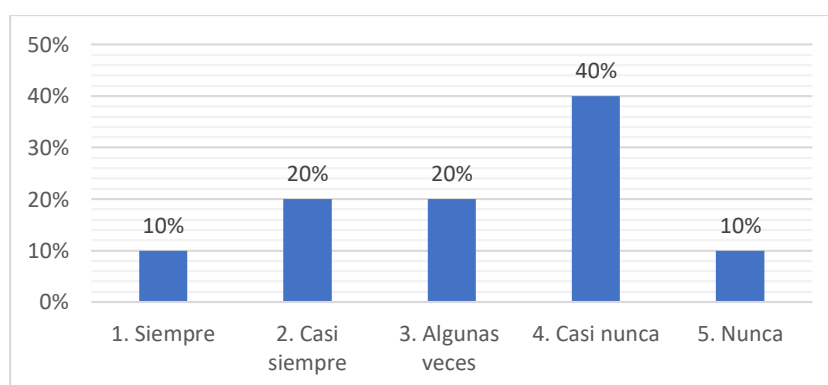
Complemento del talento y los conocimientos entre los integrantes

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	3	10%
2. Casi siempre	6	20%
3. Algunas veces	6	20%
4. Casi nunca	12	40%
5. Nunca	3	10%
Total	30	100%

Nota. Se conoce el complemento de los talentos y los conocimientos entre los integrantes del equipo.

Figura 15

Complemento del talento y los conocimientos entre los integrantes



Nota. Los porcentajes del complemento del talento y los conocimientos entre los integrantes del equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

El 40% de la encuesta realizada a los colaboradores manifestaron que casi nunca se complementa el talento y los conocimientos entre los integrantes del equipo, el 20% dijo que algunas veces, el 20% indicó que casi siempre, el 10% señaló que nunca y el 10% expresó que siempre. Entonces en la empresa no complementan el talento y conocimientos entre el equipo de trabajo, esto es negativo para la empresa.

ITEMS DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión 1: Calidad de trabajo

16. ¿Con qué frecuencia va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor al realizar sus tareas?

Tabla 18

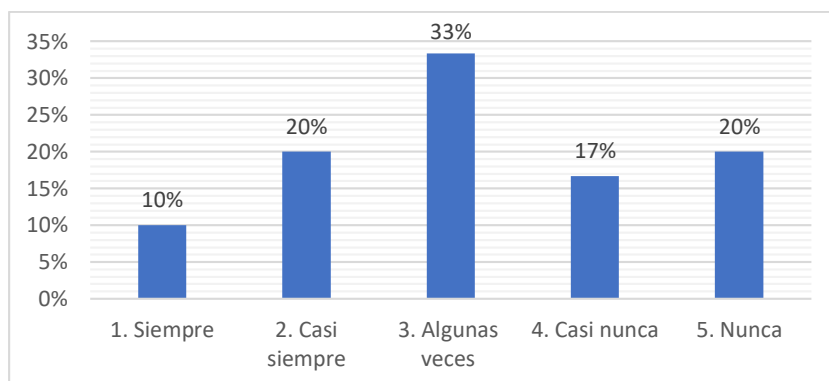
Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	3	10%
2. Casi siempre	6	20%
3. Algunas veces	10	33%
4. Casi nunca	5	17%
5. Nunca	6	20%
Total	30	100%

Nota. Se conoce si va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor al realizar sus tareas.

Figura 16

Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor



Nota. Los porcentajes de la frecuencia con la que va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor al realizar sus tareas.

Análisis e interpretación

De los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa se determina que un 33% algunas veces van más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor al realizar sus tareas, el 20% mencionan que siempre van más allá de los requisitos exigidos, mientras que el otro 20% y el 17% manifiestan que casi nunca y nunca, finalmente un 10% nos indican que siempre. Se ha determinado que algunas veces todos los empleados de la empresa van más allá de los requisitos establecidos para obtener un buen resultado.

17 ¿Con qué frecuencia cumple con los objetivos de su trabajo, mostrando iniciativa en la realización de actividades?

Tabla 19

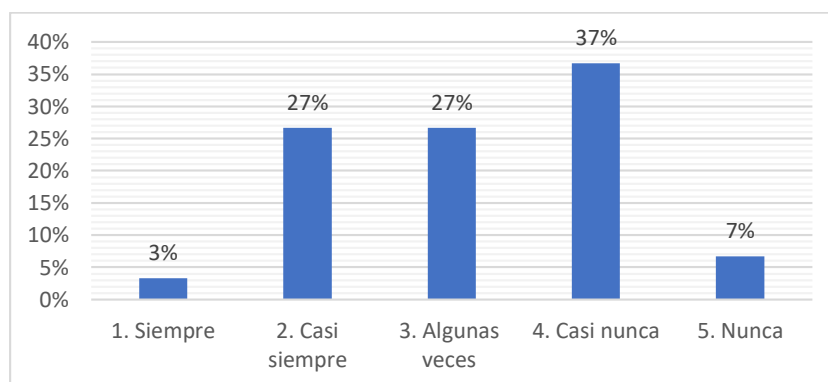
Cumple los objetivos de su trabajo mostrando iniciativa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	1	3%
2. Casi siempre	8	27%
3. Algunas veces	8	27%
4. Casi nunca	11	37%
5. Nunca	2	7%
Total	30	100%

Nota. Se conoce si se cumple con los objetivos de su trabajo mostrando iniciativa.

Figura 17

Cumple los objetivos de su trabajo mostrando iniciativa



Nota. Los porcentajes de la frecuencia si se cumple con los objetivos de su trabajo mostrando iniciativa.

Análisis e interpretación

El 37% de los empleados de la empresa identifican que casi nunca cumplen con los objetivos de su trabajo, mostrando iniciativa en la realización de actividades, un 27% señalan que casi siempre cumplen y el otro 27% indican que solo algunas veces cumplen con los objetivos, el 7% manifiestan que nunca han demostrado iniciativa en el desarrollo de las actividades finalmente un 3% siempre. Se concluye

que no se cumplen los objetivos de su trabajo con iniciativa, afecta significativamente a la empresa.

Indicador: Recursos

18. ¿Con qué frecuencia establece un uso eficiente de los recursos que utiliza para alcanzar los objetivos y grandes resultados?

Tabla 20

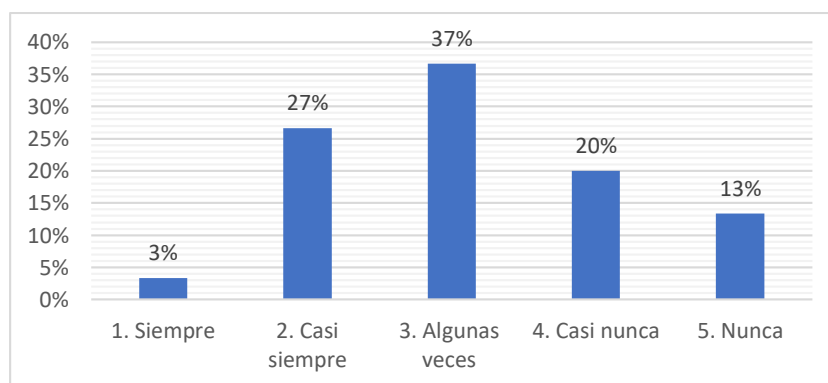
Recursos que utiliza para alcanzar los objetivos y grandes resultados

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	1	3%
2. Casi siempre	8	27%
3. Algunas veces	11	37%
4. Casi nunca	6	20%
5. Nunca	4	13%
Total	30	100%

Nota. Se conoce si se establece un uso eficiente de los recursos que utiliza para alcanzar los objetivos y grandes resultados.

Figura 18

Gráfica de los recursos que utiliza para alcanzar los objetivos y grandes resultados



Nota. Porcentaje de la gráfica el cual se conoce si se establece un uso eficiente de los recursos que utiliza para alcanzar los objetivos y grandes resultados en la empresa.

Análisis e interpretación

Las personas encuestadas manifestaron con un 37% que algunas veces se establece un uso eficiente de los recursos que utiliza para alcanzar los objetivos y

grandes resultados, un 20% y el 3% mencionan que nunca se establece el uso de los recursos, mientras que un 23% y el 3% consideran que siempre se establece eficientemente los recursos de la empresa. Se determina que en la empresa algunas veces no hay un uso eficiente de los recursos para alcanzar los objetivos y grandes resultados.

Dimensión 2: Responsabilidad

Indicador: eficiencia

19. ¿Con qué frecuencia mantiene a su jefe inmediato informado de su progreso en el trabajo?

Tabla 21

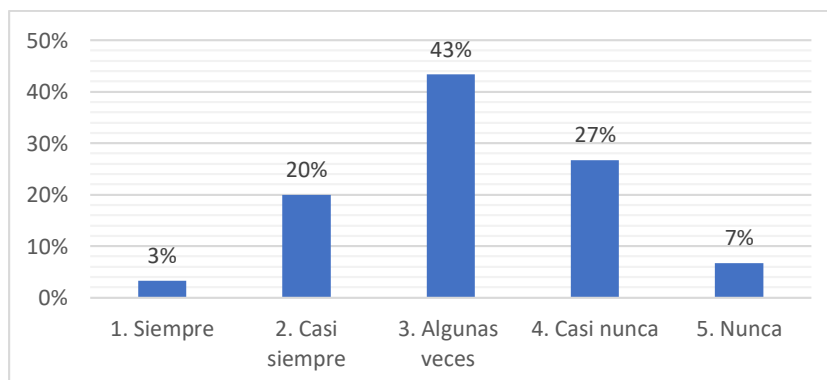
Mantiene a su jefe informado de su progreso en el trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	1	3%
2. Casi siempre	6	20%
3. Algunas veces	13	43%
4. Casi nunca	8	27%
5. Nunca	2	7%
Total	30	100%

Nota. Se conoce si los colaboradores se mantienen informados de su progreso en el trabajo.

Figura 19

Mantiene a su jefe informado de su progreso en el trabajo



Nota. Porcentaje de la gráfica el cual se conoce si mantiene informado al jefe de su progreso en el trabajo.

Análisis e interpretación

El 43% menciona que algunas veces mantienen a su jefe inmediato informado de su progreso en el trabajo, el 27% señalan que casi nunca lo hacen, un 20% casi siempre informa a su jefe inmediato, un 3% determina que siempre mantiene informado a su jefe, finalmente un 7% indican que nunca informan de su progreso. Después de conocer los porcentajes se determina que no todos los empleados de la empresa dan a conocer los avances de tu trabajo.

20. ¿Con qué frecuencia se le dificultan las tareas asignadas en su puesto de trabajo?

