



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA INGENIERIA COMERCIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO DETERMINANTES DEL  
DESEMPEÑO DE LA EMPRESA ENVATUB S.A.”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniera Comercial.

**Autora:**

Comina Fonseca Andrea Estefania

**Tutor:**

Ing. Sarzosa Troya María Crystina

Latacunga-Ecuador

Agosto – 2018

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Comina Fonseca Andrea Estefania, declaro ser autora del presente proyecto de investigación "CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO DETERMINANTES DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA ENVATUB S.A", siendo la Ing. Maria Crystina Sarzosa Troya tutora 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.



Comina Fonseca Andrea Estefania,

C.C. 172475238-9

## AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

En calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el tema: "CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO DETERMINANTES DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA ENVATUB S.A", de Comina Fonseca Andrea Estefania, de la carrera de Ingeniería Comercial, 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 Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Julio de 2018

Tutora:



.....

Firma

Ing. Maria Crystina Sarzosa Troya

C. C. 050316280-2


## 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, la postulante Comina Fonseca Andrea Estefanía con el título de Proyecto de Investigación **“CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO DETERMINANTES DEL DESEMPEÑO DE LA EMPRESA ENVATUB S. A”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.


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

Latacunga, Julio del 2018

Para constancia firman:

  
.....  
Lector 1  
Eco. Msc. Guido Santamaria.  
C.C. 050184822-0

  
.....  
Lector 2  
Msc. Marlene Sahzar  
C.C. 050196922-4

  
.....  
Lector 3  
Msc. Sandra Peñaherrera.  
C.C. 180333732-6

## **AGRADECIMIENTO**

*En el presente proyecto de grado agradezco a Dios por permitirme culminar con éxito mi carrera, y a mi familia por ser el motor que impulsa mis sueños, anhelos y por su amor incondicional que me han brindado.*

*Agradezco a mi Tutora Ing. María Crystina Sarzosa Troya quine contribuyo con su paciencia, sus conocimientos y experiencias en la elaboración de este proyecto y así culminar con éxito, a su vez satisfaciendo los requerimientos y expectativas que conlleva el mismo. También quiero hacer un extensivo y profundo agradecimiento a la Empresa “Envatub S.A.” por haberme brindado la apertura y el apoyo para ejecutar este proyecto de investigación de titulación II.*

*Agradecer a mis docentes de la Universidad técnica de Cotopaxi que me impartieron conocimientos muy valiosos para mi profesión los mismos que pondré en práctica en mi vida profesional.*

*Andrea Comina.*

## **DEDICATORIA**

*Dedico este trabajo a Dios, por ser una guía en mi vida en todos mis actos, a mi madre por ser mi pilar fundamental y el motor que me da fuerza para conseguir todos mis objetivos como persona que me ha aportado mucho para realizarme como profesional y ser humano, quien me ayudó a encaminar con su amor y cariño y el apoyo incondicional a lo largo de mi carrera para así llegar a alcanzar una meta.*

*Para mis hermanos por su paciencia y confianza puesta en mí he logrado llegar a este momento de mi vida con la satisfacción de haber cumplido este anhelo tan esperado que en las circunstancias buenas y adversas siempre estuvieron ahí para ayudarme y salir adelante. A ellos les dedico este proyecto con cariño.*

*Andrea Comina*

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TITULO:** “Clima y satisfacción laboral como determinantes del desempeño de la empresa ENVATUB S.A.”

**Autora:**

Andrea Estefania Comina Fonseca

### RESUMEN

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo principal comprobar que clima y satisfacción laboral son determinantes del desempeño de los trabajadores de la empresa ENVATUB S.A., considerando que en la actualidad estar fortalecida internamente ayuda, a participar activamente en la dinámica económica, empresarial y del mercado para poder sobrevivir, además de tener la habilidad de promover un aprendizaje que robustezcan las estrategias implementadas y las vivencias generadas para obtener una mayor experiencia al respecto identificando así debilidades y fortalezas, que existen en factores como: estructura, estándares, responsabilidad, conflicto, riesgo, recompensa, relaciones interpersonales, identidad, en lo que respecta a clima laboral, al mismo tiempo se investigó los factores de satisfacción laboral, como son condiciones de trabajo, beneficios, reconocimiento social o personal y significación de la tarea, mismos que forman parte importante para generar buen desempeño laboral. Por tanto, fue necesario realizar el trabajo de campo, con un enfoque mixto lo que permitió la medición numérica y compilación de datos demográficos, mediante el tipo de investigación descriptiva se describió la situación actual de la organización, y a través del tipo de investigación correlacional permitió realizar la correlación entre las variables de estudio, se evaluó el estado de clima laboral a través del “Instrumento de medición de Litwin y Stringer”, para la medición de satisfacción laboral se utilizó la “Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Sonia Palma (2005), y para la medición de desempeño laboral se empleó el “Cuestionario de Rocca Adriana”. Los resultados obtenidos del diagnóstico realizado fueron analizados a través de una aplicación estadística en el SPSS, verificando la relación entre la variable dependiente (desempeño laboral) y la variable independiente (clima laboral) en donde la “r” de Pearson arroja 0,942, y entre satisfacción laboral (Variable Independiente) y desempeño laboral (variable dependiente) arroja 0,813, dando como resultado que, entre el clima, y desempeño laboral si existe una relación directa. Los resultados que se obtuvieron a través del análisis permitieron identificar que en la empresa Envatub s.a., los factores negativos en clima laboral son: cooperación, desafío, estándares, identidad, recompensa, en satisfacción laboral son: reconocimiento y significación de la tarea mientras que en la variable desempeño laboral son: Calidad del trabajo y Habilidad para planear.

**Palabras clave:** Clima Laboral, satisfacción laboral, desempeño laboral.

# TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

## FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

**TITLE:** “ENVIRONMENT AND JOB SATISFACTION AS DETERMINANTS OF THE PERFORMANCE OF THE COMPANY ENVATUB S.A.

**Author:**

Andrea Estefania Comina Fonseca

### ABSTRACT

The main objective of this research project was to verify that climate and job satisfaction are determinants of the performance of workers of the company ENVATUB SA, considering that currently being strengthened internally helps, to actively participate in the economic, business and market dynamics to be able to survive, in addition to having the ability to promote learning that strengthens the strategies implemented and the experiences generated to obtain greater experience in this regard, identifying weaknesses and strengths that exist in factors such as: structure, standards, responsibility, conflict, risk, reward, interpersonal relations, identity, in regard to work environment, at the same time the factors of job satisfaction were investigated, such as working conditions, benefits, social or personal recognition and significance of the task, which are an important part to generate good work career. Therefore, it was necessary to carry out the fieldwork, with a mixed approach that allowed for the numerical measurement and compilation of demographic data. Through the type of descriptive research, the current situation of the organization was described, and through the type of correlational investigation allowed perform the correlation between the study variables, the state of work climate was evaluated through the "Measurement Instrument of Litwin and Stringer", for the measurement of job satisfaction the "Scale of Opinions SL-SPC" was used, elaborated by Sonia Palma (2005), and for the measurement of work performance, the "Rocca Adriana Questionnaire" was used. The results obtained from the diagnosis were analyzed through a statistical application in the SPSS, verifying the relationship between the dependent variable (work performance) and the independent variable (work climate) where the "r" of Pearson throws 0.942, and between Labor satisfaction (Independent Variable) and labor performance (dependent variable) yields 0.813, resulting in that, between the climate, and job performance if there is a direct relationship. The results obtained through the analysis allowed to identify that in the company Envatub sa, the negative factors in the work climate are: cooperation, challenge, standards, identity, reward, in job satisfaction are: recognition and significance of the task while in The variable work performance are: Quality of work and Ability to plan.

**Keywords:** Labor Climate, job satisfaction, job performance.





Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

### ***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 del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por la señorita Egresada de la Carrera de **COMERCIO** de la Facultad de **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**, **COMINA FONSECA ANDREA ESTEFANIA**, cuyo título versa "**CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO DETERMINANTES DEL DESEMPEÑO DE LA EMPRESA ENVATUB S.A**", lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Agosto del 2018

Atentamente,

  
Msc. **ALISON MENA BARTHELOTTY**  
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS  
C.C. 050180125-2



## ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	II
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
DEDICATORIA .....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS .....	XIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	XVII
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	XIX
1. INFORMACIÓN DEL PROYECTO.....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	4
4.1. Beneficiarios Directos.....	4
4.2. Beneficios indirectos.....	4
5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
6. OBJETIVOS .....	7
6.1. Objetivo General.....	7
6.2. Objetivos Específicos.....	7
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS. ....	8
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA .....	9
8.1. CLIMA LABORAL.....	9
8.1.1. Definiciones.....	9
8.1.2. Importancia .....	11
8.1.3. Características del clima organizacional.....	13

8.1.4. Tipos de Clima Laboral.....	14
8.1.5. Características del clima organizacional.....	15
8.1.6. Instrumentos de medición del clima laboral. ....	16
8.1.7. Medición del clima laboral. ....	20
8.2. SATISFACCIÓN LABORAL .....	21
8.2.2. Definiciones .....	21
8.2.2. Beneficios de la Satisfacción Laboral.....	23
8.2.3. Teorías que explican la satisfacción en el trabajo.....	24
8.2.4. INSATISFACCIÓN LABORAL.....	27
8.2.5. Efecto que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo.....	28
8.2.6. Instrumentos para medir la satisfacción laboral.....	29
8.3. DESEMPEÑO LABORAL.....	31
8.3.1. Definiciones .....	31
8.3.2. Evaluación del desempeño.....	33
8.3.3. Beneficios de la evaluación del desempeño.....	33
8.3.4. Factores que influyen en el desempeño. ....	34
9. VALIDACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS.....	35
9.1. CORRELACIÓN DE PEARSON.....	35
10. METODOLOGÍA .....	41
10.1. Enfoque de la Investigación.....	41
10.1. Tipo de Investigación.....	41
10.2. Técnicas de Investigación .....	42
10.3. Instrumentos.....	43
10.4. Población.....	43
10.5. VALIDACIÓN DE ENCUESTA. ....	43
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	45
11.1. DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL.....	45
11.2. DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL .....	79
11.3. DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	95
11.4. Pruebas chi cuadrado por factor determinante de cada variable.....	112
11.4.1. Variables clima laboral – desempeño laboral. ....	112
11.4.2. Variables satisfacción laboral– desempeño laboral. ....	115

12.	IMPACTOS .....	118
13.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	119
14.	BIBLIOGRAFÍA .....	121
15.	ANEXOS .....	124
	Anexo 1: Árbol de Problemas .....	124
	Anexo 2: Encuesta de Clima Laboral .....	125
	Anexo 3: Encuesta de satisfacción laboral.....	128
	Anexo 4: Encuesta de desempeño laboral.....	130
	Anexo 5: Curriculum Vitae.....	132

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Beneficiarios directos por género. ....	4
<b>Tabla 2:</b> Actividades de los objetivos planteados .....	8
<b>Tabla 3:</b> Instrumentos de medición según autor. ....	18
<b>Tabla 4:</b> Factores del Clima Organizacional según los autores Litwin y Stringer.....	19
<b>Tabla 5:</b> Escala de Likert .....	20
<b>Tabla 6:</b> Instrumentos para medir satisfacción laboral. ....	30
<b>Tabla 7:</b> Correlación clima y Desempeño Laboral .....	36
<b>Tabla 8:</b> Tabla de contingencia Clima -Desempeño laboral .....	37
<b>Tabla 9:</b> Tabulación cruzada Clima - Desempeño laboral.....	37
<b>Tabla 10:</b> Prueba chi- cuadrado Clima y Desempeño laboral.....	37
<b>Tabla 11:</b> Coeficiente de Cramer .....	38
<b>Tabla 12:</b> Correlación satisfacción y desempeño laboral. ....	38
<b>Tabla 13:</b> Tabla de contingencia Satisfacción y Desempeño laboral .....	39
<b>Tabla 14:</b> Tabla cruzada Satisfacción- Desempeño laboral .....	39
<b>Tabla 15:</b> Prueba de Chi-cuadrado Satisfacción- Desempeño laboral.....	40
<b>Tabla 16:</b> Coeficiente de Cramer Satisfacción y Desempeño laboral.....	40
<b>Tabla 17:</b> Alfa de Cronbach Instrumento completo.....	44
<b>Tabla 18:</b> Alfa de cronbach- Clima Laboral	-
1 .....	44
<b>Tabla 20:</b> Alfa de Cronbach- Desempeño Laboral .....	44
<b>Tabla 21:</b> Género.....	45
<b>Tabla 22:</b> Edad .....	46
<b>Tabla 23:</b> Comunicación .....	47
<b>Tabla 24:</b> Actitud conflictiva. ....	48
<b>Tabla 25:</b> Compromiso .....	49
<b>Tabla 26:</b> Presión laboral .....	50
<b>Tabla 27:</b> Trabajo perfeccionista .....	51
<b>Tabla 28:</b> Toma de decisiones.....	52

<b>Tabla 29:</b> Efectividad.....	53
<b>Tabla 30:</b> Tareas realizadas en forma oportuna .....	54
<b>Tabla 31:</b> Ayuda Grupal.....	55
<b>Tabla 32:</b> Equipos e insumos necesarios. ....	56
<b>Tabla 33:</b> Condiciones de trabajo seguras. ....	57
<b>Tabla 34:</b> Entorno físico.....	58
<b>Tabla 35:</b> Trabajos definidos y organizados. ....	59
<b>Tabla 36:</b> Normas, métodos y procedimientos claros.....	60
<b>Tabla 37:</b> Líder.....	61
<b>Tabla 38:</b> Lealtad. ....	62
<b>Tabla 39:</b> Orgullo.....	63
<b>Tabla 40:</b> Intereses propios. ....	64
<b>Tabla 41:</b> Recompensa.....	65
<b>Tabla 42:</b> Cancelación honorarios .....	66
<b>Tabla 43:</b> Sanciones .....	67
<b>Tabla 44:</b> Reconocimiento por metas alcanzadas.....	68
<b>Tabla 45:</b> Relación Jefe-trabajador.....	69
<b>Tabla 46:</b> Ambiente de confianza .....	70
<b>Tabla 47:</b> Actividades para trabajar en equipo. ....	71
<b>Tabla 48:</b> Clima laboral apropiado.....	72
<b>Tabla 49:</b> Juicios individuales.....	73
<b>Tabla 50:</b> Trabajo con audacia, responsabilidad.....	74
<b>Tabla 51:</b> Responsabilidades.....	75
<b>Tabla 52:</b> Indicaciones generales. ....	76
<b>Tabla 53:</b> Factores determinantes del clima laboral .....	77
<b>Tabla 54:</b> Expectativas económicas .....	79
<b>Tabla 55:</b> Retribución económica .....	80
<b>Tabla 56:</b> Trabajo en equipo .....	81
<b>Tabla 57:</b> Ambiente laboral .....	82
<b>Tabla 58:</b> Herramientas y Materiales.....	83
<b>Tabla 59:</b> Libre expresión con sus superiores.....	84
<b>Tabla 60:</b> Valoración de trabajo.....	85

<b>Tabla 61:</b> Ambiente confortable .....	86
<b>Tabla 62:</b> Cumplimiento de estándares.....	87
<b>Tabla 63:</b> Nivel de satisfacción.....	88
<b>Tabla 64:</b> Participación de decisiones.....	89
<b>Tabla 65:</b> Beneficios de relación con los superiores.....	90
<b>Tabla 66:</b> Actitudes autoritarias .....	91
<b>Tabla 67:</b> Trabajo acorde a sus capacidades .....	93
<b>Tabla 68:</b> Factores satisfacción laboral.....	94
<b>Tabla 69:</b> Nivel Educativo .....	95
<b>Tabla 70:</b> Cargos que desempeñan.....	96
<b>Tabla 71:</b> Tiempo trabajando en la empresa .....	98
<b>Tabla 72:</b> Conocimientos necesarios .....	99
<b>Tabla 73:</b> Dificultad en la tarea.....	100
<b>Tabla 74:</b> Participación .....	101
<b>Tabla 75:</b> Iniciativa .....	102
<b>Tabla 76:</b> Dedicación .....	103
<b>Tabla 77:</b> Responsabilidad .....	104
<b>Tabla 78:</b> Cooperación .....	105
<b>Tabla 79:</b> Trabajo deficiente .....	106
<b>Tabla 80:</b> Desempeño laboral .....	107
<b>Tabla 81:</b> Trabajo en equipo .....	108
<b>Tabla 82:</b> Solución al conflicto .....	109
<b>Tabla 83:</b> Desempeño laboral .....	110
<b>Tabla 84:</b> Factores de desempeño laboral.....	111
<b>Tabla 85:</b> Factores desempeño laboral.....	111
<b>Tabla 86:</b> Tabla cruzada Estándares y Calidad de trabajo .....	112
<b>Tabla 87:</b> Prueba de Chi-cuadrado Estándares* Calidad de trabajo.....	112
<b>Tabla 88:</b> Coeficiente de contingencia Estándares-Calidad de trabajo.....	113
<b>Tabla 89:</b> Tabla cruzada Desafío - Habilidad para planear.....	113
<b>Tabla 90:</b> Prueba de chi-cuadrado Desafío - Habilidad para planear.....	113
<b>Tabla 91:</b> Coeficiente de contingencia Desafío - Habilidad para planear .....	114
<b>Tabla 92:</b> Tabla cruzada Cooperación- Iniciativa .....	114