Tabla 22

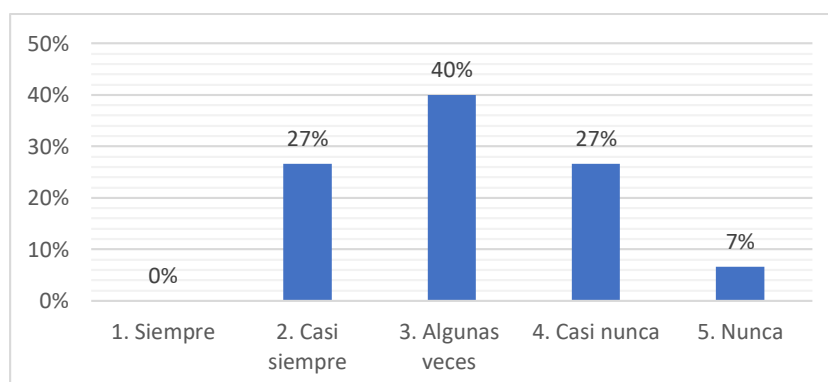
Dificultad en las tareas asignadas en el puesto de trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	0	0%
2. Casi siempre	8	27%
3. Algunas veces	12	40%
4. Casi nunca	8	27%
5. Nunca	2	7%
Total	30	100%

Nota. Se conoce si los colaboradores tienen dificultad en las tareas asignadas en el puesto de trabajo.

Figura 20

Dificultad en las tareas asignadas en el puesto de trabajo



Nota. Porcentaje de la gráfica el cual se conoce si los colaboradores tienen dificultad en las tareas asignadas por el jefe en el trabajo.

Análisis e interpretación

Con un 40% se determina que algunas veces se le dificulta las tareas asignadas en su puesto de trabajo, el 27% mencionan que casi siempre se les dificulta, mientras que el otro 27% casi siempre se les hace difícil estas tareas finalmente un 7% nunca se les presenta esta dificultad. Esto afecta a la empresa quisa por que los empleados no tienen los conocimientos necesarios para desarrollar las tareas.

21. ¿Con qué frecuencia se le dificulta cumplir con el horario asignado en su puesto de trabajo?

Tabla 23

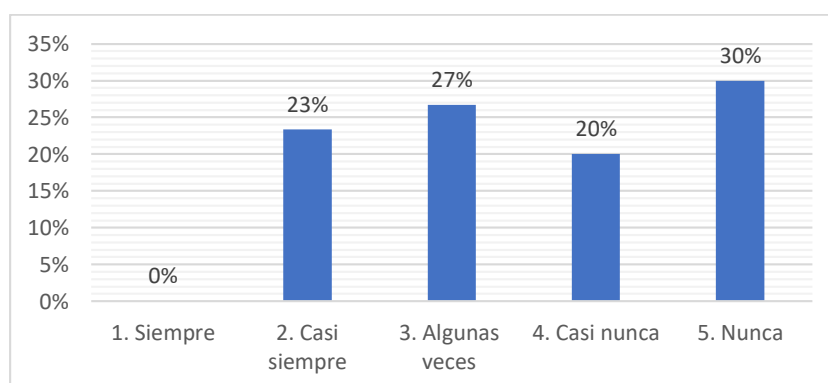
Dificultad en cumplir con el horario asignado

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	0	0%
2. Casi siempre	7	23%
3. Algunas veces	8	27%
4. Casi nunca	6	20%
5. Nunca	9	30%
Total	30	100%

Nota. Se conoce si los colaboradores tienen dificultad en cumplir con el horario asignado.

Figura 21

Dificultad en cumplir con el horario asignado



Nota. Porcentaje de la dificultad que tienen los colaboradores en cumplir el horario asignado en su puesto de trabajo.

Análisis e interpretación

El 30% de las personas encuestadas mencionan que nunca se les dificulta cumplir con el horario asignado en su puesto de trabajo, a un 27% algunas veces tiene dificultad con el horario mientras que un 23% indican que casi siempre se les hace difícil finalmente un 20% determina que casi nunca se le dificulta el horario para cumplir con sus actividades diarias, A la mayoría de los empleados no se les dificulta cumplir con el horario puesto que el horario que ha establecido la empresa es el adecuado.

22. ¿Con qué frecuencia asume con responsabilidad las llamadas de atención de su jefe inmediato?

Tabla 24

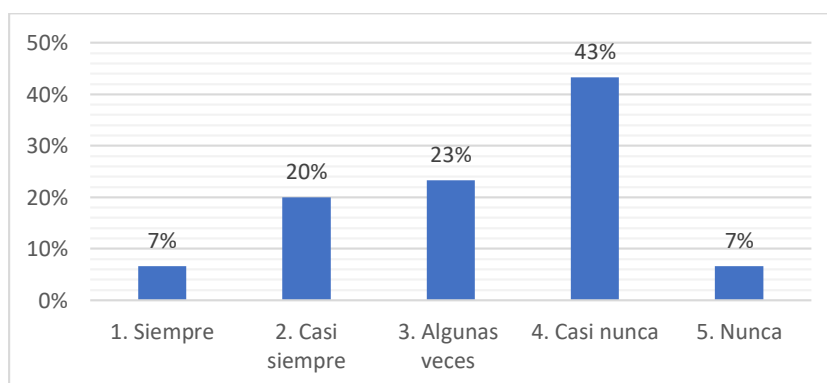
Responsabilidad las llamadas de atención de su jefe inmediato

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	2	7%
2. Casi siempre	6	20%
3. Algunas veces	7	23%
4. Casi nunca	13	43%
5. Nunca	2	7%
Total	30	100%

Nota. Se conoce si los colaboradores asumen con responsabilidad las llamadas de atención de su jefe inmediato.

Figura 22

Asumir responsabilidad las llamadas de atención de su jefe inmediato



Nota. Porcentaje de asumir con responsabilidad las llamadas de atención por parte del jefe inmediato.

Análisis e interpretación

Con un 43% los trabajadores de la empresa mencionan que casi nunca asumen con responsabilidad las llamadas de atención de su jefe inmediato por otro lado con un 23% manifiestan que algunas veces lo hacen con responsabilidad, un 20% indican que casi siempre asumen con responsabilidad las llamadas de atención que hayan tenido, finalmente un el 7 % mencionan que siempre toman con responsabilidad los llamados de atención y el otro 7% nunca toman con responsabilidad los llamados de atención. Se determina que no existe respeto por parte de los colaboradores hacia sus jefes.

Dimensión 3: Compromiso organizacional

23. ¿Con qué frecuencia colabora con actividades extraordinarias a su función en su área de trabajo?

Tabla 25

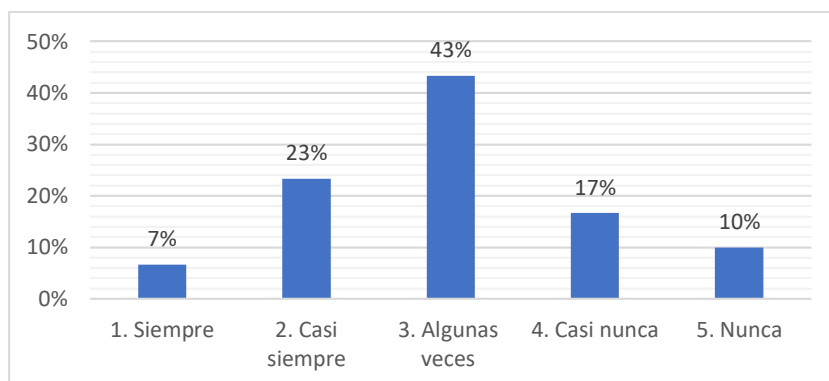
Colabora con actividades extraordinarias en el área de trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	2	7%
2. Casi siempre	7	23%
3. Algunas veces	13	43%
4. Casi nunca	5	17%
5. Nunca	3	10%
Total	30	100%

Nota. Se conoce si los colaboradores colaboran con actividades extraordinarias en el área de trabajo.

Figura 23

Colabora con actividades extraordinarias en el área de trabajo



Nota. Porcentaje de los colaboradores colaboran con actividades extraordinarias a su función en el área de trabajo.

Análisis e interpretación

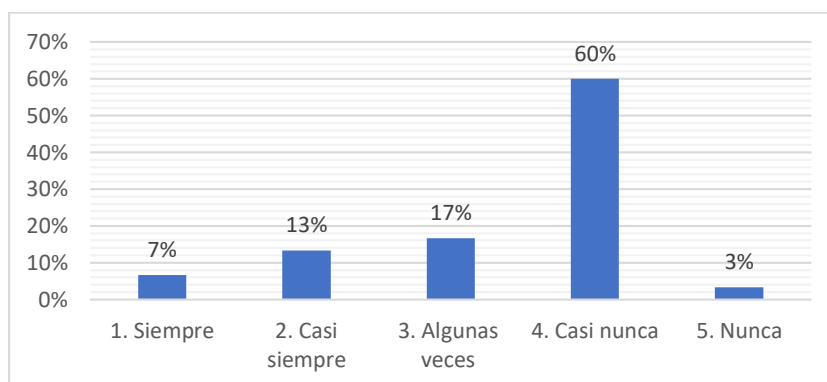
De las personas encuestadas el 43% manifiestan que algunas veces colaboran con las actividades extraordinarias a su función en su área de trabajo, un 23% mencionan que casi siempre colaboran con algunas actividades, el 17% ha determinado que casi nunca realizan estas actividades, así como también un 10% a indicado que nunca colabora con actividades diferentes a las que siempre realizan finalmente un 7% siempre ayudan con actividades distintas a los trabajos encomendados. Concluimos que esto afecta significativamente a la empresa, puesto que no existe la colaboración de los trabajadores en estas actividades.

24. ¿Con qué frecuencia aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su área?

Tabla 26*Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	2	7%
2. Casi siempre	4	13%
3. Algunas veces	5	17%
4. Casi nunca	18	60%
5. Nunca	1	3%
Total	30	100%

Nota. Se conoce si los colaboradores aportan ideas para mejorar procesos de trabajo.

Figura 24*Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo*

Nota. Porcentaje de los colaboradores si aportan ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su área.

Análisis e interpretación

El 60% de los colaboradores señalan que casi nunca aportan con ideas para mejorar los procesos del trabajo en su área, el 17% indican que algunas veces aportan con sus ideas en beneficio de su área de trabajo, un 13% determinan que casi siempre aportan con estas ideas, mientras que el 7% mencionan que siempre están aportando con ideas en beneficio para ellos mismos, así como también para la empresa, finalmente un 3% nunca aportan con opiniones. No aportar con opiniones a la empresa, sobre su puesto de trabajo, afecta en su rendimiento laboral.

25. ¿Con qué frecuencia está preparado en la realización de las tareas encomendadas?

Tabla 27

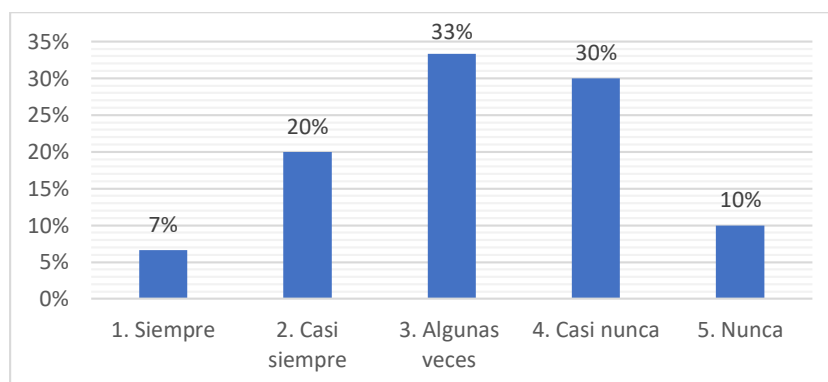
Realización de las tareas encomendadas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	2	7%
2. Casi siempre	6	20%
3. Algunas veces	10	33%
4. Casi nunca	9	30%
5. Nunca	3	10%
Total	30	100%

Nota. Se conoce si los colaboradores realizan las tareas encomendadas.

Figura 25

Realización de las tareas encomendadas



Nota. Porcentaje de los colaboradores que están preparados para realizar las tareas encomendadas.

Análisis e interpretación

El 33% de los colaboradores encuestados mencionan que algunas veces están preparados en la realización de las tareas encomendadas, un 30% casi nunca están preparados para realizar las tareas que se asignen, mientras que el 20% indican que casi siempre están preparados para lo que se les encomiende, un 10% determina que nunca está preparado, finalmente un 7% señalan que siempre está preparado para

realizar las tareas que se le encargue. Los colaboradores de la empresa siempre deben estar preparados para las actividades que se les designe, se debe mantener siempre a los empleados, capacitados para cualquier tipo de actividad dentro de la empresa.

Dimensión 4: liderazgo y trabajo y equipo

26. ¿Con qué frecuencia participa en la toma de decisiones relacionadas con las tareas que se realizan en su área?

Tabla 28

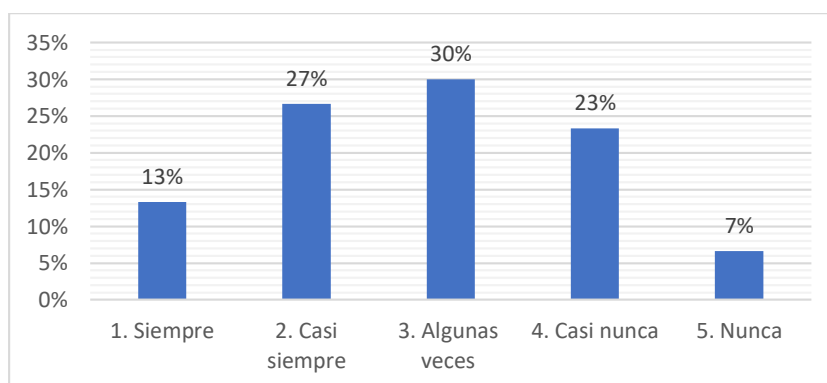
Participación de la toma de decisiones en el área

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	1	3%
2. Casi siempre	9	30%
3. Algunas veces	7	23%
4. Casi nunca	10	33%
5. Nunca	3	10%
Total	30	100%

Nota. Se conoce la frecuencia de la participación de la toma de decisiones en su área.

Figura 26

Participación de la toma de decisiones en el área



Nota. Porcentaje de los colaboradores los cuales participan en la toma de decisiones relacionadas con las tareas que se realizan en su área.

Análisis e interpretación

De la encuesta aplicada a la empresa un 30% mencionan que algunas veces participan en la toma de decisiones que está relacionado con las tareas de su área, el 27% determina que casi siempre son partícipes de la toma de decisiones, así también un 23% manifiestan que casi nunca, un 13% señalan que siempre están participando, finalmente un 7% nunca. Esto afecta significativamente en los resultados de la empresa.

27. ¿Con qué frecuencia se resuelven de manera eficiente las dificultades en el área?

Tabla 29

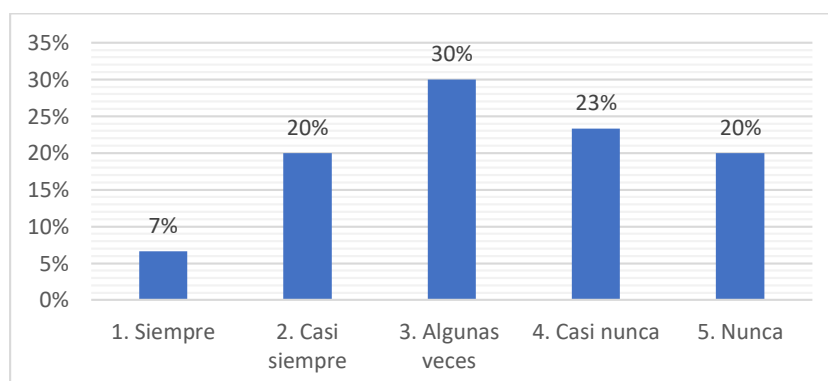
Resolver de manera eficiente las dificultades

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	2	7%
2. Casi siempre	6	20%
3. Algunas veces	9	30%
4. Casi nunca	7	23%
5. Nunca	6	20%
Total	30	100%

Nota. Se conoce la frecuencia con la que se resuelven dificultades.

Figura 27

Resolver de manera eficiente las dificultades



Nota. Porcentaje de los colaboradores los cuales resuelven de manera eficiente las dificultades en el área

Análisis e interpretación

Con un 30% las personas encuestadas manifiestan que algunas veces resuelven de manera eficiente las dificultades en el área, el 23% menciona que casi nunca resuelven correctamente mientras que un 20% indica casi siempre, mientras el otro 20% nunca resuelve de una manera adecuada, finalmente un 7% siempre lo hace sin ninguna dificultad. Se concluye que esto afectaría en la productividad de la empresa.

28. ¿Con qué frecuencia informa y consulta oportunamente a su jefe inmediato sobre algunos cambios que le afectan?

Tabla 30

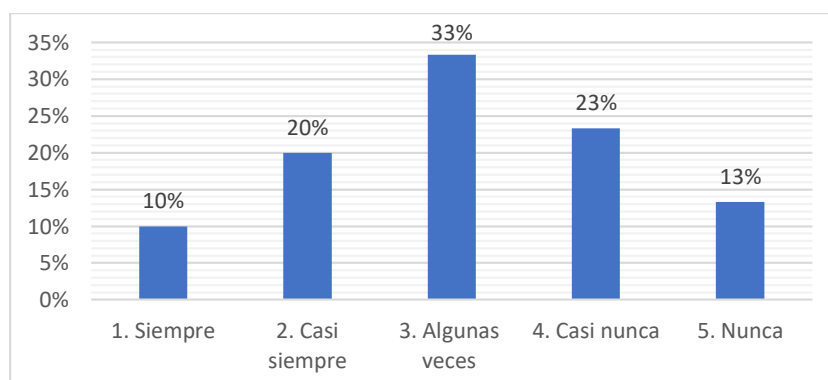
Consulta sobre cambios que le afectan

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	3	10%
2. Casi siempre	6	20%
3. Algunas veces	10	33%
4. Casi nunca	7	23%
5. Nunca	4	13%
Total	30	100%

Nota. Se conoce la frecuencia con la consultan los cambios que le afectan.

Figura 28

Consulta sobre cambios que le afectan



Nota. Porcentaje de los colaboradores los cuales informan y consultan oportunamente a su jefe inmediato sobre algunos cambios que le afectan.

Análisis e interpretación

El 33% de las personas encuestadas mencionan que se informa y consulta oportunamente a su jefe inmediato sobre algunos cambios que le afectan, el 23% casi nunca informan sobre estos cambios, mientras que un 20% casi siempre dan a conocer sobre los cambios que le ha afectado, el 13% nunca se manifiesta si le afecta o no, finalmente un 10% indica que siempre. Los colaboradores siempre deben informar a sus superiores sobre la afectación que exista por dicho cambio.

29. ¿Con qué frecuencia responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros?

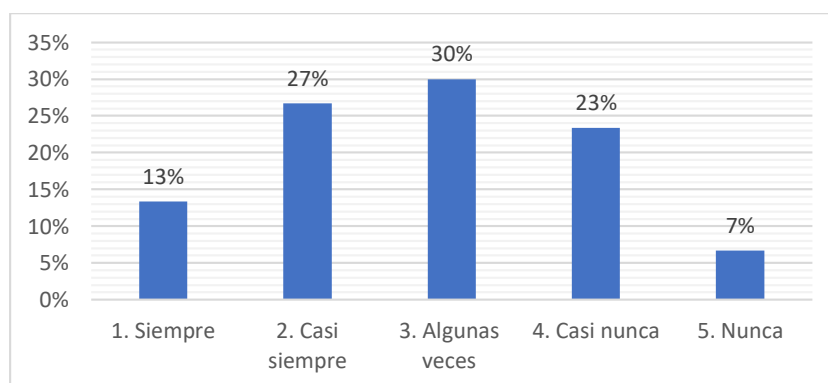
Tabla 31
Responde dudas de manera clara

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	3	10%
2. Casi siempre	6	20%
3. Algunas veces	10	33%
4. Casi nunca	7	23%
5. Nunca	4	13%
Total	30	100%

Nota. Se conoce la frecuencia si se responde de manera clara a las dudas de sus compañeros.

Figura 29

Responde dudas de manera clara



Nota. Porcentaje de los colaboradores que responden de manera clara y oportuna a las dudas de sus compañeros.

Análisis e interpretación

De la encuesta aplicada un 30% algunas veces responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros, el 27% menciona que casi siempre atiende a las dudas de sus compañeros, un 23% y el 7% nunca ayudan a resolver estas dudas finalmente un 13% siempre. Para un buen clima organizacional los colaboradores deben estar siempre apuestos a solventar las dudas que tenga en la empresa.

1. ¿Con qué frecuencia se valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo?

Tabla 32

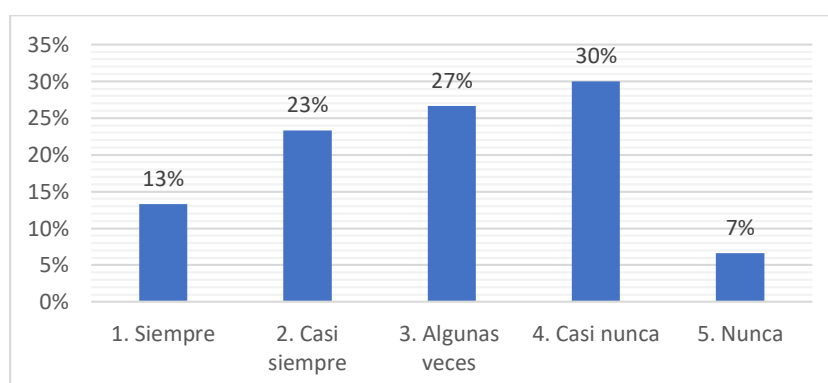
Valora y respeta las ideas del equipo de trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Siempre	4	13%
2. Casi siempre	7	23%
3. Algunas veces	8	27%
4. Casi nunca	9	30%
5. Nunca	2	7%
Total	30	100%

Nota. Se conoce la frecuencia de valoración de ideas del equipo.

Figura 30

Valora y respeta las ideas del equipo de trabajo



Nota. Porcentaje de los colaboradores que valoran y respetan las ideas del equipo de trabajo.