<b>Tabla 93:</b> Pruebas chi cuadrado Cooperación- Iniciativa .....	114
<b>Tabla 94:</b> Coeficiente de contingencia cooperación-Iniciativa.....	115
<b>Tabla 95:</b> Tabla cruzada Beneficios -Calidad de trabajo .....	115
<b>Tabla 96:</b> Prueba de chi cuadrado Beneficios- Calidad de trabajo .....	116
<b>Tabla 97:</b> Coeficiente de contingencia Beneficios- Calidad de trabajo .....	116
<b>Tabla 98:</b> Tabla cruzada Reconocimiento personal y/o Social - Relaciones Interpersonales.....	117
<b>Tabla 99:</b> Prueba chi cuadrado Reconocimiento personal y/o Social - Relaciones Interpersonales .....	117
<b>Tabla 100:</b> Coeficiente de contingencia Reconocimiento personal y/o Social- Relaciones Interpersonales. ....	118



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Género .....	45
<b>Gráfico 2:</b> Edad del trabajador .....	46
<b>Gráfico 3:</b> Comunicación .....	47
<b>Gráfico 4:</b> Actitud conflictiva .....	48
<b>Gráfico 5:</b> Compromiso .....	49
<b>Gráfico 6:</b> Presión laboral .....	50
<b>Gráfico 7:</b> Trabajo perfeccionista .....	51
<b>Gráfico 8:</b> Toma de decisiones. ....	52
<b>Gráfico 9:</b> Efectividad.....	53
<b>Gráfico 10:</b> Tareas realizadas en forma oportuna .....	54
<b>Gráfico 11:</b> Ayuda Grupal .....	55
<b>Gráfico 12:</b> Equipos e insumos necesarios. ....	56
<b>Gráfico 13:</b> Condiciones de trabajo seguras. ....	57
<b>Gráfico 14:</b> Entorno físico.....	58
<b>Gráfico 15:</b> Trabajos definidos y organizados. ....	59
<b>Gráfico 16:</b> Normas, métodos y procedimientos claros.....	60
<b>Gráfico 17:</b> Líder.....	61
<b>Gráfico 18:</b> Lealtad. ....	62
<b>Gráfico 19:</b> Orgullo.....	63
<b>Gráfico 20:</b> Propios intereses .....	64
<b>Gráfico 21:</b> Recompensa.....	65
<b>Gráfico 22:</b> Cancelación honorarios.....	66
<b>Gráfico 23:</b> Sanciones .....	67
<b>Gráfico 24:</b> Reconocimiento por metas alcanzadas. ....	68
<b>Gráfico 25:</b> Relación Jefe-trabajador. ....	69
<b>Gráfico 26:</b> Ambiente de amistad. ....	70
<b>Gráfico 27:</b> Actividades para trabajar en equipo. ....	71
<b>Gráfico 28:</b> Clima laboral apropiado .....	72

<b>Gráfico 29:</b> Juicios individuales.....	73
<b>Gráfico 30:</b> Trabajo con audacia, responsabilidad.....	74
<b>Gráfico 31:</b> Responsabilidades.....	75
<b>Gráfico 32:</b> Indicaciones generales.....	76
<b>Gráfico 33:</b> Factores determinantes del clima laboral.....	77
<b>Gráfico 34:</b> Expectativas económicas.....	79
<b>Gráfico 35:</b> Retribución económica.....	80
<b>Gráfico 36:</b> Trabajo en equipo.....	81
<b>Gráfico 37:</b> Ambiente laboral.....	82
<b>Gráfico 38:</b> Herramientas y materiales.....	83
<b>Gráfico 39:</b> Libre expresión con sus superiores.....	84
<b>Gráfico 40:</b> Valoración de trabajo.....	85
<b>Gráfico 41:</b> Ambiente confortable.....	86
<b>Gráfico 42:</b> Cumplimiento de estándares.....	87
<b>Gráfico 43:</b> Nivel de satisfacción.....	88
<b>Gráfico 44:</b> Participación de decisiones.....	89
<b>Gráfico 45:</b> Beneficios de relación con los superiores.....	90
<b>Gráfico 46:</b> Actitudes autoritarias.....	91
<b>Gráfico 47:</b> Agrado de la tarea.....	92
<b>Gráfico 48:</b> Trabajo acorde a sus capacidades.....	93
<b>Gráfico 49:</b> Factores satisfacción laboral.....	94
<b>Gráfico 50:</b> Nivel Educativo.....	95
<b>Gráfico 51:</b> Cargos que desempeñan.....	97
<b>Gráfico 52:</b> Tiempo trabajando en la empresa.....	98
<b>Gráfico 53:</b> Conocimientos necesarios.....	99
<b>Gráfico 54:</b> Dificultad en la tarea.....	100
<b>Gráfico 55:</b> Participación.....	101
<b>Gráfico 56:</b> Iniciativa.....	102
<b>Gráfico 57:</b> Dedicación.....	103
<b>Gráfico 58:</b> Responsabilidad.....	104
<b>Gráfico 59:</b> Cooperación.....	105
<b>Gráfico 60:</b> Trabajo deficiente.....	106

<b>Gráfico 61:</b> Desempeño laboral .....	107
<b>Gráfico 62:</b> Trabajo en equipo .....	108
<b>Gráfico 63:</b> Solución al conflicto .....	109
<b>Gráfico 64:</b> Desempeño laboral .....	110

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1:</b> Gestión estratégica de RR.HH., para la calidad y excelencia .....	12
<b>Ilustración 2:</b> Teoría de Herzberg.....	25
<b>Ilustración 3:</b> Efectos de satisfacción e insatisfacción .....	29
<b>Ilustración 4:</b> Factores que influyen en el Desempeño Laboral .....	35

## 1. INFORMACIÓN DEL PROYECTO

**Título del Proyecto:**

“CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO DETERMINANTES DEL DESEMPEÑO DE LA EMPRESA ENVATUB S.A.”

**Fecha de inicio:** Octubre, 2017

**Fecha de finalización:** Julio, 2018.

**Lugar de ejecución:** Empresa Envatub S.A.

**Parroquia:** Tambillo

**Cantón:** Mejía,

**Provincia:** Pichincha, Zona 9.

**Unidad Académica que auspicia:** Universidad Técnica de Cotopaxi

**Facultad que auspicia:** Ciencias Administrativas.

**Carrera que auspicia:** Ingeniería Comercial.

**Proyecto de investigación vinculado:** Ninguno.

**Equipo de Trabajo**

**Tutor de Titulación**

Ing. Sarzosa Troya María Crystina.

**Estudiante:**

Srta. Andrea Estefania Comina Fonseca.

**Área de Conocimiento:** Ciencias sociales, educación comercial y derecho

**Línea de investigación:** Administración y Economía para el desarrollo humano y social.

**Sub líneas de investigación de la Carrera:** Estudios Organizacionales.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto tiene como propósito realizar un estudio de clima, satisfacción y desempeño laboral en la empresa Envatub S.A., empresa dedicada a la fabricación de tubos y envases cilíndricos de cartón llegando al objetivo de esta investigación que es, comprobar que clima y satisfacción laboral son determinantes del desempeño laboral, busca además identificar los factores deficientes de cada una de las variables sea dependiente (clima y Satisfacción laboral) e independiente (desempeño).

Los instrumentos que se utilizaron para recabar información que aporte al presente proyecto fueron: para evaluar clima laboral el Instrumento aplicado es de los autores Litwin y Stringer creado en 1968 que mide los factores tales como: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones Interpersonales, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad, direccionado concretamente para obtener un diagnóstico general. El instrumento que se aplicó para el diagnóstico de satisfacción fue el de la autora Sonia Palma, quien se enfoca en el estudio de los factores tales como: Beneficios económicos, Reconocimiento personal o social, condiciones del trabajo, Significación de la tarea, mientras que la herramienta de evaluación para Desempeño laboral fue de la autora Adriana Rocca que evalúa los factores de: Calidad de trabajo, Conocimiento de la tarea, Relaciones Interpersonales, Habilidad para planear, Iniciativa, Responsabilidad. Cada instrumento es validado aplicado en investigaciones previas. Con referencia a lo anterior se recalca que realizar un diagnóstico de ese tipo es de índole importancia para conocer la percepción, actitud y desenvolvimiento, permitiendo a la vez identificar las fortalezas o debilidades de cada variable.

La investigación se basa en un enfoque cuantitativo el cual permite obtener resultados mediante una medición numérica y análisis de datos afines a la realidad a través del instrumento de medición aplicado para cada variable, y cualitativo al obtener datos geográficos, la metodología utilizada es de tipo descriptiva. A través de una prueba estadística chi-cuadrado se obtuvieron los resultados que especifica el coeficiente de correlación entre las variables independientes (clima y satisfacción laboral), con la variable dependiente (desempeño), posterior a lo que se menciona la investigación culmina con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

### 3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La importancia del presente proyecto radica en el estudio de cada una de las variables y su incidencia dentro de la organización, esto permite analizar la valoración u opinión que tiene el trabajador acerca de su empresa en la que labora, su actuar y necesidades que tenga dentro de la misma , previo a un análisis se formula criterios aporte de la autora que se emitirá durante el desarrollo de la presente, a fin de mejorar su ambiente laboral y reducir el porcentaje de falencias en el caso de existir o se identifiquen en el transcurso de las actividades laborales con la finalidad de aportar al progreso y mejoramiento de la gestión del Recurso Humano.

Los beneficiarios del proyecto de investigación serán tanto el cliente interno (Trabajadores) que son la esencia del estudio, como el cliente externo (clientes) de la empresa que son beneficiarios indirectos y en si toda la organización. El impacto y relevancia del proyecto se da a través de la información alcanzada, misma que se dará a conocer a las autoridades o a quien corresponda para que pueda ser optimizada, logrando crear comodidad al realizar las labores encomendadas a los trabajadores teniendo en cuenta que:

De acuerdo con Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo(2009), menciona que “Un trabajador es un ser biopsicosocial. Por tanto, su salud, bienestar y felicidad son partes integrantes no solo de la vida sino también del trabajo. Pero el bienestar y la felicidad no se pueden administrar, porque son el reflejo de la armonía física y psicológica con el medio, su percepción también es vital”.

La utilidad práctica del proyecto es el cuestionario de evaluación, que facilito la obtención de información y por consiguiente aporta con un modelo de evaluación que cumpla con parámetros flexibles a la misión, visión, y objetivos organizacionales, la compilación de información es otro de los aportes que contribuye como evidencia de un proceso de evaluación por parte de la empresa o control de índice laboral, información requerida por el Ministerio de Industrias Y productividad (MIPRO) entidad que formula y ejecuta políticas públicas para la transformación del patrón de especialización industrial con el objetivo de generar condiciones favorables para el Buen Vivir.

## 4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

### 4.1. Beneficiarios Directos.

Trabajadores de la Empresa Envatub S.A., caso de estudio para la presente investigación sobre clima y satisfacción laboral como determinantes del desempeño.

**Tabla 1:** Beneficiarios directos por género.

<b>Descripción.</b>	<b>Población</b>
Hombres	38
Mujeres	11
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>

**Fuente:** Empresa Envatub S.A.

### 4.2. Beneficios indirectos.

Los clientes, 125 Empresas que adquieren productos (papel higiénico, alcancías, tubos de cartón, envases, etc.), que la empresa Envatub S.A., ofrecen.

## 5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“En estos días, las organizaciones se enfrentan a situaciones en los que apremia la necesidad de estar fortalecida internamente, para tener la capacidad de: asumir riesgos, enfrentar retos y cambios, participar activamente en la dinámica económica, empresarial y del mercado para poder sobrevivir, además de tener la habilidad de promover un aprendizaje que robustezcan las estrategias implementadas y las vivencias generadas para obtener una mayor experiencia al respecto”. Según Chávez (2015).

Haciendo referencia a la cita anterior, se debe mencionar que una organización se mueve con el esfuerzo de todos los que la conforman, dando lugar a un ambiente laboral que propicie bienestar, satisfacción y desenvolvimiento eficiente. Como lo menciona Silva, el clima y satisfacción laboral pueden ser una herramienta útil para mejorar el desempeño laboral.

Una investigación basada en más de 500 evaluaciones realizadas en 15 países de América Latina por empresas de todo tipo de sectores del mercado y diferentes tamaños a través de la herramienta de evaluación de Clima Laboral de Accedo, se obtuvo los siguientes resultados, donde dentro del top de los 3 países con mejor clima organizacional se encuentra Ecuador con un porcentaje de un 78.79%, concluyendo con una recomendación donde menciona que “si el departamento de recursos humanos mejorara en sus funciones, con el foco en la gente antes que en los resultados, inspirándolos, creando cultura de felicidad en el trabajo, generando confianza y compromiso, los resultados del clima laboral seguro tendrían un incremento notable. (Cristancho, 2016).

No obstante Ecuador a pesar de ser uno de los tres países con mejor clima organizacional un gran porcentaje de empresas aún utilizan sistemas rígidos para llevar a cabo la producción de bienes o servicios, considerando a su gente 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.

En la provincia de Pichincha no existe un estudio propio basado en los factores determinantes del desempeño enfocado a una industria mediana, por falta de atención a dicho tema, de aquí parte los problemas que se presentan en las organizaciones, mismos que en el transcurso del tiempo se ven afectadas en forma significativa en la productividad por ende en el aspecto económico.

La Empresa Envatub S.A., inicio sus actividades en el año 2011 como microempresa, gracias a su aceptación en el mercado y a los riesgos a los que se ha enfrentado paso a constituirse como parte de la mediana industria la presente investigación busca identificar el estado actual de la empresa.



En la empresa caso de estudio (Envatub S.A.) se realizó una observación directa en donde se evidencio que:

El desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Envatub S.A., puede verse afectado debido a que, existe la presencia de trabajadores perfeccionistas que pueden ser beneficiosos hasta cierto punto y perjudiciales a la vez, creando conflictos entre compañeros debido a que no son fáciles de dirigir gracias a su inconformidad acerca de las labores o acciones que son realizadas por terceros, a la vez formando parte de un accionar negativo para la empresa, otro de las causas es desconsideración a superiores al manejar información que inmiscuye al área productiva generando desorganización en las actividades a realizar es parte de la problemática en el momento en que afecta la capacidad y la efectividad administrativa, el individualismo existente entre el personal genera que no exista trabajo en equipo siendo un factor importante para la consecución de los objetivos organizacionales, la deficiente comunicación hace que la planificación realizada no sea efectiva causando desorganización y conflictos.

Por lo tanto la presente investigación trata de probar que clima y satisfacción laboral son determinantes del desempeño, contribuyendo en identificar irregularidades o problemas en el ámbito interno, esto a través de la aplicación de un instrumento que permita evaluar el clima y satisfacción laboral, valorar los resultados obtenidos y comprobar si son determinantes del desempeño, con el propósito de implantar medidas correctivas para mejorar la eficacia de las labores realizadas, apoyado en, compromiso y soporte para el éxito.

### **Formulación del problema.**

Con base a lo anterior se propone el siguiente planteamiento del problema:

¿Cuáles son los factores determinantes que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Envatub S.A.?

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. Objetivo General.**

Comprobar que el clima y satisfacción laboral son determinantes del desempeño laboral en la empresa Envatub S.A.

### **6.2. Objetivos Específicos.**

- Recopilar información bibliográfica mediante la revisión de fuentes de consulta para la sustentación teórica del proyecto.
- Identificar los factores del clima y satisfacción laboral determinantes en la empresa Envatub S.A.
- Especificar el coeficiente de correlación entre el clima, satisfacción y desempeño laboral, mediante la prueba estadística chi-cuadrado.

## 7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.

**Tabla 2:** Actividades de los objetivos planteados

ACTIVIDAD	RESULTADO DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
Objetivo 1	<p>1.-Revisión bibliográfica de clima, satisfacción y desempeño laboral.</p> <p>2.-Elección de fuentes primarias y secundarias.</p>	<p>1.-Conocer fundamentos teóricos y científicos del clima, satisfacción y desempeño laboral.</p> <p>2.-Estructura del marco teórico en base a conceptos</p>	<p>Indagación documental o bibliográfica.</p> <p>Redacción de la fundamentación Científico - teórico.</p>
Objetivo 2	<p>1.-Recolectar información que permita determinar el estado del clima y satisfacción laboral.</p>	<p>Establecer los resultados del instrumento aplicado en el programa SPSS.</p>	<p>Aplicación de instrumento de diagnóstico.</p> <p>Interpretación de resultados.</p>
Objetivo 3	<p>1.-Aplicar formula de correlación para establecer la existencia o no de la incidencia de las variables.</p>	<p>Establecer resultado de correlación</p>	<p>Obtención del índice de correlación.</p> <p>Interpretación de datos</p> <p>Conclusiones</p>

## **8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

### **8.1. CLIMA LABORAL.**

#### **8.1.1. Definiciones.**

A lo largo de los años se han dado una serie de definiciones que han ido perfilando el concepto, que hoy tenemos de clima laboral, entre ellas contamos:

Según Duque, (2014) En su investigación cita a Litwin y Stringer, quienes definen el clima como: “Una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influyen su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización”.

Arias (2007) hace mención a la definición de (Brow & Moberg, 1990) quien señala que clima laboral son: “Las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, practicas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general.” ( p. 13).

Sobre la base de las consideraciones anteriores se expresa que el clima laboral engloba factores relacionados con el trabajador, como en igual forma al ambiente en el que se desenvuelve, en si la evaluación de este facilita información acerca de la vida interna de la empresa u organización.

Sin embargo, otra definición expuesta nos dice que clima laboral es:

“El medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su

interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. “Según Navarro citado por Rubio (s.f.).

Para el siguiente autor clima laboral es: “Conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan la vida en la organización. Se origina y desarrolla en las interacciones entre los individuos y el entorno de la organización” Poole (1985) citado por (Gan, 2007, p. 189).

Sin embargo, otra definición expuesta por otro autor nos dice que: “El clima organizacional es un conjunto de características que describen una organización, las cuales: Distinguen una organización de otras organizaciones, son relativamente duraderas en el tiempo e influyen la conducta de la gente en las organizaciones” (Forehand & Gilmer,1964) citado por: (Tejada, y otros , 2014, p. 188).

Clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y, por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios. (Bordas, 1997, p.26).

Las definiciones de clima organizacional o también conocido como clima laboral o ambiente, antes descritos son conceptos representativos, mismos que expresan cierta discrepancia debido a cada una de las teorías que maneja cada autor, de cada estudio realizado existen resultados finales distintos debido al comportamiento del ser humano en el entorno social y laboral, varios autores hacen referencia a que las personas u trabajadores son quienes a través de sus percepciones describen al

clima laboral al igual que son quienes lo conforman y está relacionado concretamente con el medio interno de una organización, es así como se concluye que clima laboral es una variable de estudio importante que permite conocer el estado de satisfacción del trabajador y a la vez identificar las razones por las que no realizan sus labores correctamente en el caso que así lo sea, es importante recalcar que la satisfacción y desempeño laboral son variables que dependen del clima laboral por ende si existiese un esté fuese bajo, se mostraría en el rendimiento del trabajador.

### **8.1.2. Importancia**

“Los estudios del clima han despertado gran interés, especialmente en la última década, tanto para los investigadores y teóricos de la organización como para los profesionales de la intervención, ya que el clima afecta a las características organizacionales e influye en la actitudes y conducta del personal, lo que repercute e incide, en parte, en la eficacia de la organización” (Vallejo, 2015, p. 2).

Por otra parte el crecimiento de cada una de las organizaciones depende del reflejo que muestra el clima laboral que se percibe a través de la percepción de los trabajadores ya que forma parte de ello debido a que los trabajadores al estar satisfechos aportan eficientemente en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

“Un aspecto fundamental que destaca la importancia del estudio del clima, especialmente en relación con la intervención en las organizaciones, es la estrecha relación que tiene el clima organizacional con las actitudes y la conducta del personal, lo que repercute e incide, en parte, en la eficiencia de la organización”. (Vallejo, 2015, p. 2). Dadas las necesidades que tienen actualmente las organizaciones de efectuar cambios y mejoras, de acuerdo a la influencia ejercida por las transformaciones del entorno, estos cambios tienen que ir generalmente acompañados de cambios en la percepción, actitudes y la conducta del personal, de aquí la importancia cada vez mayor, de realizar estudios e investigaciones sobre el clima, satisfacción y desempeño laboral con el fin de diagnosticar e identificar el tipo de actitudes predominantes del personal, a efectos de poder modificarlos si fuera necesario.

Los comportamientos individuales y grupales están influenciados y, a su vez, influyen en los distintos niveles organizacionales. Al descubrir que la organización es un entorno psicológicamente significativo para el personal que forma parte de ella, es lo que llevo a formular el concepto del clima organizacional mismo que ayuda a entender que cada persona u individuo refleja o muestra diferentes comportamientos estos pueden ser positivos o negativos.

El punto de partida para gestionar el clima es establecer, por parte de la dirección, una política que involucre el tratamiento de los recursos humanos, la participación del personal y el estilo de liderazgo, generando un determinado clima que debe ser evaluado anualmente por parte de un equipo especializado interno de consultores expertos mediante las herramientas apropiadas para confeccionar un informe sobre la política aplicada y las modificaciones o cambios que se deberían realizar para orientar las fuerzas del equipo hacia un clima satisfactorio que implique mejora y apoyo a la empresa.

**Ilustración 1:** Gestión estratégica de RR.HH., para la calidad y excelencia



**Fuente:** (Senlle, 2009, p. 144)

### 8.1.3. Características del clima organizacional.

A partir de las aportaciones de Taguiri podemos citar como características generales del clima, las siguientes:

- Cada organización tiene un clima diferente.
- El clima de la organización es externo a las personas. El personal de la organización percibe el clima.
- El clima es el conjunto de percepciones basado en la interacción de las características personales y organizacionales.
- El clima es descriptivo y no evaluativo.
- El nivel de descripción se refiere a toda la organización o a sus subsistemas.
- El clima afecta a las actitudes y a la conducta y puede influir en los resultados organizacionales.
- El clima es perdurable y puede cambiar.
- El clima se puede operativizar a través de las percepciones, observaciones y medidas objetivas.
- El clima es un indicador del diagnóstico organizacional.

Por último, la revisión y clarificación conceptual nos llevan a plantear los problemas metodológicos existentes en la medida del clima, y a presentar las principales técnicas que se pueden utilizar, entre las que destacan especialmente los cuestionarios y la obtención de indicadores objetivos de la organización. (Vallejo, 2015)

El clima laboral constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden construir su personalidad.

Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión.



#### **8.1.4. Tipos de Clima Laboral**

El clima organizacional puede dividirse en dos grandes tipos: clima autoritario y clima participativo.

##### **8.1.4.1. Clima autoritario**

a) Autoritario explorador: se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

b) Autoritarismo paternalista: se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utiliza recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos sociales de los empleados, sin embargo, da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

##### **8.1.4.2. Clima participativo**

a) Consultivo: se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes y existe la delegación. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional sobre la base de los objetivos por alcanzar.

b) Participación en grupo: en este existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección. La toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal-ascendente-descendente. El punto de motivación es la participación, se

trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor-supervisado) se basan en la amistad, las responsabilidades compartidas. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

Al analizar el temático sobre el clima autoritario se concluye que es desfavorable debido a que se maneja a través de un clima cerrado con desconfianza, rigidez y prepotencia al dirigir; mientras que analizando el clima participativo se puede reconocer que se maneja en un ambiente mucho más flexible, mismo que permite interactuar de una manera o forma más abierta. (Badillo & Bernal, 2009, p. 38).

Los sistemas a y b del tipo de clima autoritario corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida, por lo que el clima es negativo; por otro lado, los sistemas a y b del tipo de clima participativo corresponden a un clima abierto, con una estructura flexible, creando un clima positivo dentro de la organización.

#### **8.1.5. Características del clima organizacional.**

A partir de las aportaciones de Taguiri podemos citar como características generales del clima, las siguientes:

- Cada organización tiene un clima diferente.
- El clima de la organización es externo a las personas. El personal de la organización percibe el clima.
- El clima es el conjunto de percepciones basado en la interacción de las características personales y organizacionales.
- El clima es descriptivo y no evaluativo.
- El nivel de descripción se refiere a toda la organización o a sus subsistemas.
- El clima afecta a las actitudes y a la conducta y puede influir en los resultados organizacionales.

- El clima es perdurable y puede cambiar.
- El clima se puede operativizar a través de las percepciones, observaciones y medidas objetivas.
- El clima es un indicador del diagnóstico organizacional.

“Por último, la revisión y clarificación conceptual nos llevan a plantear los problemas metodológicos existentes en la medida del clima, y a presentar las principales técnicas que se pueden utilizar, entre las que destacan especialmente los cuestionarios y la obtención de indicadores objetivos de la organización”. (Vallejo, 2015)

El clima laboral constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden construir su personalidad. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión.

#### **8.1.6. Instrumentos de medición del clima laboral.**

Para la evaluación del clima laboral la aplicación de un instrumento adecuado permitirá obtener la información idónea con aspectos que mida la realidad del entorno, este deberá ser escrito, y respondido por todo el personal tanto administrativo como operativo de la empresa.

La medición del clima organizacional a través de instrumentos, se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el desempeño de los empleados, a partir de las percepciones y actitudes que tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral. En este orden de ideas, el objetivo de la medición es hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional específicamente en las dimensiones que elija el investigador; de tal modo, que se puedan

identificar aspectos de carácter formal e informal que describen la empresa y que producen actitudes y percepciones en los empleados, que a su vez inciden en los niveles de motivación y eficiencia. Méndez (2006).

Un diagnóstico permite acercarnos a la realidad de la situación actual de la empresa e identificar los aspectos del medio que se relaciona con la variable de desempeño. En la tabla N° 3 muestra instrumentos de medición que ayudan en la obtención de la información cada uno con un enfoque diferente canalizando información de distintas perspectivas y en diferentes tiempos.

(Sudarsky 2007) planteó que: “Dentro del análisis del clima organizacional se deben analizar el confort, responsabilidad, normas de excelencia, salario, seguridad, entre otros que son considerados como importantes en los medios de trabajo donde él desarrollaba sus estudios, de tal manera que se permita tomar decisiones según los comportamientos de los colaboradores y se pueda predecir las limitaciones que se puedan presentar en recursos humanos”.

Es imprescindible que en el desarrollo de la investigación se aplique un instrumento validado con el fin de obtener información original apegada a la percepción de los involucrados con información referente a clima organizacional de la empresa, esto a la vez acoplados a diferentes niveles jerárquicos que esta posea con la finalidad de obtener resultados óptimos, reales, claros y precisos permitiendo determinar de forma clara los aspectos positivos con los que cuenta en la actualidad la empresa, debido a que el clima laboral no se ve pero se siente en las actividades diarias que cada persona realiza mismas que permiten determinar como el trabajador percibe su satisfacción y por ende su productividad y rendimiento.

“Los estudios de clima organizacional, al igual que los de cultura organizacional o comunicación interna, pueden presentar enfoques cualitativos y cuantitativos, si bien en el caso del clima, por su proyección sobre “lo colectivo” de la organización, parece aconsejable dimensionar sus aspectos cuantitativos” Gan, (2017).

**Tabla 3:** Instrumentos de medición según autor.

<b>Autores</b>	<b>Enfoque de Análisis</b>	<b>Factores que se analiza</b>	<b>Número de ítems</b>
Fernando Toro	Conocer como los colaboradores perciben el ambiente organizacional y su reacción a las situaciones de trabajo	Apoyo de los colaboradores, confort físico, control de las autoridades, recompensa de las autoridades y relación entre compañeros.	63
John Suddarsk	Motivación del personal y satisfacción al realizar las actividades diarias.	Responsabilidad, calidez, recompensa, seguridad, remuneración, motivación del personal.	52
Chiang, Núñez	Establecer factores positivos y negativos que influyen en el colaborador.	Reconocimiento, relaciones personales, toma de decisiones, entorno físico, compromiso y capacidad de adaptación.	53
likert, (1967)	Contrastar el clima actual con el clima ideal.	Estructura organizativa, Estructura administrativa, Decisiones, Actitudes, Motivación, Rendimiento, Comunicación, Toma decisiones, Productividad	46
Litwin & Stringer	Ambiente Organizacional de la empresa con enfoque en las actividades de los	Estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflictos, identidad.	50

Fuente: Jacome & Montenegro (2017).

Luego de conocer y analizar cada uno de los instrumentos se concluye que el más adecuado para la obtención de información relacionado a la realidad de las empresas públicas es el instrumento de medición del clima organizacional propuesto por Litwin y Stringer; mediante el cual se determina los factores positivos y negativos que se presentan en el ambiente laboral identificando a la vez cómo le gustaría que fuera idealmente el clima y cómo lo ve ahora en la organización del grupo, debido a que este se inmiscuye en las actividades diarias de los colaboradores; adicionalmente, los factores que este analiza son aquellos que son primordiales para que el talento humano se sienta cómodo y satisfecho en su ambiente de trabajo. Las organizaciones por sus actividades necesitan un cuestionario que abarque todo lo relacionado con sus necesidades por esa razón el instrumento de medición de los autores Litwin y Stringer es el más apropiado para este proyecto de investigación que permite obtener una visión general.

**Tabla 4:** Factores del Clima Organizacional según los autores Litwin y Stringer.

FACTORES	DESCRIPCIÓN
Estructura	Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
Responsabilidad	Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
Recompensa	Corresponde a la percepción de los miembros sobre la asignación de una recompensa por el trabajo bien realizado. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
Desafío	Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados con el fin de lograr los objetivos propuestos.
Relaciones:	Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
Cooperación	Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
Estándares	Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que ponen las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
Conflictos	Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
Identidad	Sentido de pertenencia que el colaborador tiene hacia la institución para de esta manera aportar con sus ideas y esfuerzos en la consecución de los objetivos.

---

Fuente: (Badillo González & Asencio Bernal, 2005)

### 8.1.7. Medición del clima laboral.

La Medición del clima organizacional, es una herramienta vital en la Gestión del Talento Humano, sin embargo, requiere que se lleve a cabo de manera Asertiva, Objetiva y con un Enfoque Constructivo, para lograr el mejoramiento a partir de sus hallazgos.

En otras palabras evaluar el clima laboral es indispensable según modelos teóricos y evidencias experimentales que se obtienen mediante investigaciones a través de las cuales señalan que un instrumento escrito es adecuado para recoger información, mismo que deber poseer una estructura clara, precisa, concisa y preguntas concatenadas que permitan corroborar el criterio con la finalidad de obtener información fidedigna en la obtención de resultados al ser respondido por los participantes de la organización.

La escala de medición se tomará de modelo propuesto por Likert donde:

**Tabla 5:** Escala de Likert

<b>Escala</b>	<b>Valor</b>
Totalmente de acuerdo	1
De acuerdo	2
No estoy seguro	3
En desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	5

**Fuente:** Gan (2007)

Esto permitirá realizar la tabulación de los datos con claridad según criterios recibidos.

La validez de los resultados que se construyen no quedara solamente en el ámbito académico sino de su impacto practico en la solución de problemas, su viabilidad de aplicación, así como del éxito que genera su implantación, en este último aspecto serán jueces del mismo los gerentes, los empresarios, los empleados y otras personas involucradas.

“Un trabajo con consenso de los beneficios obtenidos entre las personas que tienen relación con la organización es el mejor factor de evaluación sobre la calidad del conocimiento”. Citado por (Álvarez, 2006)

En efecto el diagnóstico de medición de clima laboral dota de información obtenida del objeto de estudio, por ende, se busca resolver los contras que se identifique mismo que es responsabilidad del departamento de Recursos Humanos.

## **8.2. SATISFACCIÓN LABORAL**

Satisfacción laboral es una variable importante de estudio dentro de una organización ésta ha sido conceptualizada por distintos autores desde teorías distintas cada una de estas centrándose en llegar al objetivo que es; satisfacción personal tomando en cuenta que también está inmersa en la satisfacción del cliente indirecto.