Análisis e interpretación

El 30% de los colaboradores encuestados casi nunca valoran y respetan las ideas del equipo de trabajo, mientras un 27% sólo algunas veces valoran las opiniones de los demás compañeros, un 33% y el 13% siempre respetan lo que los demás opinen en el equipo mientras un 7% nunca. Tomar en cuenta los comentarios de los otros, el respeto y el valor de las opiniones dentro de la empresa ayuda a tener un buen compañerismo.

8.1 Análisis y discusión de resultados

Mediante los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, que consta de 30 preguntas se pudo evidenciar el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de consumo masivo DILEX.

Por medio del instrumento aplicado se identificó que la información recibida por el jefe no es la adecuada, la información que se dé a conocer a los empleados debe ser la adecuada ya que depende de ello que los trabajadores realicen un buen trabajo y no tengan dificultades. Según el autor Mondy 2006 menciona que el empleador debe facilitar, información adecuada para que puedan trabajar, en buenas condiciones y seguros de sí mismos.

De la misma manera las personas encuestadas, manifiestan que en la empresa no hay consideración sobre el desarrollo personal y profesional de los trabajadores que son ente primordial de la empresa, por ende, deben ser valorados tanto en lo personal como profesional. Según el autor Mondy 2006, determina que una de las mejores motivaciones al empleado es fomentar el desarrollo personal y profesional de tal manera que incremente la autoestima del mismo y mejore su desempeño laboral.

Mientras que, de los resultados obtenidos a través de la herramienta de investigación, se conoce, que casi no se consultan las decisiones tomadas dentro de empresa para realizar una toma de decisión, esto se debe a que no existe una buena relación entre jefe y empleado es necesario que todo el equipo de trabajo forme para de esta toma de decisiones. El autor Hinestroza 2016 menciona que el líder consultivo es el que permite que todo su equipo de trabajo participe en la toma de decisiones para tener actitudes favorables y una satisfacción laboral.

En tanto que, otro de los aspectos importantes a considerar dentro de esta investigación es que el jefe inmediato no procura la unión de grupo para obtener un buen clima laboral, la unión del equipo de trabajo es un factor importante dentro de una empresa por lo que se debe fomentar la unión de grupos. Wetten 2004 describe la unión del grupo como una estrategia o manera de llegar un objetivo ya que estas se cumplen con el apoyo de varias personas. De los resultados conseguidos el 37% de las personas encuestadas dan a conocer que algunas veces los objetivos están claramente establecidos en el equipo de trabajo, para el equipo debe existir un claro conocimiento de los objetivos que han sido establecidos. El autor Montejo 2009 señala que dar a conocer los objetivos al grupo de trabajo es una manera de motivar al empleado puesto que estos deben ser cumplidos en un periodo de tiempo, de esta manera los miembros del equipo se sentirán satisfechos de haberlos cumplido.

Así mismo, se conoció que algunas veces existe un intercambio de ideas dentro del conjunto de trabajo, dentro de un grupo de trabajo siempre los miembros que conforman deben compartir su conocimiento e ideas con los demás en mejora de sus actividades. Según el escritor Anastasi 2004 da conocer que al existir un intercambio de ideas entre compañeros se crea y se mantiene el vínculo adquiriendo un buen clima laboral.

De la investigación realizada a las personas encuestadas se identifica que existen dificultades en las tareas asignadas en el puesto de trabajo. El autor ya mencionado determina que el trabajador debe mantenerse actualizado de los avances y tendencias en su puesto de trabajo para evitar dificultades y mostrar un buen resultado.

Finalmente, el 60 % de las personas que han sido encuestadas dan a conocer que casi nunca aportan con ideas para mejorar su proceso de trabajo. El autor Mondy 2006 menciona que la participación del trabajador en las mejoras o modificaciones es fundamental porque para mejorar su potencialidad.

En consecuencia, de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, se concluye que en la empresa no existe un buen clima organizacional el mismo que afecta significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de consumo masivo DILEX.

9. DISEÑO DE LA PROPUESTA

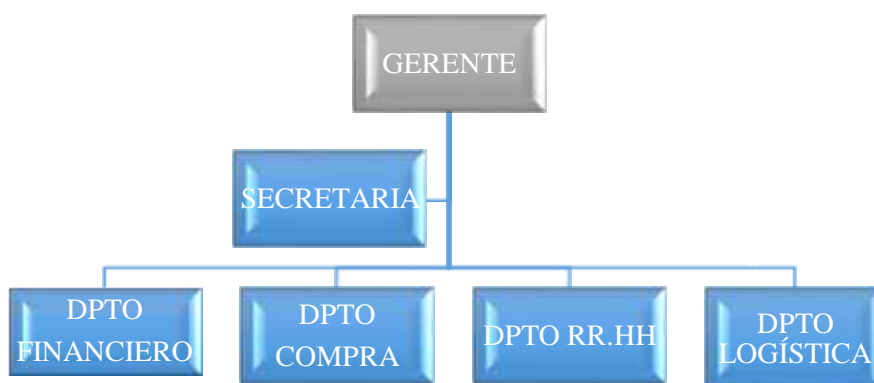
PROPONER HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL.

9.1 Organigrama estructural

A través de la investigación realizada en la empresa DILEX se pudo recabar información. La empresa está ubicada en el sector El Condado calle José Nogales en Quito provincia de Pichincha, se adjunta el organigrama estructural, que permite conocer el contenido y alcance de las variables, clima organizacional y desempeño laboral.

Figura 31

Organigrama estructural



Nota. Organigrama estructural de la empresa de consumo masivo DILEX

9.2 Misión y visión de la empresa de consumo masivo DILEX

Misión

Nuestra empresa DILEX es una empresa que ofrece los mejores productos comercializados de acuerdo a su sabor tradicional al mejor precio en el mercado. Buscando que nuestros clientes se sientan satisfechos con nuestros productos, por una excelente calidad y su buena atención.

Visión

La empresa DILEX busca estar posicionada, como los mejores productos de consumo masivo los más vendidos por excelente calidad. Abrir nuevas sucursales en diferentes ciudades para que más personas conozcan la calidad de nuestros productos y así crecer económicamente.

9.3 Valores de la empresa de consumo masivo DILEX

HONESTIDAD: Cumplir los compromisos y obligaciones con nuestros clientes y colaboradores brindando confianza y garantizando nuestros productos.

RESPONSABILIDAD: Orientar y administrar adecuadamente los recursos y entregar productos de calidad.

RESPECTO: Apreciamos a todos nuestros clientes, proveedores y capital humano que colabora con nosotros, creando un ambiente positivo y productivo a través de la cordialidad y amabilidad.

CONFIANZA: Mantener a nuestros clientes satisfechos con el producto, demostrado con nuestras acciones y resultados.

CALIDAD: Hacer bien todo lo que hacemos, por medio de un esfuerzo continuo en la mejora, con una actitud positiva y comprometida.

Título de propuesta

Proponer herramientas tecnológicas para el clima organizacional en mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de consumo masivo DILEX de la Provincia de Pichincha.

9.4 Introducción

La propuesta se elaboró en relación al estudio desarrollado en nuestro proyecto, específicamente en la empresa de consumo masivo DILEX con la ayuda de los datos previamente recopilados.

Por medio de las encuestas realizadas se pudo evidenciar que en la empresa de consumo masivo DILEX existen falencias en el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores, es por ello que proponemos herramientas tecnológicas que ayudaran a mejorar dichas falencias.

La Propuesta de herramientas tecnológicas ayudarán a mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de una manera directa logrando que se adapten a las necesidades de la compañía con la finalidad de crear un ambiente en donde los colaboradores de la empresa se sientan cómodos y comprometidos en el sitio en donde laboran generando así un impacto económico que beneficia a la organización.

9.5 Importancia de la propuesta

Proponer herramientas tecnológicas que ayuden a la empresa de consumo masivo DILEX para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral beneficiando a la vez el desarrollo de la organización y de sus colaboradores.

9.6 Justificación de la propuesta

La implementación de las herramientas tecnológicas ayudará a mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral ya que se ha podido evidenciar que tiene falencias especialmente en las dos variables ya mencionadas, se beneficiará la organización en todos los aspectos, de una manera directa, tanto los colaboradores y clientes de la empresa de consumo masivo DILEX.

Planteamiento

El efecto significativo del clima organizacional sobre el desempeño de los colaboradores dan consecuencia a la poca productividad de la organización existen varios factores como el desarrollo considerado por el jefe hacia su colaborador, comunicación, participación de la toma de decisiones, y los objetivos claramente establecidos por los colaboradores entre otros, para esto hemos propuesto herramientas tecnológicas a partir de la información que permitirá a los colaboradores que pertenecen a la empresa de consumo masivo DILEX mejorar el clima organizacional y su desempeño laboral, es importante porque se llegará a cumplir los objetivos propuestos por dicha entidad.

9.7 Objetivo General

- Proponer herramientas tecnológicas que mejore el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de consumo masivo DILEX.

9.8 Objetivos Específicos

- Determinar la situación actual y sus problemáticas del clima organizacional y del desempeño laboral mediante los resultados obtenidos de la encuesta.
- Búsqueda de herramientas adecuadas para el clima organizacional mejorando el desempeño laboral.
- Presentar la propuesta de las herramientas tecnológicas seleccionadas.

9.9 Descripción de la problemática

En el presente proyecto investigativo hemos realizado la siguiente tabla donde se encuentran los principales problemas y se requiere dar una solución mediante el uso

de las herramientas tecnológicas detalladas a continuación estas ayudarán a mejorar casi todas las problemáticas que la empresa haya adquirido a lo largo de su existencia, tanto en la variable 1 que es el Clima organizacional y la variable 2 que es el desempeño laboral.

Tabla 33
Descripción del Problema

Variable 1 Clima organizacional

Indicador: Comunicación interna

1. La información recibida por parte del jefe no es la adecuada.

Indicador: Auto relación

2. No hay consideración de desarrollo personal y profesional por parte de los jefes hacia sus colaboradores.

Indicador: Participación

3. No se consultan las decisiones tomadas en la empresa por parte de los jefes al resto de los colaboradores de la empresa.

Indicador: cohesión del grupo

4. Su jefe inmediato no procura la unión del grupo de trabajo.

Indicador Relaciones personales

5. Los objetivos no están claramente establecidos por parte del equipo de trabajo.

Variable 2 Desempeño laboral

Indicador responsabilidad

6. Los colaboradores de la empresa mencionan que tienen dificultad en las tareas asignadas en el puesto de trabajo no están claramente establecidos.

Indicador: Recursos

7. Los colaboradores de la empresa no aportan ideas para mejorar los procesos de trabajo en los que realizan.




Indicador: Inteligencia emocional



8. Los colaboradores de la empresa tienen dificultades en la realización de las tareas encomendadas por parte de los jefes.

Nota. Descripción del problema obtenido de la información de la encuesta de la empresa de consumo masivo DILEX.

Tabla 34

Comparación de las herramientas de Recursos Humanos

HERRAMIENTAS	DEFINICIÓN	CARACTERÍSTICAS	DESVENTAJAS	DISPONIBILIDAD	PRECIOS
SESAME 	Sesame HR es un software de Recursos Humanos que tiene como objetivo digitalizar y agilizar los procesos inherentes a esta área.	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios de turnos de trabajo. • Calcula automáticamente las licencias, los días totales, disponibles. • Se agilizan las inspecciones laborales. • Una aplicación para múltiples dispositivos. • Acceso móvil. • Gestiona las entradas al instante y con un solo clic. • Geo localización portal del empleado 	<ul style="list-style-type: none"> • No se puede trabajar sin un organigrama. • Resultados complejos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Online, ordenadores con disponibilidad de internet. • Microsoft Windows, Linux y Mac Os. • Se trabaja desde el celular con disponibilidad de internet. • Compatible con IOS y Androide. 	<ul style="list-style-type: none"> • DEMO 14 días disponibles. • Sesame HR starter \$4.25 anual. • Sesame HR profesional \$5,24 mensual
BIZNEO 	Ofrece módulos que operan de procesos, es una suite de RRHH, como reclutamiento control de horario ausencias entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento. • Portal del empleado. • Gestor de vacaciones. • Encuestas. • Control de horario. • Evaluación del desempeño. • Chats. 	<ul style="list-style-type: none"> • No hay demostración de la herramienta. • Solo tiene soporte en inglés y español. 	<ul style="list-style-type: none"> • Online, desde el ordenador disponibilidad internet. • Microsoft Windows. • Disponible en Móvil. • IOS y Androide. 	NO EXISTE DEMO solo bajo solicitud Precio de \$3 mensual.
PERSONIO 	Optimiza los procesos de gestión de personal reclutamiento y selección, vacaciones, ausencias y registro de jornada laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Centraliza y optimiza todos los procesos de RRHH. • Expediente digital de los empleados con todos sus datos centralizados. • Firma digital. • Automatiza el cálculo de vacaciones, control de ausencias y registro de jornada. • Agenda con recordatorios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solo disponible en la nube. • No gestiona nóminas. • Existen restricciones para ciertos países. • No se puede trabajar desde el celular. 	<ul style="list-style-type: none"> • Online, desde el ordenador con internet. • Microsoft Windows, Linux y Mac Os. 	NO DISPONE DEMO solo bajo solicitud del personal asignado. Precio \$149 al mes.

FACTORIAL 	<p>Factorial es un software de recursos humanos desarrollado para digitalizar empresas mediante la integración de procesos de gestión humana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de ausencias. • Control de horario. • Gestión de turnos. • Ficha del empleado. • Eventos y comunicados. • Asesoría laboral. • Documentos en la nube. • Gestión de vacaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • No tiene todas las funcionalidades disponibles. • Está en un solo idioma inglés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible para ordenadores con internet. • Dispositivos móviles en iOS y Android. • Microsoft Windows, Linux y Mac Os. • Online. 	<p>Prueba gratis y demo gratis con restricciones no está disponible todas las funcionalidades. Precio \$4.75 anual.</p>
SKELLO 	<p>Skello es una solución de gestión de RR. HH, que optimiza y automatiza la organización del trabajo de los equipos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alertas y notificaciones. • Base de datos de los empleados. • Cambio de turnos. • Gestión de asistencias. • Gestión de ausencias. • Gestión de documentos. • Creación de nóminas. • Mensajería. • Seguimiento de actividades. • Sincronización de calendario. 	<ul style="list-style-type: none"> • No está disponible en el país Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso móvil Androide. • Disponible para ordenadores con disponibilidad internet. • Linux. • Online. 	<p>Prueba gratis y demo gratis. Precio no disponible porque la herramienta no está en el país.</p>

Nota. Comparación de las herramientas tecnológicas de Recursos Humanos elaborado por Leslie Gualpa y Karla Santamaria.

Análisis de las Herramientas

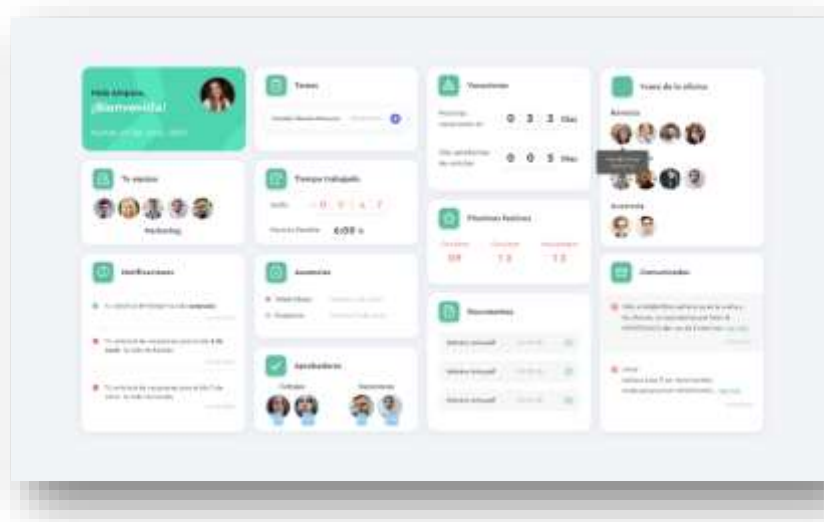
A partir de la búsqueda de las herramientas, decidimos que el software Sesame es el más idóneo, especialmente se enfoca en los Recursos Humanos que tiene como objetivo digitalizar y agilizar los procesos inherentes a esta área, tiene características y funciones específicas, sus desventajas se puede solucionar, su disponibilidad es completa porque se puede trabajar desde un ordenador, teléfono móvil, es compatible con todos los sistemas operativos y su precio no es tan elevado, los demás softwares no disponen demo no se sabría si comprar o no el software, también sus precios en algunos casos no son convenientes para la empresa que lo quiera adquirir .

9.10 Herramientas tecnológicas para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral.

9.10.1 SESAME HR

Figura 32

Sesame HR



Nota. Captura de pantalla de la herramienta Sesame tomado del Google.

9.10.1.1 Definición

Según (KLUWE, 2016) “Sesame es una aplicación especializada en la gestión completa del departamento de RRHH: control de horario, gestión de personas, talento y cultura ya que simplifica las tareas y mejora las experiencias con los empleados haciendo que estos se sientan bien en el lugar donde trabajan”.

Sesame es un software de Recursos Humanos que tiene como objetivo digitalizar y agilizar los procesos inherentes a esta área. Se especializa en el control de asistencia, gestión de turnos de tareas, vacaciones, ausencias o faltas de los empleados, todo esto de forma automática.

9.10.1.2 Características

- Los beneficios que ofrece el software de gestión de asistencia de Sesame que hacen que tantas empresas lo elijan incluyen:
- Los horarios de turnos de trabajo se pueden preparar en función de los días festivos, las solicitudes de vacaciones y las ausencias de los empleados.
- Este programa calcula automáticamente las licencias, los días totales, disponibles y utilizados, y las solicitudes de ausencia pendiente y aprobada.
- Ofrece un período de prueba gratuito de 14 días.
- Los informes de ausencia que genera previenen el ausentismo.
- La información proporcionada por Sesame HR le brinda una buena base para tomar decisiones en asuntos personales.

- Se agilizan las inspecciones laborales. Gracias a informes actualizados, el control del trabajo y las auditorías internas y externas se realizan de forma rápida y transparente.
- El software le permite mejorar la planificación de los proyectos de los clientes y asignar tareas a cada empleado.
- Aprenda a medir su rendimiento con herramientas de productividad.
- Dispone de una App para organizar tareas con alertas de inactividad.
- Estas herramientas optimizan la gestión del tiempo según el cronograma de actividades del proyecto.
- El resultado es que los proyectos se completan en menos tiempo gracias a una distribución del trabajo más justa y eficiente.
- El proceso de contratación se puede simplificar. Puede ser controlado por teléfono móvil o computadora.
- Esto evita transferencias innecesarias y problemas de comunicación.

9.10.1.3 Beneficios

- El uso de herramientas digitales como la descentralización de tareas y la gestión de proyectos supone un gran aporte.
- Además, el seguimiento de la asistencia de los empleados, las vacaciones y las ausencias se gestionan de manera óptima, todo en la misma plataforma.
- De esta forma es posible gestionar de forma inmediata el capital humano de la empresa para conseguir el mejor resultado.

- Los empleadores tienen una forma más fácil y económica de administrar los recursos humanos de manera más efectiva.
- El software de administración del tiempo de Sesame HR permite que los empleados llamen con solo hacer clic en un botón.
- Pueden tomar un descanso o cambiar el tipo de trabajo.
- Con la aplicación móvil puedes reservar tanto para iOS como para Android, puedes reservar, gestionar y recibir citas desde cualquier lugar.
- También puede integrar Sesame HR con cualquier sistema de identificación biométrica para usar la huella digital o el reconocimiento facial para marcar un número.

9.10.1.4 Funcionalidades

Figura 33

Funcionalidades de la herramienta Sesame



Nota. Captura de pantalla de las funcionalidades de la herramienta Sesame obtenido de Google.

Gestión de personas

- Reclutamiento
- Informes de RRHH
- Gestor documental
- Gestión de tareas
- Base de datos de empleados


Talento y cultura




- Sesame IA
- People Analytics
- Encuesta de clima laboral
- Onboarding
- Comunicación interna
- Evaluación de desempeño

Gestión de tiempo

- Control de asistencia
- Gestión de turnos
- Gestor de vacaciones
- Bolsa de horas extra.

Tabla 35*Comparación de las herramientas tecnológicas ERP*

HERRAMIENTAS	DEFINICIÓN	CARACTERÍSTICAS	DESVENTAJAS	DISPONIBILIDAD	PRECIOS
BITRIX24 	Proporciona una distribución que tiene relación con un proceso que gestiona los contactos de los clientes y de los empleados, sean ya incluidos o ya sea externo de la organización que participa en los procesos de los ya mencionados.	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajes de texto. • Encuestas. • Integración de telefonía. • Llamadas de voz y video. • Facturas • Informes de ventas. • Gestión de proyectos. • Seguimiento de tareas. • Almacenamiento y distribución de archivos. • Biblioteca de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • No hay soporte de para proyectos en tiempo real. • No hay aplicaciones móviles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible para ordenadores con disponibilidad internet. • Microsoft Windows, Linux y Mac Os. • Online. 	<ul style="list-style-type: none"> • Versión gratuita • Versión pagada • \$69 mensual.
ZOHO 	Es un sistema de gestión de la relación con el cliente que se utiliza para centralizar la información sobre las oportunidades de negocio generadas por los canales digitales de los negocios.	<ul style="list-style-type: none"> • Automatización de la fuerza de ventas. • Gestión de cuentas. • Pronóstico de ventas. • Productividad. • Biblioteca de documentos. • Funciones avanzadas de email. • Seguimiento de ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta lenta del soporte técnico. • El sistema está en inglés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible para ordenadores con disponibilidad internet. • Accesible para móviles. • Androide y IOS. • Microsoft Windows, Linux y Mac Os. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dispone de DEMO en inglés. • Precio estándar de \$7 por usuario al mes. • Profesional \$20 por usuario al mes. • Empresarial \$35 por usuario al mes.