### **8.2.2. Definiciones**

Para (Carrión & Molero(2000). satisfacción laboral es

“La valoración cognitiva personal que realiza la persona de la vida y de los dominios de la misma, atendiendo a la calidad de vida, a las expectativas y aspiraciones, a los objetivos conseguidos, basada en los propios criterios de la persona y que se realiza de forma favorable”. Significa entonces que satisfacción laboral es una respuesta afable hacía varias circunstancias del trabajo realizado por el individuo. (p.189).

El actuar de una persona depende del grado de satisfacción o insatisfacción en la que se desenvuelva al ejercer sus tareas, debido a que una persona contenta consigo mismo realiza sus labores de mejor forma y expresa motivación a las personas que lo rodean. Es indispensable considerar la opinión de los trabajadores para analizar que contribuye a la calidad de vida.



Robbins señala que satisfacción laboral es:

“El conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente”. Citado por (García, 2010).

Hace mención del modo de interactuar o desenvolverse en el lugar de trabajo, refiriéndose a actitudes sean estas positivas o negativas que otorga como respuesta al ser humano ante aspectos relacionados con su labor estas demuestran su grado de satisfacción o por el contrario dan a conocer su insatisfacción.

Según Núñez, (2010) en su publicación define que:

Clima organizacional y satisfacción laboral son variables que se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que, en consecuencia, afectan en su desempeño. Las investigaciones en el contexto organizacional han reconocido tradicionalmente la importante influencia del clima organizacional sobre una gran variedad de procesos y resultados en las personas y las organizaciones; dentro de estos se destacan entre muchos aspectos: la motivación, la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales, la participación, el compromiso, el logro de metas, la satisfacción y el desempeño laboral. (p. 13).

En el ámbito empresarial el pilar fundamental es el trabajador por ello el desarrollo de una organización la contribuyen todos sus integrantes motivo por el cual es indispensable que el trabajador se sienta en un ambiente de laboral agradable que permita un grado de satisfacción ya que esto ayudara a sentirse bien consigo mismo y aportara de manera positiva en la realización de sus tareas.

## 8.2.2. Beneficios de la Satisfacción Laboral.

### **Para la Persona**

- Un mecanismo importante de desarrollo personal si se canaliza y utiliza adecuadamente
- Un elemento de salud y bienestar (enfoque positivo de la salud en el trabajo)
- Una palanca para impulsar la implicación en el proyecto y en la calidad de servicio.
- Un elemento fundamental en la generación de capital relacional y confianza.

### **Para el equipo de trabajo y los compañeros**

- Contribución a un clima positivo
- Potenciación del trabajo en equipo
- Relaciones basadas en la confianza y en “el medio/largo plazo
- Generación de conexiones positivas que son la base del “capital social” de una organización

### **Para la organización**

- Necesaria para un logro adecuado de los objetivos (en especial la intrínseca) y la vinculación afectiva.
- La satisfacción dinamizadora ha de ser una palanca para el cambio y un punto fuerte para la mejora.
- Como se puede apreciar, fomentando el desarrollo de la satisfacción en nuestros colaboradores, ganamos todos. Asimismo, nos vuelve diferentes a los ojos del cliente, usuario o beneficiario de nuestros productos y servicios. Citado por Zurita (2010).

### 8.2.3. Teorías que explican la satisfacción en el trabajo.

#### 8.2.3.2. Teoría de Maslow

Maslow (1991) considera que:

Hay una jerarquización de las necesidades humanas y consecuentemente una jerarquización de las satisfacciones de esas necesidades. La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow sostiene que una vez satisfechos los requisitos esenciales para la vida, el comportamiento humano se dirige hacia motivaciones superiores. Las cinco necesidades básicas por él definidas las coloca en forma de pirámide, siendo la base de la misma la que corresponderían a las necesidades fisiológicas, ascendiendo le seguiría las necesidades de seguridad y protección, necesidades sociales y de pertenencia, necesidades de estima y culminando dicha pirámide se encontraría las necesidades de autorrealización. (p. 113)

Las necesidades fisiológicas, que corresponderían al agua, comida, oxígeno, eliminación, descanso..., debido al instinto de supervivencia de las personas, cuando estas se encuentran amenazadas son prioritarias.

- Dentro de las necesidades de seguridad/protección, se encuentran las físicas, las emocionales y las financieras. Las personas no quieren inquietarse por unos ingresos inadecuados, la pérdida de empleo, la jubilación. Las acciones imparciales de los directivos, el favoritismo hacia alguno de sus compañeros o la discriminación, pueden resultar peligrosas para tener cubierta esta necesidad.
- En el centro de la pirámide están las necesidades sociales/pertenencia, en ellas se incluyen el ser reconocido y aceptado por un grupo, aportando y recibiendo amistad. Un grupo de trabajo unido se encuentra más satisfecho y es más eficaz que un grupo que realice su trabajo de forma separada.

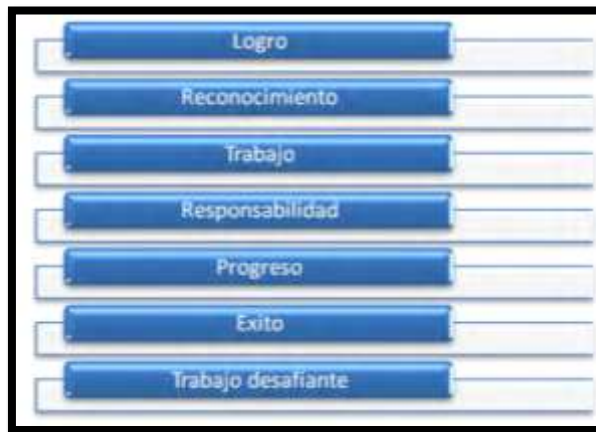
- La cuarta corresponde a las necesidades de estima, que al encontrarse en nivel superior no se satisfacen fácilmente. Entre ellas se encuentran la competencia, la independencia, la categoría, el reconocimiento, el prestigio, la reputación, las cuales contribuyen a la autoconfianza y la autoestima. Los superiores pueden ayudar a cubrirlas siempre que se merezcan con evaluaciones constructivas, promociones internas, aumentos de sueldo etc.
- Finalmente, en la cima de la pirámide, las necesidades de autorrealización, lógicamente la más difícil de lograr, ya que una persona no consigue todo lo que es capaz. Contribuyen a alcanzarla los sentimientos de realización, responsabilidad, importancia, oportunidad, ascenso y nuevas experiencias entre otras.

### 8.2.3.3. Teoría de Herzberg

Herzberg (1959) en su teoría sobre la satisfacción en el trabajo, afirma que: “Si una persona se encuentra satisfecha con su trabajo, este puede ser motivador en sí mismo, desarrolla capacidades y mejora su rendimiento”.

Su estudio generó siete factores como elementos determinantes principales en la satisfacción en el trabajo, enumerados en el siguiente gráfico.

**Ilustración 2:** Teoría de Herzberg



Fuente: Herzberg, Mausner, & y Snyderman (1959).

#### 8.2.3.4. Teoría X y la Teoría Y de McGregor

Chiavenato (2000), manifiesta que: “Douglas McGregor fue uno de los primeros escritores que presentó una argumentación convincente de que muchas acciones administrativas son consecuencia directa de la teoría del comportamiento humano que aplican los administradores. Planteó que la filosofía administrativa controla a la práctica administrativa”.

- **Teoría X**

Es un conjunto tradicional de supuestos acerca de las personas, considera que a muchas les desagrada el trabajo y que intentan evitarlo si les es posible.

Los trabajadores se inclinan a hacer lo menos posible en su trabajo, tienen poca ambición y evitan las responsabilidades si se puede.

Son relativamente egocéntricos, indiferentes a las necesidades organizacionales y resistentes al cambio.

- A la persona promedio no le gusta trabajar y lo evita si le es posible.
- La persona carece de actitud responsable, tiene poca ambición y busca ante todo seguridad.
- Muchas personas deben ser objeto de coerción, control y amenazas para hacer que trabajen.
- Con estos supuestos, la función del administrador es la de coerción y control de los empleados.

- **Teoría Y.**

Enfoque más humanista, supone que la holgazanería no es inherente a las personas, que parezca serlo es el resultado de su experiencia con organizaciones menos progresistas.

Los administradores proporcionan el ambiente apropiado para liberar la potencia de los empleados, el trabajo se vuelve tan natural para ellos como las actividades recreativas o el reposo y la relajación.

Los administradores creen que los empleados son capaces de aplicar la autodirección y el autocontrol al servicio de objetivos con los que están comprometidos.

La función del administrador es brindar un entorno para que el potencial de las personas pueda liberarse en el trabajo.

- El trabajo es tan natural como el juego o el repaso.
- Las personas no son naturalmente holgazanas.
- Se han vuelto, así como resultado de la experiencia.
- Las personas ejercen la autodirección y autocontrol al servicio de los objetivos con los cuales se compromete.
- Tienen potencial.
- En condiciones apropiadas, aprenden a aceptar y buscar las responsabilidades.
- Poseen imaginación, ingenio y creatividad que pueden aplicarse al trabajo.
- Con estos supuestos, la función del administrador es desarrollar el potencial de los empleados y ayudarlos a liberar ese potencial para el logro de objetivos comunes.

Tras haber detallado algunos de los tipos de teorías que explican la Satisfacción laboral, para la presente investigación se utilizara la teoría de Herzberg o también conocida como teoría de la higiene-Motivación, esta teoría explica que existen factores que están ligados a satisfacción al igual que la carencia de algunos de estos causa insatisfacción, los factores de motivación son aquellos que aportan a la satisfacción entre ellos tenemos a logro, reconocimiento del logro, en trabajo en sí, responsabilidad, y crecimiento o avance, mientras que las políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus, y seguridad son factores de higiene y extrínsecos al trabajo.

#### **8.2.4. Insatisfacción laboral.**

Las personas pueden expresar su insatisfacción debido a circunstancias internas o externas al entorno laboral, es una respuesta negativa ante una realidad que no cumple con las expectativas produciendo así un nivel de desencanto personal, el cual puede acrecentar a medida de acciones o

motivos tales como: condiciones laborales inadecuadas, poco reconocimiento por su trabajo, necesidades e incluso relaciones interpersonales entre trabajador- compañero u trabajador-supervisor. El grado de insatisfacción que puede sentir un trabajador consigue llegar a afectar tanto física como emocionalmente, dependiendo de la personalidad de cada individuo.

### **8.2.5. Efecto que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo.**

Cuando a los empleados les gusta su trabajo hay consecuencias, y también cuando les disgusta. Una estructura teórica acerca de los comportamientos de salida-voz-lealtad-negligencia, es útil para comprender las consecuencias de la insatisfacción.

Robbins & Judge (2009) expresan que los efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo se detallan de la siguiente manera:

**Salida:** comportamiento dirigido hacia salir de la organización, en busca de un puesto nuevo o por renuncia.

**Voz:** Tratar en forma activa y constructiva de mejorar las condiciones, inclusive con sugerencias de mejora, análisis de los problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.

**Lealtad:** Espera pasiva pero optimista de que las condiciones mejoren, inclusive hablando por la organización ante críticas del exterior y con la confianza de que la administración está “haciendo las cosas correctas”.

**Negligencia:** permitir pasivamente que las condiciones empeoren, inclusive con ausentismo o impuntualidad crónicos, poco esfuerzo y mayor tasa de errores.

Los comportamientos de salida y negligencia agrupan nuestras variables de desempeño-productividad, ausentismo y rotación.

Sin embargo, este modelo incluye en la respuesta de los empleados los comportamientos de voz y lealtad, considerados como comportamientos constructivos que permiten que los individuos toleren situaciones desagradables o reanimen las condiciones de trabajo satisfactorias.

**Ilustración 3:** Efectos de satisfacción e insatisfacción



Fuente: Herzberg, Mausner, & y Snyderman (1959).

### 8.2.6. Instrumentos para medir la satisfacción laboral.

Con el avance de las investigaciones ha surgido modificaciones u nuevos instrumentos de medición que permiten obtener información con respecto a satisfacción laboral, cada uno de estos instrumentos abarcan diferentes factores de medición con perspectivas diferentes, compilando información referida a determinar el grado de satisfacción e insatisfacción que se pueda presentar, sea en instituciones, organizaciones u empresas perteneciente al sector público o privado, entre estos se enumera los siguientes instrumentos que han formado parte de investigaciones a nivel mundial.



Es muy importante elegir el instrumento a utilizar para medir los factores determinantes en el comportamiento o actuar de los trabajadores y que este de resultados óptimos mismos que se encuentren apegados a la realidad a la vez cuente con una estructura clara y precisa para poder utilizarlo de forma confiable.

**Tabla 6:** Instrumentos para medir satisfacción laboral.

Instrumento	Propósito	Factores	Ítems
Minesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)	Mide la satisfacción del empleado con su trabajo y asienta sus argumentos en los principios básicos de la teoría del ajuste.	a) naturaleza del puesto b) prestaciones y el salario	100
Job Descriptive Index (JDI)	Predice la rotación de personal o despidos.	(a) trabajo, (b) pago, (c) promociones, (d) supervisión, y (e) compañeros de trabajo.	90
Cuestionario S20/23 Meliá & Peiró.	Mede el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos del trabajo.	(a) La supervisión, (b) el ambiente físico de trabajo, (c) las prestaciones recibidas, (d) la satisfacción intrínseca del trabajo, y (e) la participación.	23
Cuestionario de Satisfacción Laboral de Chiang.	Medir la satisfacción laboral en grupos de trabajos de instituciones pública	(a) satisfacción con el trabajo en general, (b) con el ambiente físico de trabajo, (c) con la forma en que se realiza el trabajo, (d) con las oportunidades de desarrollo, (e) con la relación subordinado -supervisor, y (f) con la remuneración	39
Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC	Permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo	(a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos.	27

**Fuente:** Elaboración propia.

Luego de haber analizado los distintos modelos de encuesta, se determina que el instrumento a utilizar es el de la autora Sonia Palma, “Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC” mismo que permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuan agradable o

desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, analizando cuatro factores que son: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

Para realizar el análisis del instrumento se utiliza escala tipo likert permitiendo evaluar las opiniones y actitudes de una persona.

### **8.3. DESEMPEÑO LABORAL**

Considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa.

#### **8.3.1. Definiciones**

El desempeño laboral se puede definir según Bohórquez (2009), como: “El nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización dentro de un tiempo determinado, dependiendo este a la vez de tener todas las herramientas u instrumentos de trabajo”.

Chiavenato (2002), expone que el desempeño es:

Eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por la cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menos esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará resultado su desenvolvimiento. (p. 236),

Es la labor eficiente que el trabajador realiza dentro de la organización al cumplir con sus responsabilidades o tareas asignadas con actitud positiva rigiéndose a estándares para entregar un producto de calidad enfocándose al cumplimiento de objetivos y metas.

“Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Chiavenato, (2000). Haciendo referencia a ser la parte importante dentro de una organización para el desarrollo continuo y dinamización en el mercado sea este nacional e internacional.

Para (Salas, 2012). El desempeño laboral es:

El comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población, el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud. El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Stoner (1994).

Explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral estas son:

- 1) **Desempeño de las tareas.**-Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.
- 2) **Civismo.**-Se refiera a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo

- 3) **Falta de productividad.**-Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia. (Robbins & Judge, 2013).

### **8.3.2. Evaluación del desempeño.**

La evaluación del desempeño laboral es un proceso en el cual permite conocer el rendimiento global de sus colaboradores, mismo que busca mejorar la efectividad de la organización.

La evaluación del desempeño laboral tiene como finalidad mejorar la efectividad de la organización, a través de un análisis que nos permitirá identificar la percepción del trabajador. De acuerdo a lo citado existe una concordancia al mencionar que desempeño laboral contribuye o tiene como finalidad lograr los objetivos propuesto por la empresa, en si define la evaluación de desempeño como proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado que constituye una función esencial que de una u otra manera suele afectar a toda la organización. Chiavenato, (2000).

### **8.3.3 Beneficios de la evaluación del desempeño**

Se debe tener en claro que una evaluación del desempeño no es un fin en sí, sino un instrumento, un medio, una herramienta que permite recopilar información y tomar acciones correctivas en los resultados del recurso humano de la organización.

Chiavenato (2007) Menciona que los principales beneficiarios son: el individuo, el gerente, la organización.

### **Beneficios para el gerente**

- Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación (...).
- Proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.

### **Beneficios para el subordinado.**

- Conoce las reglas del juego, o sea, cuales son los aspectos del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora.
- Conoce las medidas que el jefe toma para mejorar su desempeño.
- Hace una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo, control personal.

### **Beneficios para la organización.**

- Evalúa su potencial humano al corto, mediano y largo plazo, asimismo define cual es la contribución de cada empleado.
- Identifica a los empleados que necesitan reciclarse y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad y selecciona a los empleados listos para una promoción o transferencia.
- Dinamiza su política de recursos humanos, al ofrecer oportunidades a los empleados (promociones, crecimiento, y desarrollo personal), con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo.

#### **8.3.4. Factores que influyen en el desempeño.**

Realizar una evaluación del desempeño laboral implica analizar factores de vital importancia con el objetivo de compilar información real de la organización. Según Bohlander & Snell(2008).

Los factores que se deben tener en consideración son los siguientes.

**Ilustración 4:** Factores que influyen en el Desempeño Laboral

<u>MOTIVACIÓN</u>	<u>AMBIENTE</u>	<u>CAPACIDAD</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambición de carrera</li> <li>• Conflicto del empleado.</li> <li>• Frustración.</li> <li>• Justicia Satisfacción</li> <li>• Metas /Expectativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo/materiales</li> <li>• Diseño del puesto</li> <li>• Condiciones económicas</li> <li>• Sindicato</li> <li>• Reglas y políticas</li> <li>• Apoyo de la Administración</li> <li>• Leyes y Regulaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades/ Técnicas.</li> <li>• Habilidades interpersonales</li> <li>• Habilidades de solución de problemas.</li> <li>• Habilidades Analíticas.</li> <li>• Habilidades de comunicación.</li> <li>• Estimaciones Físicas.</li> </ul>

Fuente: Bohlander & Snell(2008).

## 9. VALIDACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS

### 9.1. Correlación de Pearson

Los coeficientes de correlación son medidas que indican la situación relativa de los mismos sucesos respecto a las dos variables, es decir, son la expresión numérica que nos indica el grado de relación existente entre las 2 variables y en qué medida se relacionan. Son números que varían entre los límites +1 y -1. Su magnitud indica el grado de asociación entre las variables; el valor  $r = 0$  indica que no existe relación entre las variables; los valores 1 son indicadores de una correlación perfecta positiva (al crecer o decrecer X, crece o decrece Y) o negativa (Al crecer o decrecer X, decrece o crece Y).

Valor del grado de correlación coeficiente de Pearson entre las Variables.

**Tabla 30:** Valoración del coeficiente de correlación

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Suarez, 2004)

**P1** En qué medida se correlaciona el clima laboral con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A

**Tabla 7:** Correlación clima y Desempeño Laboral

		CLIMA LABORAL(Ítems 1-30)(agrupado)	DESEMPEÑO LABORAL(Ítems 1-12)(agrupado)
CLIMA LABORAL(Ítems 1-30)(agrupado)	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1  49	,942 ,005 49
DESEMPEÑO LABORAL(Ítems 1-12)(agrupado)	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,942 ,005 49	1  49

Fuente: Cálculo SPSS.

La medida de correlación existente entre el clima (Variable Independiente) y desempeño laboral (variable dependiente) en la empresa Envatub S.A., según el cálculo realizado en el programa SPSS en la cual la “r” de Pearson me arroja ,942 admitiendo que si existe una correlación positiva, dando como resultado que el clima organizacional y el desempeño laboral tienen una relación directa, que influye en el desempeño de los trabajadores de la Empresa “Envatub S.A”.

### Tabla de Contingencia N 1

La elección de las preguntas para medir la relación entre variable dependiente (Clima Organizacional) y la variable independiente (desempeño laboral) se decide adoptar como referencia a la Pregunta N.º 26; ¿Esta organización se caracteriza por tener un clima laboral apropiado para la realización de las actividades, sin tensiones?, mide si el ambiente en el que se desarrolla el trabajador es el adecuado, con la Pregunta N.º 12; ¿ ¿Considera que su desempeño laboral es el adecuado? mide si el desempeño que aportan los colaboradores depende del clima laboral en el que se desenvuelven .

**Tabla 8:** Tabla de contingencia Clima -Desempeño laboral

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Esta organización se caracteriza por tener un clima laboral apropiado para la realización de las actividades, sin tensiones?* ¿Considera que su desempeño laboral es el adecuado?	49	100,0%	0	0,0%	49	100,0%

Fuente: Cálculo SPSS.

**Tabla 9:** Tabulación cruzada Clima - Desempeño laboral

		¿Considera que su desempeño laboral es el adecuado?		Total
		NO	SI	
¿Esta organización se caracteriza por tener un clima laboral apropiado para la realización de las actividades, sin tensiones?	NO	7	8	15
	SI	10	24	34
	<b>TOTAL</b>	17	32	49

Fuente: Cálculo SPSS.

**Tabla 10:** Prueba chi- cuadrado Clima y Desempeño laboral.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	12,983 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	11,484	1	,000		
Razón de verosimilitud	13,841	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
N de casos válidos	49				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 13,40.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Cálculo SPSS.



**Tabla 11:** Coeficiente de Cramer

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,836	,000
	V de Cramer	,836	,000
N de casos válidos		49	

Fuente: Cálculo SPSS.

## Interpretación

Con un nivel de significación del 5% se comprueba que el clima laboral que existe en la empresa Envatub S.A., se correlaciona con el desempeño laboral que los trabajadores aportan en la empresa.

El coeficiente de Cramer informa la existencia de un grado de asociación del 83,6% entre clima y desempeño laboral.

**P2** En qué medida se correlaciona la satisfacción laboral con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A.

**Tabla 12:** Correlación satisfacción y desempeño laboral.

		SATISFACCIÓN N LABORAL(Ítems 1- 15)(agrupado)	DESEMPEÑO LABORAL(Ítems 1- 12)(agrupado)
SATISFACCIÓN LABORAL(Ítems 1- 15)(agrupado)	Correlación de Pearson	1	,813
	Sig. (bilateral)		,047
	N	49	49
DESEMPEÑO LABORAL(Ítems 1- 12)(agrupado)	Correlación de Pearson	,813	1
	Sig. (bilateral)	,047	
	N	49	49

Fuente: Cálculo SPSS.

La correlación que se realizó entre satisfacción laboral (Variable independiente) y desempeño laboral (variable dependiente) en el cual la “r” de Pearson da como resultado 0,813, considerando que si existe correlación, obteniendo como resultado que satisfacción laboral y el desempeño

laboral se relacionan directamente, existiendo de esta manera incidencia en los resultados de las actividades generados por los trabajadores y administrativos de la Empresa “Envatub S. A”.

### Tabla de Contingencia N 2

La elección de las preguntas para medir la relación entre variable independiente (Satisfacción laboral) y la variable dependiente (desempeño laboral) se decide adoptar como referencia a la Pregunta N° 5; ¿Le es proporcionada las herramientas y materiales necesarios para realizar y cumplir con su trabajo?, y con la Pregunta N.º 12; ¿Considera que su desempeño laboral es el adecuado? a través de este proceso pueden estar seguros de que satisfacción laboral influye en el desempeño laboral.

**Tabla 13:** Tabla de contingencia Satisfacción y Desempeño laboral

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Le es proporcionada las herramientas y materiales necesarios para realizar y cumplir con su trabajo? * ¿Considera que su desempeño laboral es el adecuado?	49	100,0%	0	0,0%	49	100,0%

Fuente: Cálculo SPSS.

**Tabla 14:** Tabla cruzada Satisfacción- Desempeño laboral

		¿Considera que su desempeño laboral es el adecuado?		Total
		NO	SI	
¿Le es proporcionada las herramientas y materiales necesarios para realizar y cumplir con su trabajo?	NO	9	8	17
	SI	20	12	22
	<b>TOTAL</b>	29	20	49

Fuente: Cálculo SPSS.

**Tabla 15:** Prueba de Chi-cuadrado Satisfacción- Desempeño laboral.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	35,060 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	35,594	1	,000		
Razón de verosimilitud	43,167	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
N de casos válidos	49				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,10.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Fuente:** Cálculo SPSS.

**Tabla 16:** Coeficiente de Cramer Satisfacción y Desempeño laboral.

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,705	,000
	V de Cramer	,705	,000
N de casos válidos		49	

**Fuente:** Cálculo SPSS.

### Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se comprueba que la variable satisfacción laboral, se correlaciona con el desempeño laboral que los trabajadores aportan en la empresa.

El coeficiente de Cramer informa la existencia de un grado de asociación del 70,5% entre Satisfacción y desempeño laboral.

## **10. METODOLOGÍA**

### **10.1. Enfoque de la Investigación**

- **Mixto**

La presente investigación se basa en la combinación de datos cuantitativos y cualitativos, el enfoque cuantitativo se muestra a través de la aplicación del instrumento de medición al procesar la información compilada de clima, satisfacción y desempeño laboral en información numérica y análisis de datos de las variables que se estudia, facilitando una visión real al ser interpretados con información que abaliza su veracidad, mientras que al compilar información demográfica se genera un enfoque cualitativo que contribuye a la formación de un constructo formal sin medición numérica pero que representa y está a fin con la investigación.

### **10.1. Tipo de Investigación**

En la presente se utiliza el tipo de investigación descriptiva y correlacional.

- **Investigación Descriptiva:**

Permite la descripción del cómo se presentan determinadas circunstancias, puntualizando el problema entiendo real, identificando las características más relevantes dentro de la organización con la finalidad de que la información compilada manifieste posibles errores y se cree acciones correctivas para un mejor desarrollo, a través de información bibliográfica se respaldara la presente Investigación ya que para su desarrollo se fundamentara en información documental existente (libros, artículos científicos, revistas, tesis), con la finalidad de abarcar información relacionada a la temática de forma clara y precisa.

- **Investigación Exploratoria:**

Se presenta al tener un contacto directo con los trabajadores de la empresa Envatub S.A., con la finalidad de conocer en forma directa las posibles causas de deterioro de clima, satisfacción y desempeño laboral que se estén presentando a la vez permite relacionarnos con el ámbito laboral y ganar experiencia en conocimientos.

- **Investigación Correlacional:** Se utilizó para evaluar la correlación entre la variable dependiente (Desempeño laboral) y la independiente (Clima, Satisfacción laboral) a través de una prueba estadística denominada “chi-cuadrada” permitiendo conocer el grado de incidencia que existe entre variables utilizando el programa SPSS.

## 10.2. Técnicas de Investigación

Las técnicas de investigación que se utilizaron para el desarrollo del presente proyecto son las siguientes:

- **Encuesta :** Es una técnica de Investigación que facilita la obtención de datos, los instrumentos que se tomaron en cuenta para el desarrollo de la investigación pertenecen a los autores Litwin & Stringer en el caso del estudio de la variable clima laboral que consta de 30 Preguntas con nueve dimensiones, utilizando la escala de Likert que consta de 5 niveles de respuesta, para la evaluación de satisfacción laboral se utilizó el instrumento de medición de la Autora Sonia Palma que consta de 27 preguntas, de 5 dimensiones, utilizando en igual forma la escala de Likert y el instrumento para la evaluación de desempeño fue realizado basándose en el de la autora Rocca Adriana, de 12 preguntas. Los instrumentos de medición que fueron aplicadas se validaron en investigaciones realizadas con anterioridad.
- **Aplicación Estadística:** Mediante el programa SPSS se realiza la respectiva tabulación de los datos obteniendo el resultado de cada ítem de las encuestas al igual que permite tener el nivel de confiabilidad de la escala de calificación de los instrumentos aplicados y el nivel de correlación de persona entre las variables clima, satisfacción y desempeño laboral.

### 10.3. Instrumentos

- **Cuestionario:** Se utilizó el cuestionario de los autores Litwin y Stringer para el diagnóstico de clima laboral que mide los factores de: estructura, responsabilidad, conflicto, riesgo, recompensa, relaciones interpersonales, identidad, estándares, de la autora Sonia Palma para el diagnóstico de satisfacción abarcando el estudio de cuatro factores, condición del trabajo, reconocimiento personal y/o social, significación de la tarea y beneficios económicos y para el diagnóstico de desempeño laboral se adaptó del cuestionario de autora Rocca Adriana.
- **Diario de Campo:** El uso de un diario de campo permitió recopilar hechos o acontecimientos relacionados a las variables de estudio clima, satisfacción y desempeño laboral, la información compilada facilitó la interpretación del análisis de los datos obtenidos de hechos susceptibles de ser explicados.

### 10.4. Población

La población o segmento objeto de estudio está conformado por 49 trabajadores de la empresa Envatub S.A., ubicada en Tambillo, 2da Transversal 238 y Panamericana Sur, entre ellos 11 son Administrativos y 38 operativos, aportan en el proceso de evaluación a identificar a través de su percepción el clima laboral y su nivel de satisfacción, que mantienen en la actualidad.

### 10.5. Validación de encuesta.

#### 10.5.1. Confiabilidad del instrumento completo

El nivel de confianza permitió medir la variabilidad y confiabilidad del instrumento aplicado en la empresa Envatub S.A., este se lo obtuvo a través del Alfa de Cronbach conocido como coeficiente de precisión mediante el cálculo realizado en el SPSS, en el cual se obtuvo lo siguiente:

**Tabla 17:** Alfa de Cronbach Instrumento completo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	57

Fuente: Cálculo SPSS.

El nivel de confiabilidad que el instrumento completo alcanzo es de ,953 el cual muestra un grado de confiabilidad alto ,dando a conocer que la información recolectada a los trabajadores de la empresa Envatub S.A., tiene un grado de confiabilidad.

### 10.5.2. Alfa de cronbach por Variable

**Tabla 18:** Alfa de cronbach- Clima Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	30

Fuente: Cálculo SPSS.

**Tabla 19:** Alfa de cronbach- Satisfacción-Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	15

Fuente: Cálculo SPSS.

**Tabla 20:** Alfa de Cronbach- Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	1

Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis:

El nivel de confiabilidad para cada instrumento de las variables de estudio es de ,909 en el caso de clima laboral, de ,849 en el caso de satisfacción laboral y de ,867 para el caso de desempeño laboral, dando a conocer que los ítems utilizados dan una notoria confianza en los que respecta a la información recolectada.

## 11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 11.1. Diagnóstico del Clima Laboral

Encuesta dirigida a los clientes internos (empleados) de la Empresa Envatub S.A.

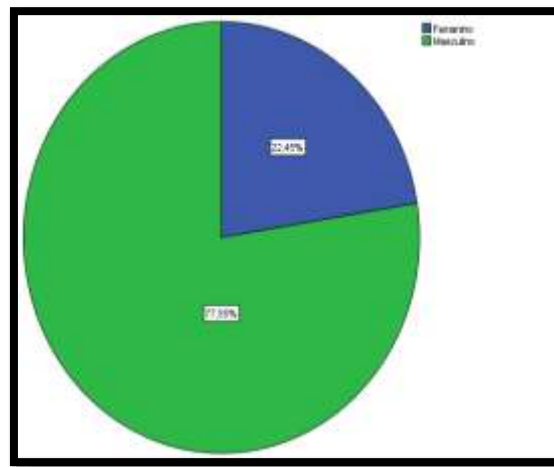
#### Género del Trabajador

**Tabla 21:** Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	11	22,4	22,4	22,4
	Masculino	38	77,6	77,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 1:** Género



Fuente: Cálculo SPSS.

#### Análisis:

El 77.5% representado por 38 trabajadores que son de género Masculino y el 22.45% que representa a 11 personas de género Femenino.

La empresa debido a la actividad económica a la que se dedica requiere de la presencia de trabajadores de género masculino debido a que algunas de las actividades que se realiza requiere de esfuerzo físico, esto se da en áreas como por ejemplo de Conformadora, Rebobinadora, Refiladora, Corte de PH, etc.