<p>ODOO</p> 	<p>Es el software libre de gestión empresarial capaz de cubrir todas las necesidades de tu negocio, gracias a la integración de sus múltiples aplicaciones: Odoo cómo contabilidad, inventario, marketing online, gestión de proyectos, recursos humanos, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario. • Control de horario. • Punto de Venta. • Ventas. • Proyectos. • Compras. • Asistencias. • Firmas. • Contabilidad. • Facturación. • Gastos. • Diseño Web. 	<ul style="list-style-type: none"> • Complejidad de versiones y licencias. • Versión gratuita difícil de instalar. • Se necesita de un profesional para utilizarlo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apps móviles a medida para iOS y Android adaptadas a tu marca. • Disponible para ordenadores con disponibilidad internet. • Microsoft Windows, Linux y Mac Os. 	<ul style="list-style-type: none"> • Versión gratuita. • Estándar anual \$7,25. • Personalizado \$10.90
<p>HOLDED</p> 	<p>Holded es un software que reúne todo lo que las empresas necesitan en un solo lugar: facturación, contabilidad, gestión de equipos y de proyectos e inventarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia • Asistencia (teléfono, correo electrónico, chat) • Asistencia a la configuración • Base de conocimientos (tutoriales, demos) • Consejos de contabilidad • Formación en línea (seminario web) • Formación in situ • Gestor de cuentas dedicado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Versión gratuita limitada. • Problemas con actualizaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Online. • Disponible para ordenadores con disponibilidad internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba gratis de 14 días. • Básico precio \$14.50 por tres meses. • Estándar 29.50 por tres meses. • Profesional \$49.50 por tres meses.
<p>HUPSPOT</p> 	<p>Es una plataforma que permite gestionar campañas de marketing online, se puede usar como plataforma de atención al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de ventas. • Contactos. • Registro de actividades. • Conversaciones con clientes. • Chat directo. • Formularios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Versión gratuita limitada. • Problemas con la plataforma online. 	<ul style="list-style-type: none"> • Online. • Disponible para ordenadores con disponibilidad internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Versión gratuita. • Estándar precio \$18 por mes. • Pro \$800 por mes.

Nota. Comparación de las herramientas tecnológicas ERP elaborado por Leslie Gualpa y Karla Santamaria.

Análisis de las Herramientas

Después de la búsqueda de las herramientas, decidimos que el software Bitrix24 es el más idóneo, es un ERP que contiene un CRM dentro, porque gestiona partes internas de una empresa proporciona una distribución que tiene relación con un proceso de los clientes y empleados, sus funcionalidades son completas como se observa en la tabla 35, la disponibilidad del softwares es gratis solo se debe tener un ordenador con internet está disponible para todos los sistemas operativos, los otros softwares ERP que tienen o incluyen CRM , no tienen todas las funcionalidades para la gestión del talento humano que es lo que estamos buscando para mejorar el clima organizacional y el desempeño de la empresa.

9.10.2 BITRIX 24

Figura 34

Bitrix24



Nota. Captura de la herramienta Bitrix24 obtenido de Google.

9.10.2.2 ¿Qué es un ERP?

Según (VAEZ, 2014) “El software ERP se utiliza para administrar varias funciones internas de una empresa, desde la fabricación hasta la distribución o incluso los recursos humanos. Un paquete ERP automatiza los procesos comerciales, aumenta la productividad y reduce los costos. Se puede vincular información actual de producción, compra y venta, logística y gestión para que los procesos sean controlados automáticamente y así operar de manera más eficiente.”

9.10.2.3 Definición

Según (VAEZ, 2014) “Bitrix24 posee Proporciona una distribución que tiene relación con un proceso que gestiona los contactos de los clientes y de los empleados, sean ya incluidos o ya sea externo de la organización que participa en los procesos de ya mencionados.”

Entonces Bitrix24 es una herramienta tecnológica gratuita ya que busca tener un registro completo de todos los procesos porque tiene más de 35 herramientas, que hacen más fácil el trabajo de los colaboradores de la organización este espacio de trabajo almacena datos online de una forma segura, comparte archivos con todo el equipo de trabajo ya sean estos internos o externos.

Bitrix24 es un ERP que contiene un CRM dentro es algo más completo que otros softwares integración con soluciones de BI o Business Inteligencia que le permiten informar sobre el estado de su empresa directamente con datos del sistema ERP. Proporciona información detallada y actualizada sobre la situación de la empresa, fundamental para el análisis y desarrollo de procesos internos como marketing y ventas, organización u otros aspectos clave de la empresa.

9.10.2.4 Características

➤ Tareas y proyectos

El software ERP Bitrix24 hace más fácil administrar proyectos y automatiza tareas, en esta característica se puede supervisar las actividades asignadas a los colaboradores de la empresa ya que permite distribuir la carga de trabajo de forma equitativa.

➤ ERP

Cuenta con funcionalidades como la automatización de ventas ya que proporciona herramientas como formularios, video llamadas, redes sociales y llamadas telefónicas.

➤ Centro de contacto

Bitrix24 crea una comunicación fluida con los clientes y los miembros del equipo de trabajo ya que tiene varios canales de comunicación, ofrece formularios de contacto, chat en vivo, correo electrónico y más.

➤ Sitio web y tienda

Este software le ayuda a crear sitios web para cualquier negocio ya que se crea páginas de destino, tiendas en línea y sitios web compatibles, proporciona plantillas para la creación de un sitio web.

9.10.2.5 Beneficios

- Espacio de trabajo único.
- Favorece al crecimiento de la empresa.
- Ayuda a mejorar el servicio al cliente.
- Automatiza los flujos de trabajo.




- Trabaja a distancia con la herramienta.



9.10.2.6 Funcionalidades

- Conversaciones con grabación de llamada incluida.
- Recibe y se envía correos electrónicos.
- Enviarse mensajes por la herramienta.
- Contiene la integración Facebook, Instagram, WhatsApp.
- Se puede visualizar formularios.

Tabla 36

Comparación de las herramientas de Clima Organizacional

HERRAMIENTAS	DEFINICIÓN	CARACTERÍSTICAS	DESVENTAJAS	DISPONIBILIDAD	PRECIOS
STARMEUP 	Es una herramienta tecnológica que da lugar al reconocimiento entre los compañeros de diferentes áreas de trabajo ya que ayuda a reconocer los objetivos que poseen cada uno de ellos y a mejorar su rendimiento laboral para poder beneficiar a la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Publica los logros de los empleados. • Gestión de encuestas y cuestionarios a los empleados. • Panel de comunicados sobre noticias de la empresa. • Evaluación del rendimiento. • Sistema de feedback. • Canales de comunicación. • Establecer objetivos. • Huella cultural. • People analytics. 	<ul style="list-style-type: none"> • Versión pagada se solicita demo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible para ordenadores con disponibilidad internet. • Accesible para móviles. • Androide y IOS. • Microsoft Windows, Linux y Mac Os. • Online. 	<ul style="list-style-type: none"> • Versión pagada \$49 mensual.
BOB 	Es una plataforma de gestión de beneficios y gestión de recursos humanos (RR. HH.), basada en la nube para equipos de RR. HH., directores generales y contadores.	<ul style="list-style-type: none"> • RR. HH. Básicos. • Incorporación. • Gestión de rendimiento. • Gestión de remuneración. • Encuestas. • Tiempo libre. • Tiempo y asistencia. • Centro de nóminas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se solicita demo con anticipación de 6 meses. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible para ordenadores con disponibilidad internet. • Microsoft Windows, Linux y Mac Os. • Online. 	<ul style="list-style-type: none"> • Versión gratuita. • Precios se consulta mediante contacto de un profesional de la plataforma.
SAGE HR 	Es una fantástica solución de gestión de recursos humanos basada en la nube que te ayuda a controlar, gestionar y mantener conectados a tus empleados de	<ul style="list-style-type: none"> • Tableros Dashboards • Seguimiento de tiempo • Mapas mentales • Automatizaciones • Bloc 	<ul style="list-style-type: none"> • Se requiere de un mantenimiento periódico para garantizar que los datos ingresados 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible para ordenadores con disponibilidad internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar DEMO a un especialista.

	forma remota con la misma facilidad que lo hacen en la oficina.	<ul style="list-style-type: none"> • integraciones • Correo electrónico. • Tareas. • Panel de control. • Incorporación y salida de empleados. 	<p>sean correctos y precisos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La aplicación móvil es un poco básica y limitada. • El área de soporte suele demorar en responder las consultas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows, Linux y Mac Os. • Online. 	<ul style="list-style-type: none"> • Precio por mes \$4.50.
ALTAMIRA 	¡Digitaliza la gestión de los Recursos Humanos de tu empresa! Ahorra tiempo y gana en eficiencia gracias a una suite de RRHH completa y fácil de usar que te ayuda en todas tus actividades.	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento • Organizador de datos. • Formación de empleados. • Realiza evaluaciones a empleados. • Vacaciones y ausencias. • Asistencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Requiere un periodo de aprendizaje para conocer cómo funciona y cómo usarlo. • Costes elevados del software y equipo técnico. • Resistencia al cambio 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible para ordenadores con disponibilidad internet. • Microsoft Windows, Linux y Mac Os. • Online. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar DEMO por medio de una solicitud. • Precio por mes \$60
TRAMITAAP 	La única plataforma que aplica la inteligencia artificial a la gestión de recursos humanos. Reduce la carga administrativa, mejora la comunicación interna y gestiona tu fuerza laboral ágilmente y sin errores.	<ul style="list-style-type: none"> • Control de horario. • Firma electrónica. • Gestión de nóminas. • Ausencia y vacaciones. • Planificador de turnos. • Comunicación interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Requiere un periodo de aprendizaje para conocer cómo funciona y cómo usarlo. • Requiere solicitud de DEMO. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible para ordenadores con internet. • Linux y Mac Os. • Online. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar DEMO a un experto. • Precio \$40 por mes por usuario.

Nota. Comparación de las herramientas tecnológicas de clima organizacional elaborado por Leslie Gualpa y Karla Santamaria.

Análisis de las Herramientas

Al analizar las herramientas de Clima Organizacional decidimos que el software STARMEUP es el más idóneo, porque es una herramienta tecnológica que da lugar al reconocimiento entre los compañeros de diferentes áreas de trabajo ya que ayuda a reconocer los objetivos que poseen cada uno de ellos y a mejorar su rendimiento laboral para poder beneficiar a la empresa, sus funcionalidades son completas, su disponibilidad es para todos los sistemas operativos tanto para ordenadores, para el móvil , en cambio los otros softwares, sus precios no son convenientes, sus desventajas no dan solución, en algunas herramientas no poseen demo se debe comprar para adquirir sus funcionalidades son limitadas cómo se observa en la tabla 36.

9.10.3 STARMEUP

Figura 35

Starmeup



Nota. Captura de pantalla de la herramienta Sarmeup obtenido de Google.

Según (VILLAVICENCIO, 2020) “StarMeUp es una herramienta que fue fundada en el año 2015 por la empresa Globant, es un software creado específicamente para empresas está dirigido a reforzar el engagement que hace referencia a la

conexión emocional además se relaciona con el rendimiento del manejo de datos del personal de la organización, esto con el objetivo de obtener un buen clima organizacional que se convierta en ayuda de cada empresa”

StarMeUp es una herramienta tecnológica que da lugar al reconocimiento entre los compañeros de diferentes áreas de trabajo ya que ayuda a reconocer los objetivos que poseen cada uno de ellos y a mejorar su rendimiento laboral para poder beneficiar a la empresa.

9.10.3.2 Características y funciones

Figura 36

Características y funciones de la herramienta Starmeup



Nota. Captura de las herramientas y funciones de la herramienta de Starmeup obtenido de Google.

9.10.4 Engagement

Posee engagement en el software StarMeUp porque ayuda a mejorar los niveles de reconocimiento, laborales tales como la comunicación entre los colaboradores y jefes, recolección de opiniones y creación de grupos así se trabajaría de manera emocional y se tendría una conexión empresa colaborador.

Reconocimiento de empleados

A través de la sección “Chats o reconocimiento 360°”, el equipo de RRHH tiene un espacio para compartir públicamente los logros de los empleados. Un feed de red social presenta un tipo de publicación con una descripción del logro, una imagen y otros detalles. Esto se puede ver en tiempo real, lo que aumenta el sentido de valor de la empresa para el socio y lo hace sentir importante en la organización. Mediante la sección “Reconocimientos 360°”, el equipo de recursos humanos tiene un espacio para compartir públicamente los logros de los empleados.

Gestión de encuestas y cuestionarios

Como todas las grandes plataformas de recursos humanos, StarMeUp tiene una sección donde puedes crear y compartir rápidamente encuestas y sondeos. Se pueden administrar y responder rápidamente en la interfaz móvil y el navegador. Esta característica ayuda a escuchar la voz de los empleados e implementar iniciativas que mejoren su satisfacción laboral.

Canales de comunicación

Otra característica de StarMeUp es el panel de comunicación y noticias de la organización. En él se pueden publicar noticias, eventos, comunicados importantes de la empresa y muchos otros mensajes de interés para los socios. El panel también actúa como un canal dinámico donde puede comentar y reaccionar. De esta manera es más fácil que todos se enteren de lo que sucede en la organización de manera oportuna.

Recursos para crear comunidad

StarMeUp presta especial atención a la creación de comunidades. Con espacios para celebrar los cumpleaños de los socios y secciones para compartir fotos y videos, ofrece a cada usuario la libertad de conectarse con otros. También agrega una sección de búsqueda de usuarios con filtros para crear conexiones significativas dentro de su organización.

Rendimiento

Otra contribución de StarMeUp es promover la eficiencia en el trabajo. En este apartado, esta tecnología favorece las valoraciones, el feedback, la planificación de objetivos y la carrera.

Evaluaciones de rendimiento

La información estadística más importante sobre el desempeño del equipo se coloca en el panel de evaluación. Se pueden monitorear las fortalezas, las brechas de conocimiento, las oportunidades de desarrollo y los comentarios de los miembros. Esta información se puede utilizar para implementar cambios que mejoren los planes de capacitación de los empleados.

Sistema de feedback

La plataforma moderna de StarMeUp permite brindar un feedback personalizado y con sentido a cada uno de los empleados. Dentro del panel, cada usuario tiene a disposición una sección donde puede visualizar la retroalimentación escrita por su gerente o supervisor, además de palabras claves que describen su trabajo.

Asimismo, existe una sección específica para el feedback a los líderes, cuya información les sirve para crecer y gestionar mejor sus equipos.

Establecer objetivos

Los objetivos del equipo son más fáciles de compartir y visualizar en StarMeUp. En este panel optimizado, cada miembro puede mantenerse informado sobre las metas establecidas por el gerente, monitorear el progreso hacia la meta y dar ideas para mejorar los procesos. De esta manera, se crean equipos más alineados en misión y visión.

Sugerencia de promociones

Con base en la información compartida en el tablero de StarMeUp, los gerentes, líderes de equipo y gerentes de recursos humanos pueden sugerir actividades para la carrera de un empleado. Por ejemplo, puede comentar el perfil privado de cada socio y hacer recomendaciones para capacitación, entrenamiento o promoción. No necesita ser visto por la pareja, sino solo por la persona con poder de decisión.

People Analytics

Con la ayuda de mapas e indicadores altamente visuales, la información sobre las relaciones entre los equipos de la empresa está al alcance de la mano. Así se ven las alianzas, colaboraciones y actividades dinámicas en una organización. Con base en esta información, se pueden tomar iniciativas para mejorar la colaboración entre departamentos, la productividad y la propiedad de la empresa.

Huella cultural

Del mismo modo, puede encontrar información detallada sobre los valores, habilidades, habilidades, reacciones y comportamiento de cada socio en el tablero de StarMeUp. De igual forma, se puede visualizar quiénes se han convertido en figuras influyentes en la organización y viceversa, quién parece estar desconectado del flujo de actividades. Esto le brinda un conocimiento más global de su equipo para evitar la rotación.

Gestión de resultados y comunicación

Además de centralizar los datos de su organización en StarMeUp, también tiene las herramientas para compartir estos resultados con sus socios. A través de la plataforma, todos tienen acceso a información sobre ellos mismos, sus equipos y su organización en tiempo real. De esta forma, todos pueden tomar iniciativas para mejorar su desempeño y contribuir al crecimiento de la empresa.

















Tabla 37

Resumen de las herramientas Tecnológicas

RESUMEN DE LAS HERRAMIENTAS

N.º	Herramienta	Características	Ventajas	Desventajas	Requerimientos	Precios
1	BITRIX24	<ul style="list-style-type: none"> Mensajes de texto. Encuestas. Integración de telefonía. Llamadas de voz y video. Facturas Infirmes de ventas. Gestión de proyectos. Seguimiento de tareas. Almacenamiento y distribución de archivos. Biblioteca de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Integración con gran número de aplicaciones. Gestión de tiempo. Centraliza la comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> No hay soporte de para proyectos en tiempo real. No hay aplicaciones móviles. 	<ul style="list-style-type: none"> Disponible para ordenadores con disponibilidad internet. Microsoft Windows, Linux y Mac Os. Online. 	<ul style="list-style-type: none"> Versión gratuita Versión pagada \$69 mensual.

N.º	Herramientas	Características	Ventajas	Desventajas	Requerimientos	Precios
2	SESAME	<ul style="list-style-type: none"> Horarios de turnos de trabajo. Calcula automáticamente las licencias, los días totales, disponibles. Se agilizan las inspecciones laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> Una aplicación para múltiples dispositivos. Acceso móvil. Gestiona las entradas al instante y con un solo clic. Geolocalización portal del empleado. 	<ul style="list-style-type: none"> No se puede trabajar sin un organigrama. Retraso en las respuestas. Resulta dos complejos. 	<ul style="list-style-type: none"> Online, ordenadores con disponibilidad de internet. Microsoft Windows, Linux y Mac Os. Se trabaja desde el celular con disponibilidad de internet. Compatible con IOS y Androide 	<ul style="list-style-type: none"> Sesame HR 14 días de prueba gratis. Sesame HR starter \$4.25 anual. Sesame HR profesional \$5,24 anual.

N. º	Herramientas	Características	Ventajas	Desventajas	Requerimientos	Precios
3	STARMEUP	 Evaluación del rendimiento.  Sistema de feedback.  Canales de comunicación.  Establecer objetivos.  Huella cultural.  People analytics.	 Publica los logros de los empleados.  Gestión de encuestas y cuestionarios a los empleados.  Panel de comunicados sobre noticias de la empresa.  Sugerencia de promociones.	 Versión pagada se solicita demo.	 Disponible para ordenadores con disponibilidad internet.  Accesible para móviles.  Android e y IOS.  Microsoft Windows, Linux y Mac Os.  Online.	Versión pagada \$49 mensual.

Nota. Resumen de las tres herramientas tecnológicas elaborado por Leslie Gualpa y Karla Santamaria.

9.11 Conclusión de la propuesta

Una vez planteada la propuesta podemos determinar que las herramientas tecnológicas como SESAME, BITRIX 24 y STARMEUP ayudarán a la empresa a tener una mejor comunicación, automatizar, dar seguimiento a las tareas asignadas, controlar el ingreso y la salida, aplicar encuestas que permitan conocer el estado actual de los colaboradores de esta manera la empresa mejorara el clima organizacional de sus trabajadores de tal manera que se incremente su rendimiento laboral y se cumplan los objetivos y metas propuestas por la organización alcanzando grandes resultados.

9.12 Impactos

9.12.1 Impacto tecnológico

La presente investigación tendrá un gran impacto tecnológico puesto que la empresa de consumo masivo DILEX debe siempre actualizarse, por lo que nuestras herramientas propuestas, les ayudarán a mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral automatiza las tareas mejora la comunicación de los grupos de trabajo, entre otros aspectos, de tal manera que los empleados estén satisfechos mantiene un buen clima organizacional con sus compañeros así ofrecer un buen servicio a sus clientes.

9.12.2 Impacto social

El presente proyecto investigativo sobre la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de consumo masivo DILEX tiene un impacto social debido a que nuestra propuesta ayudara a mejorar el clima organizacional de la empresa por ende el desempeño laboral de los colaboradores, de esta manera aumentando la productividad y los resultados de tal manera que se pueda contribuir a la sociedad con mayor compromiso social.

9.12.3 Impacto económico

Nuestra investigación tendrá impacto económico positivo puesto se invertirá en la compra de los softwares tecnológicos para mantener un buen clima organizacional e incrementar la productividad, fortaleciendo los conocimientos de cada uno de los colaboradores, mediante un buen clima laboral se obtiene una mejora en el desempeño laboral de los trabajadores este ayudara a brindar una buena atención a los clientes que desean adquirir los productos que ofrece la empresa.

9.12.4 Impacto ambiental

Debido, a que se debe tener cuidado al medio ambiente se sugiere a la empresa hacer uso de las herramientas tecnológicas propuestas, con el uso de la automatización de tareas, la comunicación interna entre los colaboradores, el intercambio de información, estas herramientas ayudan a reducir el uso constante de papel, reduciendo la contaminación ambiental.