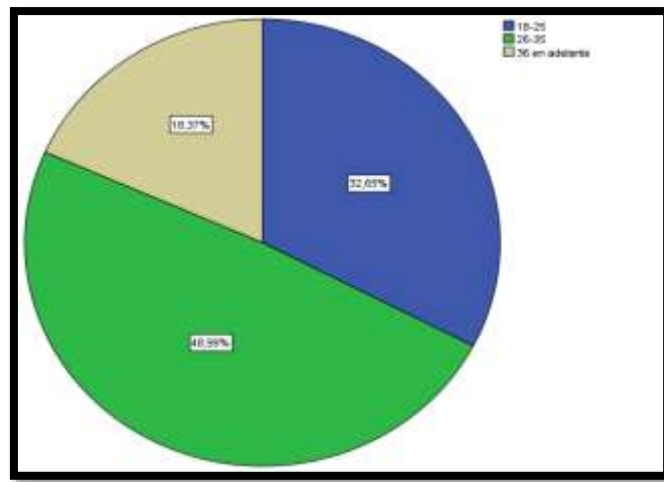
## EDAD DEL TRABAJADOR

**Tabla 22:** Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 18-25	16	32,7	32,7	32,7
26-35	24	49,0	49,0	81,6
36 en adelante	9	18,4	18,4	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 2:** Edad del trabajador



Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis:

Del total de los encuestados un 32% representa a 16 trabajadores que indicaron estar en la edad entre 18-25 años, el 49% representa a 24 trabajadores que expresaron tener entre 26-35, y el 18% que representa a 9 trabajadores indicaron estar entre las edades de 36 en adelante.

Considerando los datos compilados a través de los instrumentos de medición se determina que existe la presencia de un porcentaje alto representa a los trabajadores con edades entre 26-35 esto muestra que existe un nivel de experiencia alto.

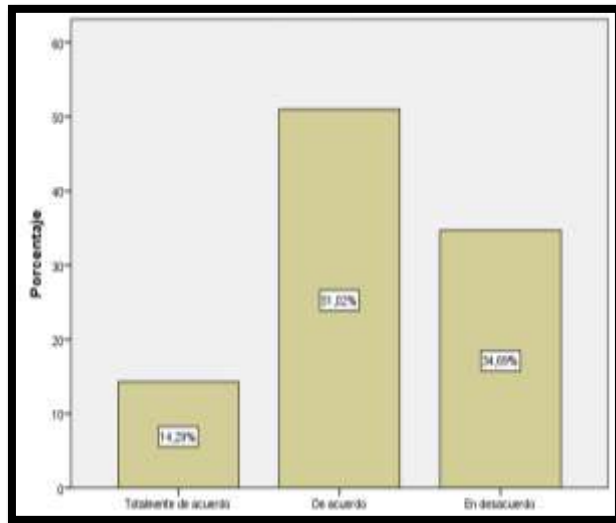
**Pregunta 1:** ¿Cree Ud. que en su área de trabajo se producen errores por falta de información?

**Tabla 23:** Comunicación

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	de	7	14,3	14,3	14,3
	De acuerdo		25	51,0	51,0	65,3
	En desacuerdo		17	34,7	34,7	100,0
	Total		49	100,0	100,0	

**Fuente:** Cálculo SPSS.

**Gráfico 3:** Comunicación



**Fuente:** Cálculo SPSS.

### **Análisis:**

Del grupo de personas encuestadas el 51% manifestaron estar de acuerdo en que los errores cometidos han surgido a causa de una mala comunicación entre áreas, personal operativo y/o administrativo, 34% en desacuerdo, 14% totalmente de acuerdo. Es indispensable que exista una comunicación eficiente para evitar pérdidas o posibles contratiempos, por cuanto el personal de la empresa Envatub S.A., menciona que se trata de utilizar los medios de comunicación adecuados con la finalidad de mantener la información al alcance de todos.

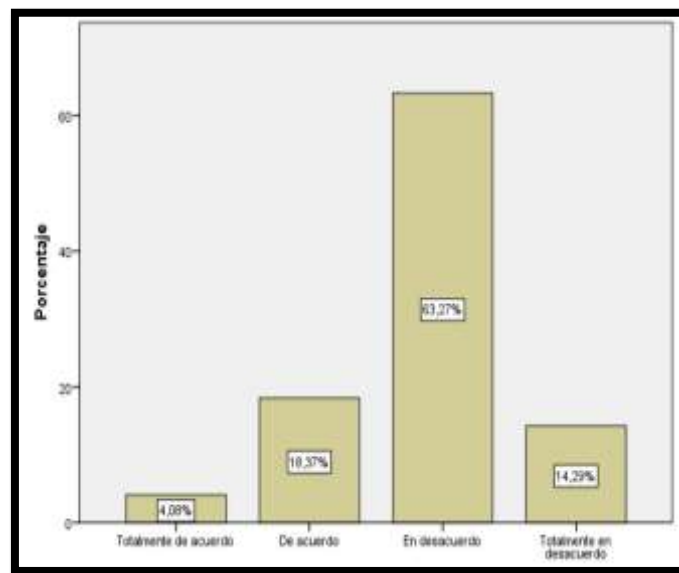
**Pregunta 2:** ¿La actitud de nuestros superiores es, que el conflicto entre unidades y departamentos pueden ser bastante fructíferas?

**Tabla 24:** Actitud conflictiva.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	2	4,1	4,1	4,1
	De acuerdo	9	18,4	18,4	22,4
	En desacuerdo	31	63,3	63,3	85,7
	Totalmente en desacuerdo	7	14,3	14,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 4:** Actitud conflictiva.



Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis:

De acuerdo a los datos copilados los resultados son los siguientes: 63% en desacuerdo debido a que al generar conflicto entre unidades o departamentos no contribuye al cumplimiento o desarrollo adecuado de las actividades, 18% de acuerdo, 14% totalmente en desacuerdo, y 7% totalmente en desacuerdo.

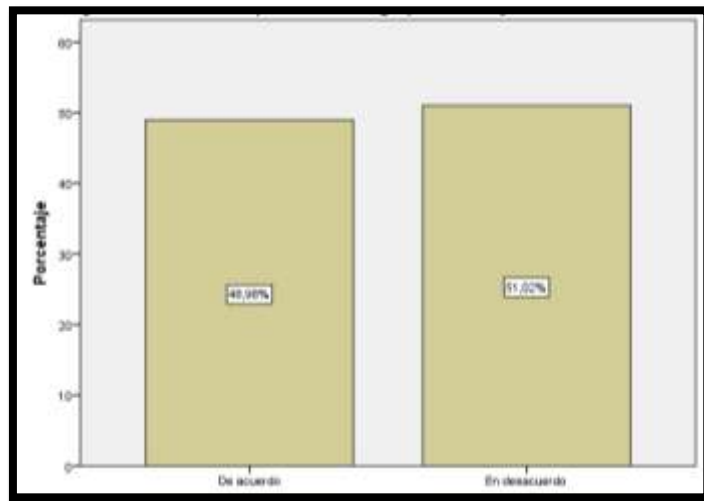
**Pregunta 3:** ¿El ambiente de compromiso en mi grupo de trabajo es eficiente?

**Tabla 25:** Compromiso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	24	49,0	49,0	49,0
	En desacuerdo	25	51,0	51,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 5:** Compromiso



Fuente: Cálculo SPSS.

**Análisis:**

Un 49% de los trabajadores que representan 24 personas indicaron estar de acuerdo, un 51% representado por 25 personas indicaron estar en desacuerdo.

Dentro de la organización 25 personas indicaron que existe un bajo grado de reciprocidad por parte de los trabajadores hacia la empresa, debido a que tanto el personal administrativo como operativo no intervienen, participan o muestran compromiso en actividades extracurriculares que la empresa realiza, demostrando así un grado de cooperación deficiente contribuyendo a la vez a la creación de un ambiente laboral deficiente.

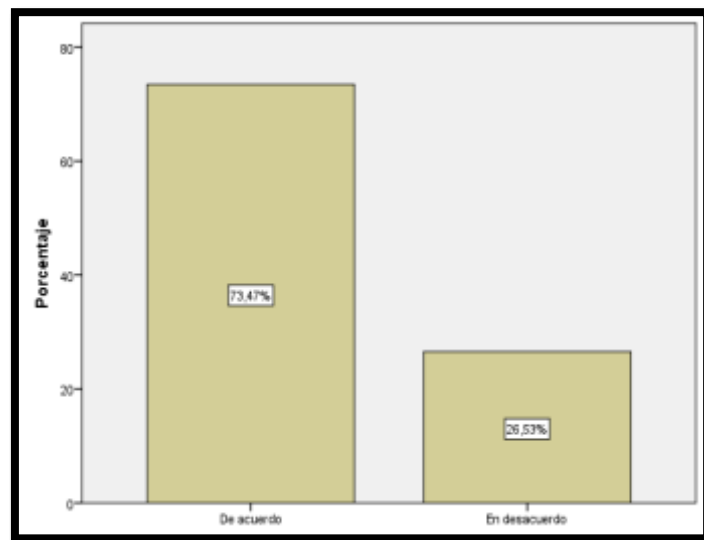
**Pregunta 4:** ¿Esta organización siempre busca mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal?

**Tabla 26:** Presión laboral

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	De acuerdo	36	73,5	73,5	73,5
	En desacuerdo	13	26,5	26,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

**Fuente:** Cálculo SPSS.

**Gráfico 6:** Presión laboral



**Fuente:** Cálculo SPSS.

### **Análisis:**

Del personal encuestado un porcentaje del 73.5% representado por 36 personas indicaron estar de acuerdo en que existe presión para mejorar continuamente el rendimiento laboral tanto personal como individual mientras que un 26.5% representado por 13 personas indicaron estar en desacuerdo.

Trabajar en equipo es un pilar fundamental para lograr objetivos y metas a corto o largo plazo, la empresa busca crear un ambiente de familiarización donde exista cooperación que todos contribuyan en el desarrollo y crecimiento de la empresa.

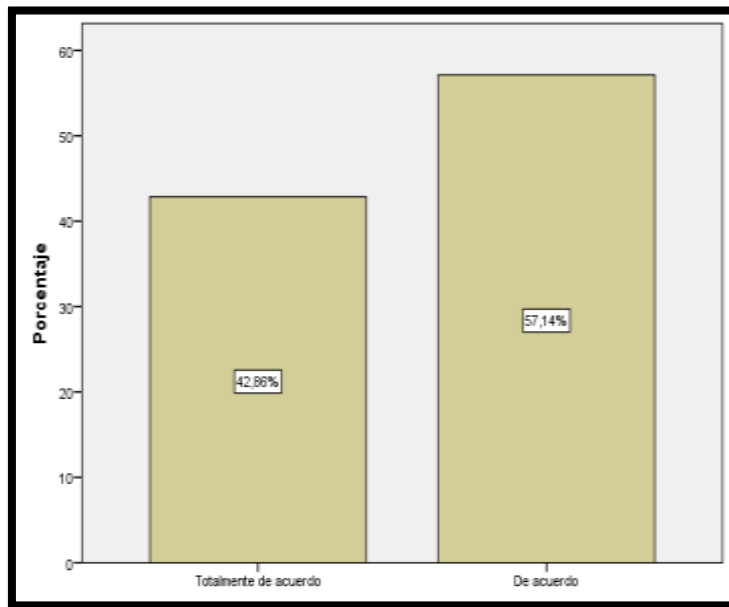
**Pregunta 5:** ¿La Dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar?

**Tabla 27:** Trabajo perfeccionista

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	42,9	42,9	42,9
	De acuerdo	28	57,1	57,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 7:** Trabajo perfeccionista



Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis:

Un 42% representado por 21 personas indican estar totalmente de acuerdo al mencionar que un trabajo realizado siempre puede ser mejorado y un 57% representado por 28 personas aseguran estar de acuerdo. La empresa se rige a políticas, al igual que lograr obtener normas ISSO-2015, esto hace que el grado de querer llegar a la eficiencia sea mayor cada día, es por ello que la calidad del producto y la exigencia de realizar un buen trabajo es alto.

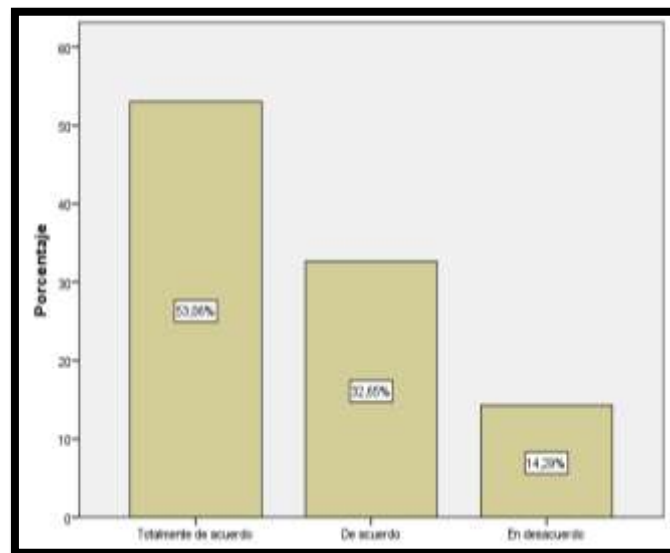
**Pregunta 6:** ¿La empresa permite su participación con sus opiniones para la toma de decisiones relacionado al área que pertenece?

**Tabla 28:** Toma de decisiones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	26	53,1	53,1	53,1
	De acuerdo	16	32,7	32,7	85,7
	En desacuerdo	7	14,3	14,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 8:** Toma de decisiones.



Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis:

Un 53% representado por 26 personas indican estar totalmente de acuerdo, 32% representado por 16 personas mencionan estar de acuerdo y un 14% representado por 7 personas en desacuerdo, al referirse a que la empresa le permite participar, en la toma de decisiones. Existe un porcentaje positivo que afirma que la opinión del trabajador es tomada en cuenta en la toma de decisiones permitiendo así tener una perspectiva distinta.

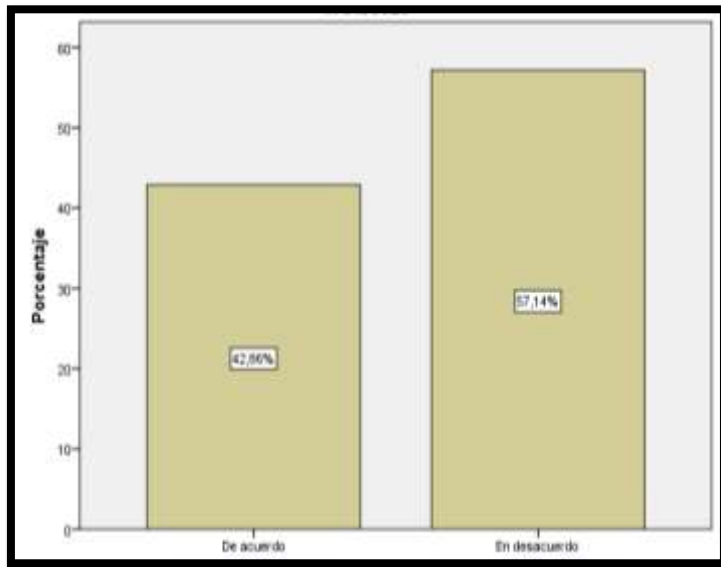
**Pregunta 7:** ¿La toma de decisiones en esta empresa se realiza con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad?

**Tabla 29:** Efectividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	21	42,9	42,9	42,9
	En desacuerdo	28	57,1	57,1	100,0
Total		49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 9:** Efectividad.



Fuente: Cálculo SPSS.

### **Análisis:**

El personal tanto administrativo como operativo encuestado expresa en un 42% representado por 21 personas que indican estar de acuerdo en que la toma de decisiones en esta empresa se realiza con demasiada precaución a diferencia de un 57% que menciona estar en desacuerdo debido a que al momento de tomar una decisión existen procedimientos a los que no se rigen causando así contratiempos y perjudicando a la producción, a la vez generado tensión en el trabajador.



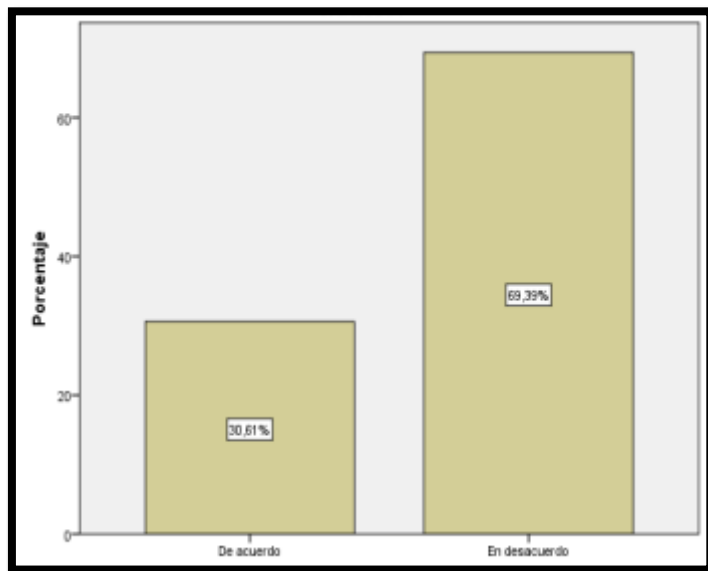
**Pregunta 8:** ¿Las tareas son siempre realizadas en forma oportuna, de acuerdo a normas establecidas y haciendo el mejor uso de los recursos?