10. CONCLUSIONES

1. La información bibliográfica y científica utilizada para la contextualización del marco teórico se realizó con base a la revisión de libros, artículos científicos, tesis donde se pudo verificar la importancia del clima organizacional y el desempeño laboral en las organizaciones. El clima organizacional permite mejorar el ambiente laboral reflejando la ayuda entre compañeros, reconocimiento, motivación etc. La mejora del desempeño laboral en relación al clima organizacional los colaboradores se sienten comprometidos con la organización y llegan a cumplir estándares más altos de lo que se exige esperando así un impacto económico que beneficiara a la empresa.
2. Luego de aplicar la encuesta en la investigación, los colaboradores de la empresa de consumo masivo DILEX no tiene un buen clima organizacional ni un buen desempeño laboral, puesto que en varios indicadores como la comunicación interna, responsabilidad, trabajo en equipo, liderazgo, actitud proactiva, relaciones personales recursos, la mayoría de los colaboradores han respondido algunas veces y casi nunca ,esto es negativo ya que de esto depende que los colaboradores se sientan comprometidos con la empresa.
3. Las herramientas tecnológicas propuestas como son Sesame, Bitrix 24, Starameup, ayudarán a mejorar el clima organizacional de la empresa ya que este influye en el desempeño laboral de los colaboradores, al mejorar el clima organizacional los colaboradores se sentirán motivados de tal manera que mostraran un buen desempeño en sus funciones, se logrará alcanzar las metas y objetivos que la empresa se ha propuesto, aumentando los resultados.

11. RECOMENDACIONES

1. En la empresa deben evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral periódicamente (6 meses) para identificar mejoras del clima organizacional, mediante el uso de las herramientas propuestas de esta manera aumentar la productividad de los colaboradores de la empresa de consumo masivo DILEX.
2. Tomar consideración sobre las problemáticas existentes dentro de la empresa y orientar a los colaboradores, sobre las herramientas de mejora de clima organizacional propuestas en el presente proyecto de investigación, para que los colaboradores tengan una mejor relación con su equipo de trabajo y su desempeño laboral sea eficiente.
3. La empresa de consumo masivo DILEX deberá hacer uso de las herramientas tecnológicas planteadas, para mejorar el clima organizacional entre los trabajadores, por ende, aumentar el desempeño laboral, aumentando la productividad de la empresa, obteniendo buenos resultados, cumpliendo con cada uno de los objetivos establecidos en la empresa.

12. REFERENCIAS

- Alvares Gerrero, B., & Castañeda Arango, L. F. (2016). *Pymes gestión y clima organizacional*.
https://www.google.com.ec/books/edition/PYMES_GESTIO%CC%81N_Y_CLIMA_ORGANIZACIONAL/SWBgDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=clima+organizacional+importancia&printsec=frontcover
- Anastasi, A. (2000). *Test psicologicos*.
https://www.google.com.ec/books/edition/Tests_psicol%C3%B3gicos/FV01zgFuk0cC?hl=es&gbpv=1
- Ayala Paguay, K. G. (2021). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral*. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8601/1/7.-TESIS%20Keila%20Geomara%20Ayala%20Paguay-ING-COM.pdf>
- Bosada, S. T. (2017). *Practicas e innovacion de gestion de calidad en las organizaciones*.
https://books.google.com.ec/books?id=p5oFDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Gan Berbel, F. G. (2007). *Manual de recursos humanos*.
https://www.google.com.ec/books/edition/Manual_de_Recursos_Humanos/xTaAvxr2yPQC?hl=es&gbpv=1&dq=clima+organizacional+definiciones&pg=PA173&printsec=frontcover
- Grueso Hiestroza, M. P. (2016). *Organizaciones saludables y procesos organizacionales e individuales*.
https://www.google.com.ec/books/edition/Organizaciones_saludables_y_procesos_org/nqMyDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=componentes+del+clima+organizacional+definicion&printsec=frontcover
- Guillen Martinez, M. (2003). *La gestión empresarial*.
https://www.google.com.ec/books/edition/La_gesti%C3%B3n_empresarial/Kpw9ao_HqVIC?hl=es-419&gbpv=1&dq=caracteristicas+del+clima+organizacional&pg=PA70&printsec=frontcover
- Guillen Martinez, M. (2003). *La gestión empresarial*.
https://www.google.com.ec/books/edition/La_gesti%C3%B3n_empresarial/Kpw9ao_HqVIC?hl=es-419&gbpv=1&dq=caracteristicas+del+clima+organizacional&pg=PA70&printsec=frontcover
- KLUWE, W. (15 de 06 de 2016). *Sesame*.
<https://a3marketplace.wolterskluwer.es/products/sesame#:~:text=Sesame%20>

es%20un%20software%20de,resultados%20del%20C3%A1rea%20de%20RRHH.

Lopez Malissa, F. (2012). *“El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral”*.

https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/4175/1/tse_2012_14.pdf

Lopez Neira, A. A. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral*.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>

Lòpez, A. E. (2002). *Metodologia de la investigacio contable*.

<https://books.google.co.ve/books?id=BLO9spGHxrwC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Martin Nuñez, J. A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral*.

https://www.google.com.ec/books/edition/Relaciones_entre_el_clima_organizacional/v_sFY1XRFaIC?hl=es-419&gbpv=1&dq=definicion+de+clima+organizacional&printsec=frontcover

Mendez Alvarez, C. E. (2006). *Clima organizacional*.

https://www.google.com.ec/books/edition/Clima_organizacional_en_Colombia/qipFxpVbK1AC?hl=es&gbpv=1&dq=historia+del+clima+organizacional&pg=PA32&printsec=frontcover

Mondy, W. (2005). *Administracion de recursos humanos*.

https://www.google.com.ec/books/edition/Human_Resource_Management/UkWaAvHmBswC?hl=es&gbpv=1

Montejo, A. P. (2009). *Sistema de evaluacion desempeño laboral*.

<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/8474/63.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morach Pardo , C. G. (2019). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral*.

<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4658/UPSE-TAE-2019-0008.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Neira, A. A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral propuesta metodologica* .file:///C:/Users/LESLY/Downloads/UPS-

GT003130%20(1)%20(1).pdf

Rodríguez, M. E. (2005). *Metodologia de la investigacion*.

https://www.google.com.ec/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n/r4yrEW9Jhe0C?hl=es&gbpv=1&dq=metodo%20inductivo&pg=PA29&printsec=frontcover&fbclid=IwAR0ak5n8Tg0ivmjjA8lyqcH0JNcA308hnsu2v8TxFcU2zVpFzGB05TmHn2k

Samaniego Castelo, W. O. (2022). *Propuesta de mejora del clima organizacional*.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3488/1/77585.pdf>

Santamaria Robles, J. G. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral*.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>

Uria Calderon, D. E. (2011). *El clima Organizacional y su insidencia en el desempeño laboral*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>

Vaez, A. (16 de 04 de 2014). *Doc player*. <https://docplayer.es/7962313-Como-funciona-el-crm-bitrix-24.html>

Villavicencio, J. (03 de 03 de 2020). *Reviews eLearning*.Reviews eLearning:
<https://www.reviewselearning.com/starmeup-review/>

Whetten, D. A. (2004). *Desarrollo de habilidades directivas*.
https://www.google.com.ec/books/edition/Desarrollo_de_habilidades_directivas/PtcDj2ONvl8C?hl=es&gbpv=1&dq=dimensiones+del+desempe%C3%B1o+laboral&pg=PA315&printsec=frontcover

13. ANEXOS

13.1 Anexo encuesta

Encuesta dirigida al personal de la empresa de consumo masivo DILEX de la ciudad de Quito.

TEMA: El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de consumo masivo DILEX.

OBJETIVO: Proponer herramientas tecnológicas para el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de consumo masivo DILEX de la Provincia de Pichincha.

INSTRUCCIONES: Por favor responda las siguientes preguntas marcando con una (X) en el casillero que, de acuerdo a su criterio, es la respuesta adecuada, conteste con la verdad y no deje casilleros en blanco.

Criterio	Puntaje
Siempre	5
Casi siempre	4
Algunas veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	ITEMS CLIMA ORGANIZACIONAL					
	DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN					
	Indicador: Comunicación interna					
1	¿Con que frecuencia la información recibida por su jefe es la adecuada?					
2	¿La retroalimentación en su puesto de trabajo es frecuente?					
	Indicador: Vías de comunicación					
3	¿La empresa cuenta con canales de comunicación formales son utilizados de manera eficiente?					
	DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN					
	Indicador: Estima					
4	¿Con que frecuencia usted percibe respeto de sus superiores?					
5	¿Con que frecuencia percibe cordialidad de sus pares?					
	Indicador: Autorrealización					
6	¿Con que frecuencia la empresa considera su desarrollo profesional y personal?					
7	¿Con que frecuencia la empresa promueve en su capacitación?					
	DIMENSIÓN 3: LIDERAZGO					
	Indicador: Participación					
8	¿Con que frecuencia usted es consultado acerca de las decisiones tomadas en la empresa?					
	Indicador: Cohesión del grupo					
9	¿Con que frecuencia su jefe inmediato superior procura la unión del grupo?					
	Indicador: Manejo de conflictos					
10	¿Con que frecuencia si jefe inmediato es asertivo al resolver conflictos propios de la empresa?					
	DIMENSIÓN 4: TRABAJO EN EQUIPO					
	Indicador: Relaciones interpersonales					
11	¿Con que frecuencia los objetivos de la empresa están claramente establecidos en el equipo de trabajo?					

12	¿Con que frecuencia siente el apoyo del equipo de trabajo?					
13	¿Con que frecuencia se hace presente el intercambio de ideas en el equipo?					
14	¿Con que frecuencia el equipo de trabajo se orienta a la solución de problemas?					
15	¿Con que frecuencia se complementa el talento y los conocimientos entre los integrantes del equipo?					
ITEMS DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE TRABAJO						
Indicador: Actitud proactiva						
16	¿Con que frecuencia va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor al realizar sus tareas?					
17	¿Con que frecuencia cumple con los objetivos de su trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades?					
Indicador: Recursos						
18	¿Con que frecuencia establece un uso eficiente de los recursos que utiliza para alcanzar los objetivos y grandes resultados?					
DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD						
Indicador: Eficiencia						
19	¿Con que frecuencia mantiene a su jefe inmediato informado de su progreso en el trabajo?					
20	¿Con que frecuencia se le dificulta las tareas asignadas en su puesto de trabajo?					
21	¿Con que frecuencia se le dificulta cumplir con el horario asignado en su puesto de trabajo?					
Indicador: Inteligencia emocional						
22	¿Con que frecuencia asume con responsabilidad las llamadas de atención de su jefe inmediato?					
DIMENSIÓN 3: COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
Indicador: Involucramiento						
23	¿Con que frecuencia colabora con actividades extraordinarias a su función en su área de trabajo?					

24	¿Con que frecuencia aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su área?					
25	¿Con que frecuencia está preparado en la realización de las tareas encomendadas?					
DIMENSIÓN 4: LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO						
Indicador: Liderazgo participativo						
26	¿Con que frecuencia participa en la toma de decisiones relacionado con las tareas que se realizan en su área?					
27	¿Con que frecuencia se resuelven de manera eficiente las dificultades en su área?					
Indicador: Colaboración						
28	¿Con que frecuencia informa y consulta oportunamente a su jefe inmediato sobre algunos cambios que le afectan?					
29	¿Con que frecuencia responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros?					
30	¿Con que frecuencia se valora y respeta las ideas de todo equipo de trabajo?					