**Tabla 30:** Tareas realizadas en forma oportuna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	15	30,6	30,6	30,6
	En desacuerdo	34	69,4	69,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 10:** Tareas realizadas en forma oportuna



Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis:

El 30% representado por 15 personas encuestadas indican estar de acuerdo al mencionar que las tareas son siempre realizadas en forma oportuna, siguiendo normas y haciendo el mejor uso de los recursos mientras que un 69% que representa a la opinión de 34 personas encuestadas indica estar en desacuerdo esto debido a que existe desorganización y no se rigen a la planificación que se realiza, generando a la vez contratiempos en la producción debido a que genera tensión en los trabajadores y esto repercute en el adecuado cumplimiento de las tareas encomendadas.

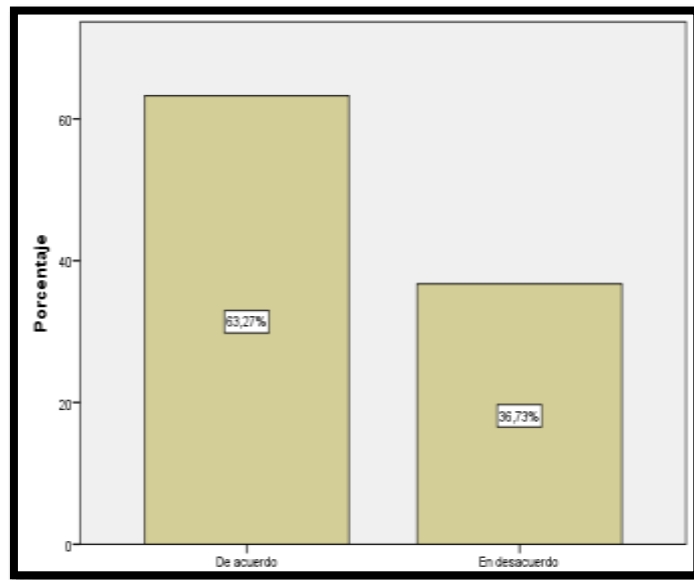
**Pregunta 9:** ¿Existe ayuda de superiores y compañeros para realizar una labor difícil?

**Tabla 31:** Ayuda Grupal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	31	63,3	63,3	63,3
	En desacuerdo	18	36,7	36,7	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 11:** Ayuda Grupal



Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis:

Un 63% representado por 31 personas encuestadas emiten estar de acuerdo en que si existe ayuda por parte de los superiores y compañeros para realizar una labor difícil, un 36% que representa a 18 personas mencionan estar en desacuerdo. Intervenir en tareas con cierto grado de dificultad es una de las debilidades del personal esto debido a que no arriman el brazo para poder realizarlo y prefieren que las personas encargadas las realicen.

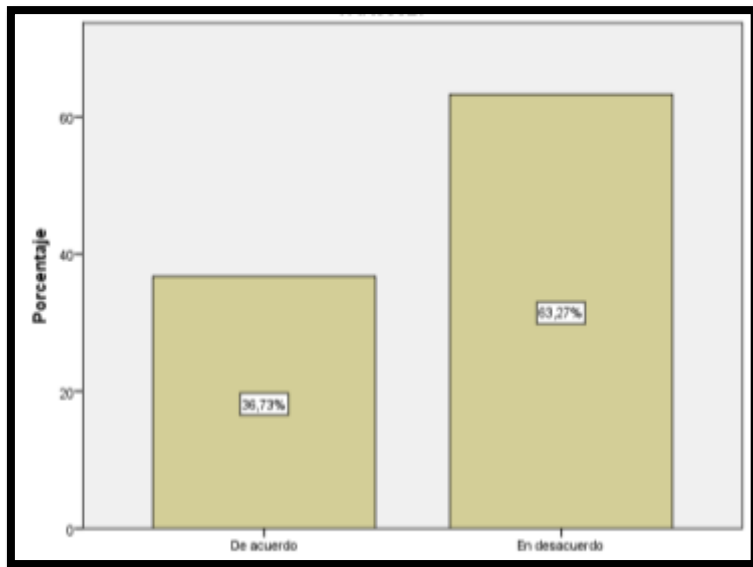
**Pregunta 10:** ¿Cuenta su departamento con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones?

**Tabla 32:** Equipos e insumos necesarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	36,7	36,7	36,7
	En desacuerdo	31	63,3	63,3	100,0
Total		49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 12:** Equipos e insumos necesarios.



Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis:

El 36% que representa a 18 personas encuestadas expresan estar de acuerdo en que se cuenta con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones mientras que un 63% representado por 31 personas emiten una respuesta desfavorable haciendo alusión a que no están de acuerdo debido a que muchas de las veces se realiza un requerimiento de compra de insumos, maquinaria, repuestos, etc., y en muchos de los casos no se rigen al plazo establecido de entrega generando inconvenientes en la producción.

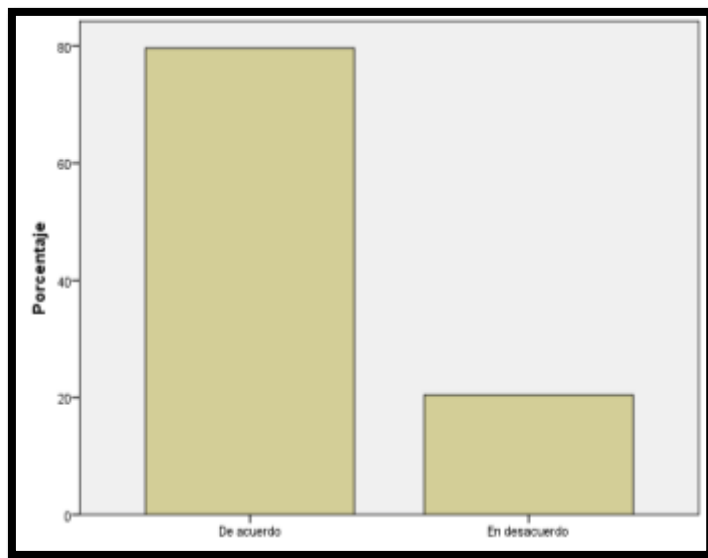
**Pregunta 11:** ¿La empresa se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras?

**Tabla 33:** Condiciones de trabajo seguras.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	39	79,6	79,6	79,6
	En desacuerdo	10	20,4	20,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 13:** Condiciones de trabajo seguras.



Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis:

El 79% que representa a 39 personas encuestadas expresan estar de acuerdo al mencionar que la empresa se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras, esto mediante la jefatura de seguridad ocupacional quien es el encargado de realizar una inspección técnica y controlar que los trabajadores cumplan con las normas de seguridad rigiendose a las normas OSHA 18001, mientras que un 20% representado a 10 personas indican estar en desacuerdo indicando que la empresa no se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras.

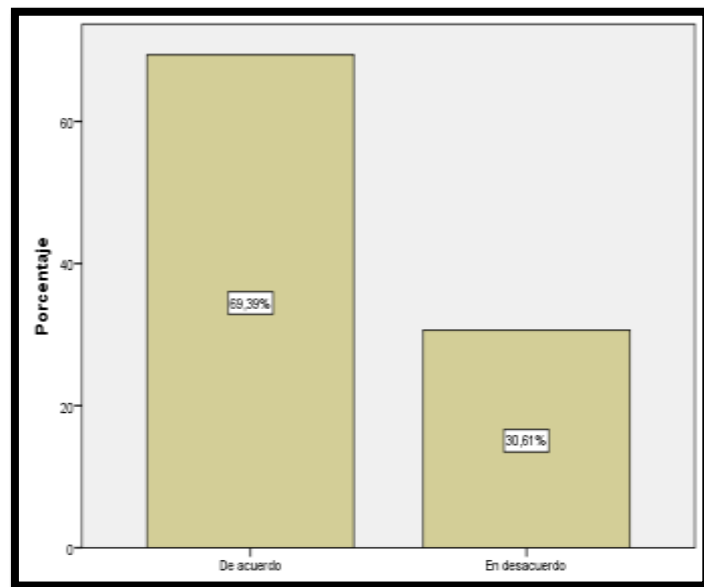
**Pregunta 12:** ¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su unidad de trabajo?

**Tabla 34:** Entorno físico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	34	69,4	69,4	69,4
	En desacuerdo	15	30,6	30,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 14:** Entorno físico.



Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis:

El 69% representado por 34 personas encuestadas expresa estar de acuerdo en que el entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de la unidad de trabajo esto debido a que el entorno físico representa un factor importante que permite un mejor desempeño de acuerdo a las comodidades que le sean proporcionado .mientras que 30% representando a 15 personas indican estar en desacuerdo.

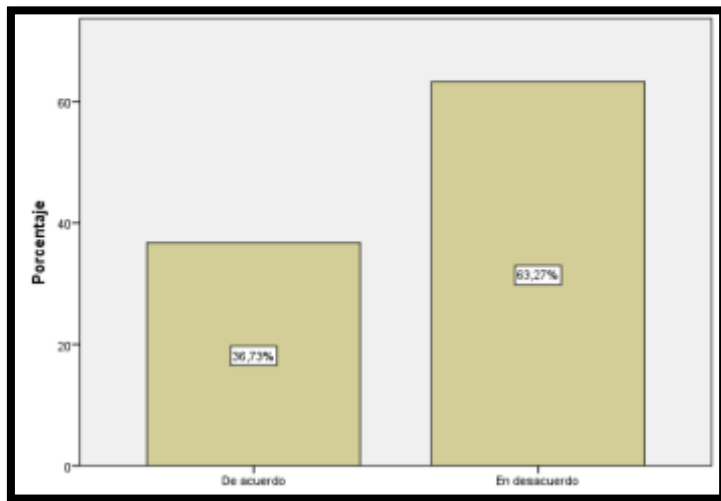
**Pregunta 13:** ¿En la empresa los trabajos están bien definidos y organizados?

**Tabla 35:** Trabajos definidos y organizados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	36,7	36,7	36,7
	En desacuerdo	31	63,3	63,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 15:** Trabajos definidos y organizados.



Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis:

Un 36% representado por 18 personas del total de personas encuestadas emiten una respuesta de estar de acuerdo en que, en la empresa los trabajos están bien definidos y organizados mientras que un 63% representado por 31 personas emiten una respuesta de estar en desacuerdo esto debido a que, expresan que los trabajos no están completamente definidos y que no existe una organización adecuada a la hora de emprender las actividades por ende existe un desfase en el cumplimiento de los procedimientos .

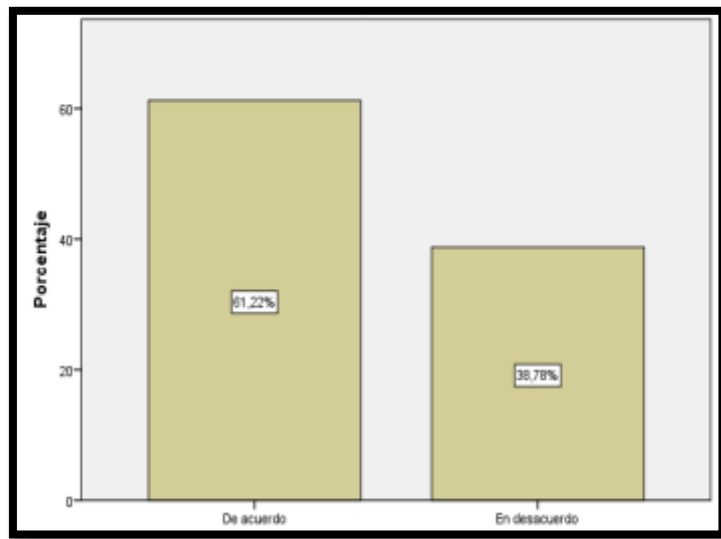
**Pregunta 14:** ¿Existe interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan?

**Tabla 36:** Normas, métodos y procedimientos claros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	30	61,2	61,2	61,2
	En desacuerdo	19	38,8	38,8	100,0
Total		49	100,0	100,0	

**Fuente:** Cálculo SPSS.

**Gráfico 16:** Normas, métodos y procedimientos claros.



**Fuente:** Cálculo SPSS.

### **Análisis:**

El 61% representado un total de 30 personas expresa estar de acuerdo al indicar que si existe interés por parte de la gerencia para que las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan. Esto con la finalidad de que se contribuya a crear una cultura organizacional, un 38% representado por 19 personas indica estar en desacuerdo.

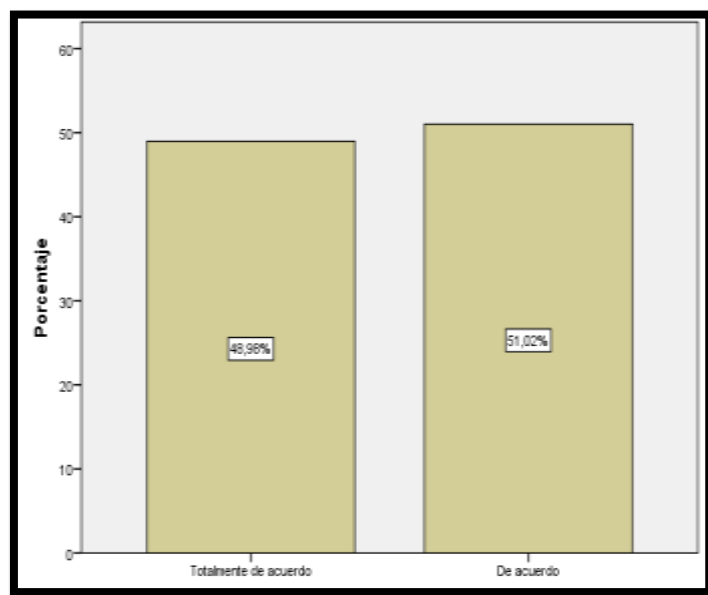
**Pregunta 15:** ¿En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones?

**Tabla 37:** Líder

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	24	49,0	49,0	49,0
	De acuerdo	25	51,0	51,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 17:** Líder



Fuente: Cálculo SPSS.

### **Análisis:**

Un 49% representa a un total de 24 personas emiten estar totalmente de acuerdo y 51% representa a 25 personas expresan estar de acuerdo, afirmando que tienen claro quién manda y toma las decisiones dentro de la empresa.

En la empresa se realiza una instrucción interna donde uno de los puntos que se menciona es especificar quienes son las personas que tienen el derecho de emitir órdenes y tomar decisiones y entre otras cosas dar a conocer las políticas, normas, procedimientos y responsabilidades.



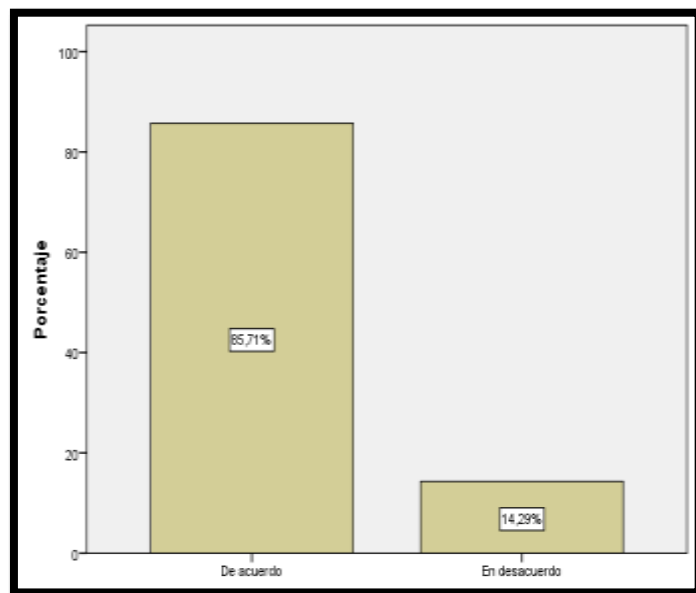
**Pregunta 16:** ¿Existe lealtad por parte del personal hacia la organización?

**Tabla 38:** Lealtad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	42	85,7	85,7	85,7
	En desacuerdo	7	14,3	14,3	100,0
Total		49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 18:** Lealtad.



Fuente: Cálculo SPSS.

**Análisis:**

El 85% representado por 42 personas encuestadas emiten una respuesta de estar de acuerdo en que si existe lealtad por parte del personal de la empresa, mientras que un 14% representado por 7 personas del total de encuestados emiten una respuesta negativa expresando estar en desacuerdo esto debido a que en algunos de los casos los trabajadores prestan sus servicios en empresas que forman parte de la competencia activa.

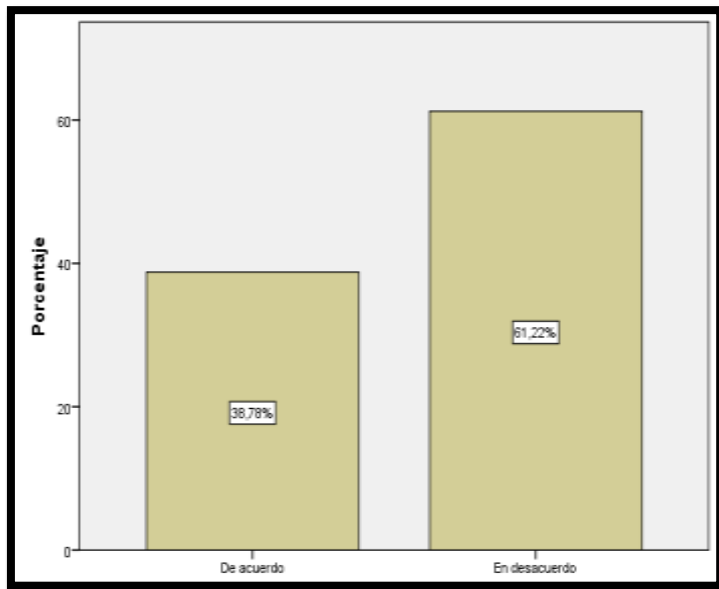
**Pregunta 17:** ¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa?

**Tabla 39:** Orgullo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	19	38,8	38,8	38,8
	De acuerdo	30	61,2	61,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 19:** Orgullo.



Fuente: Cálculo SPSS.

**Análisis:**

Un 38% representado por 19 personas del total encuestados que expresan estar de acuerdo refiriéndose a que se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa y agradecidos por la confianza puesta en ellos, y un 61% representa a 30 personas mismas que indican estar en desacuerdo, esto debido a que sienten que su trabajo y esfuerzo puesto al realizar y cumplir con sus responsabilidades no es valorado ni considerado.

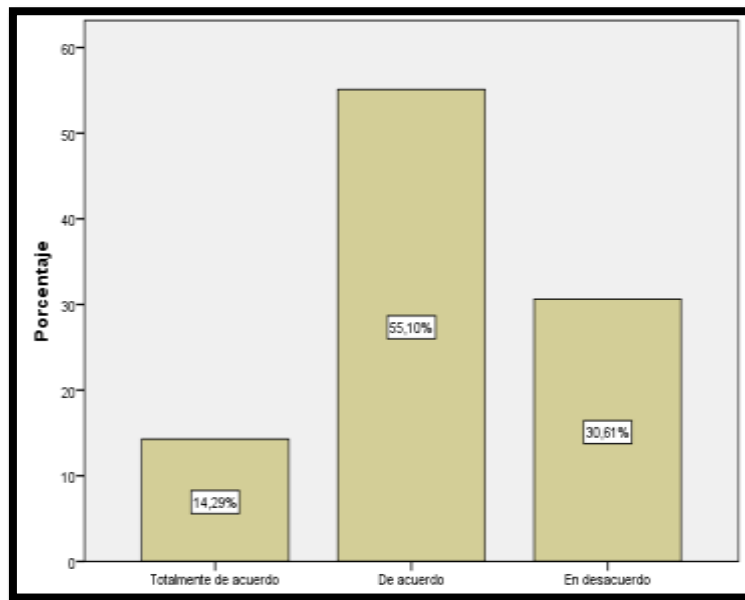
**Pregunta 18:** ¿La mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses?

**Tabla 40:** Intereses propios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	14,3	14,3	14,3
	De acuerdo	27	55,1	55,1	69,4
	En desacuerdo	15	30,6	30,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 20:** Propios intereses



Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis:

El 14% expresan estar totalmente de acuerdo en que las personas están más preocupadas por sus propios intereses, un 55% expresan estar de acuerdo y un 30% indican estar en desacuerdo. A diferencia de existir un buen compañerismo dentro de la empresa, muestra que cada uno vela por sus propios intereses esto puede ser un factor negativo que influya en el desarrollo adecuado de las actividades.

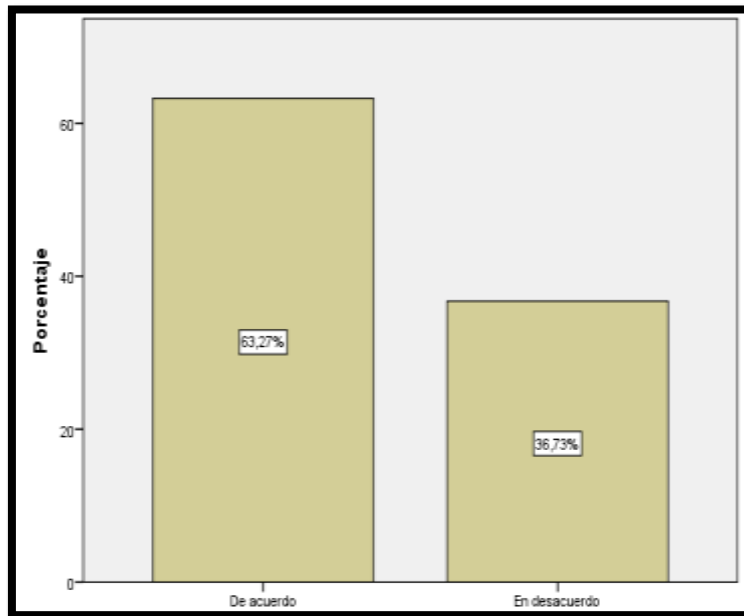
**Pregunta 19:** ¿Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?

**Tabla 41:** Recompensa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	31	63,3	63,3	63,3
	En desacuerdo	18	36,7	36,7	100,0
Total		49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 21:** Recompensa.



Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis.

De las personas encuestadas un 63% que representa a 31 encuestados expresan estar de acuerdo en que las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo mientras que el 36% representa a 18 trabajadores encuestados donde dan a conocer una respuesta de estar en desacuerdo esto debido a que muchas de las veces se les exige y no les es recompensado o en ocasiones existe recompensa pero consideran que no es la adecuada con relación a la labor realizada y horario.

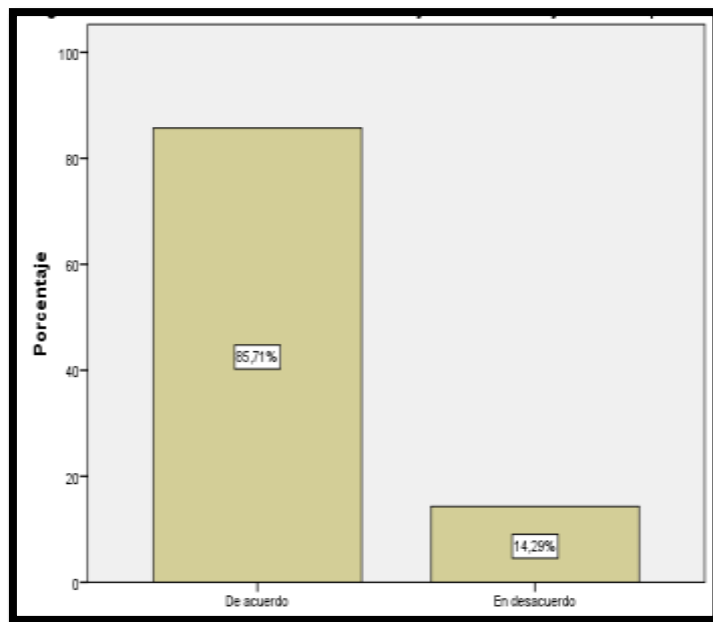
**Pregunta 20:** ¿La cancelación de sus honorarios de trabajo se los realiza justo a tiempo?

**Tabla 42:** Cancelación honorarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	42	85,7	85,7	85,7
	En desacuerdo	7	14,3	14,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 22:** Cancelación honorarios



Fuente: Cálculo SPSS.

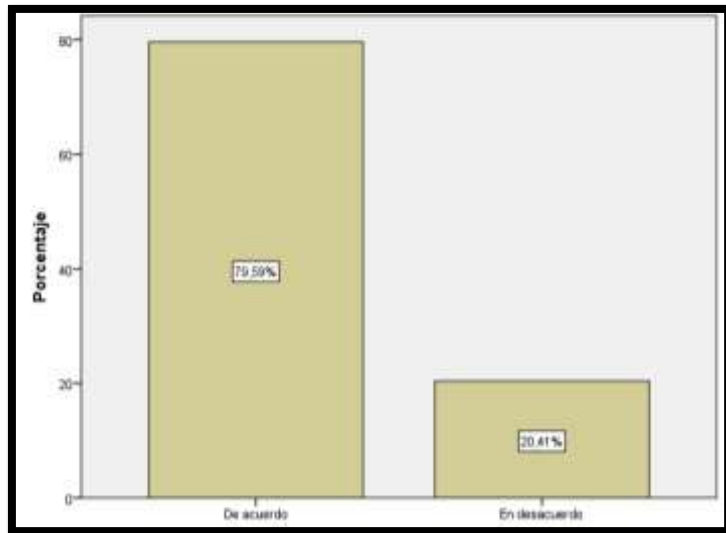
### Análisis:

Un 85% representado por 42 personas indican estar de acuerdo al mencionar que la cancelación de los salarios se realiza dentro del tiempo establecido mientras que un 15% representado por 7 personas denotan estar en desacuerdo. El resultado de la pregunta refleja que la cancelación de los sueldos a los trabajadores se los realiza dentro del tiempo establecido, esto con la finalidad de cumplir con el trabajador y que este no exprese molestia alguna.

**Pregunta 21:** ¿Cuándo cometo un error me sancionan?**Tabla 43:** Sanciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	39	79,6	79,6	79,6
	En desacuerdo	10	20,4	20,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 23:** Sanciones

Fuente: Cálculo SPSS.

**Análisis:**

De las personas encuestadas un 79% que representa a 39 trabajadores manifiestan estar de acuerdo, un 20% representado por 10 personas emiten una respuesta de estar en desacuerdo. En la empresa las sanciones se aplica rigiéndose al reglamento interno de seguridad e higiene donde se especifica el tipo las sanciones según la gravedad del problema, ya sean estas verbales, económicas, u escritas, las sanciones que más se han emitido han sido escritas a través de un llamado de atención.

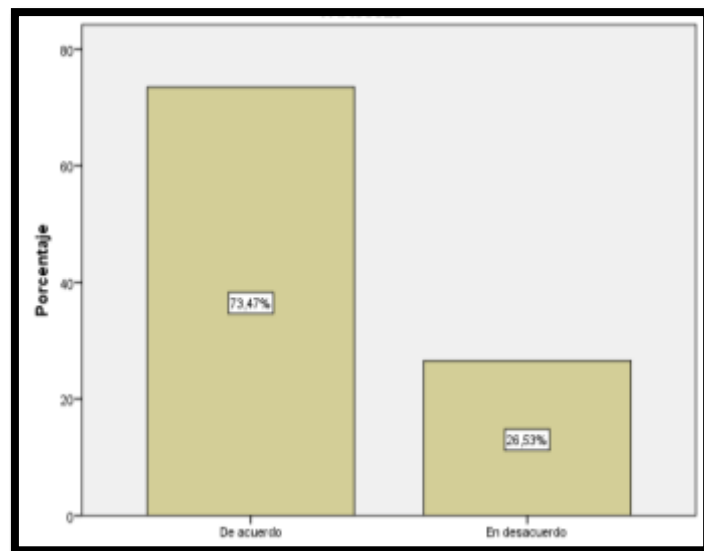
**Pregunta 22:** ¿Hay reconocimiento a mi grupo de trabajo al superar las metas esperadas?

**Tabla 44:** Reconocimiento por metas alcanzadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	36	73,5	73,5	73,5
	En desacuerdo	13	26,5	26,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 24:** Reconocimiento por metas alcanzadas.



Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis:

Un 73% representa a 36 de las personas encuestadas mismas que menciona estar de acuerdo al indicar que si existe reconocimiento al superar las metas, un 26% representado a 13 personas emiten respuestas de estar en desacuerdo.

En la empresa los reconocimientos que se realizan justifica la respuesta de los trabajadores ya que estos reconocimientos suelen ser económicos, verbales, e inclusive con productos que la empresa produce

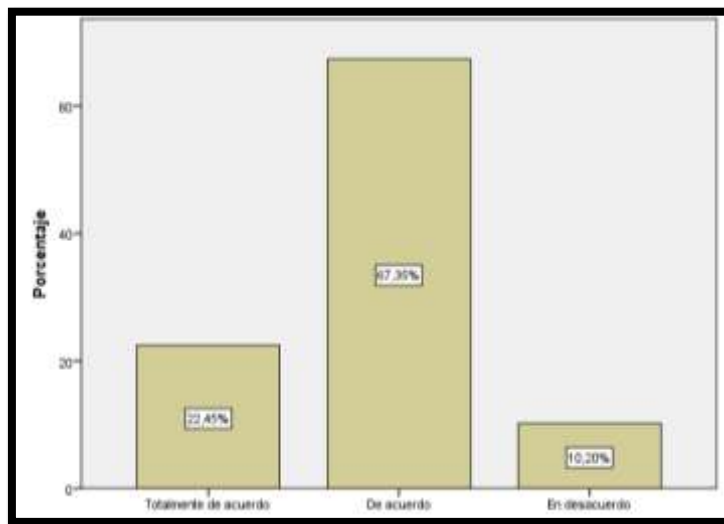
**Pregunta 23:** ¿La relación jefe-trabajador es adecuada para mantener una comunicación eficiente?

**Tabla 45:** Relación Jefe-trabajador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	22,4	22,4	22,4
	De acuerdo	33	67,3	67,3	89,8
	En desacuerdo	5	10,2	10,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 25:** Relación Jefe-trabajador.



Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis:

Un 22% que representa a 11 personas mencionan estar totalmente de acuerdo y 67% que representa a 33 personas donde indican que las relaciones jefe-trabajador son adecuadas para mantener una comunicación eficiente, un 10% expresa estar en desacuerdo. Dentro de la organización mantener una relación de confianza entre jefe- trabajador, contribuye a mantener un clima laboral positivo.



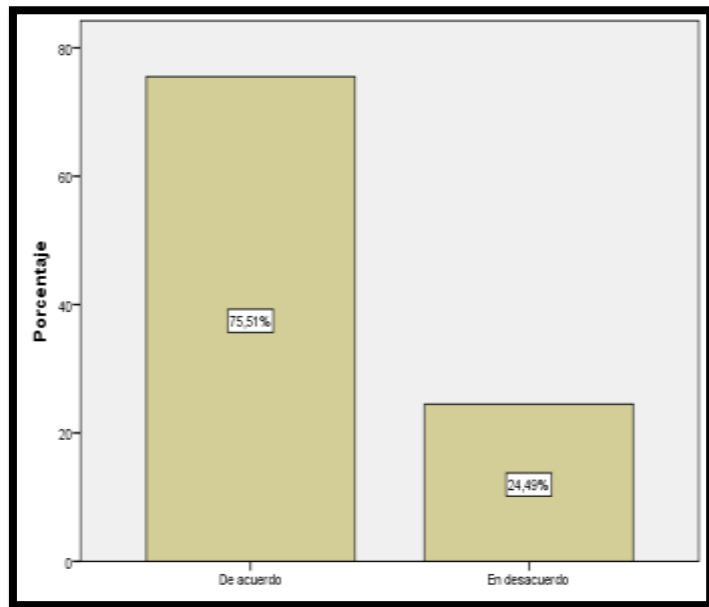
**Pregunta 24:** ¿Entre el personal de esta empresa predomina un ambiente de confianza?

**Tabla 46:** Ambiente de confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	37	75,5	75,5	75,5
	En desacuerdo	12	24,5	24,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 26:** Ambiente de amistad.



Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis:

Un porcentaje del 75% del total de los trabajadores emiten estar de acuerdo en que dentro de la organización predomina un ambiente de confianza, un 24% muestran estar en desacuerdo esto puede ser a consecuencia de la actitud de algunas personas ya que suelen ser frías y evitan relacionarse, compartir con todos.

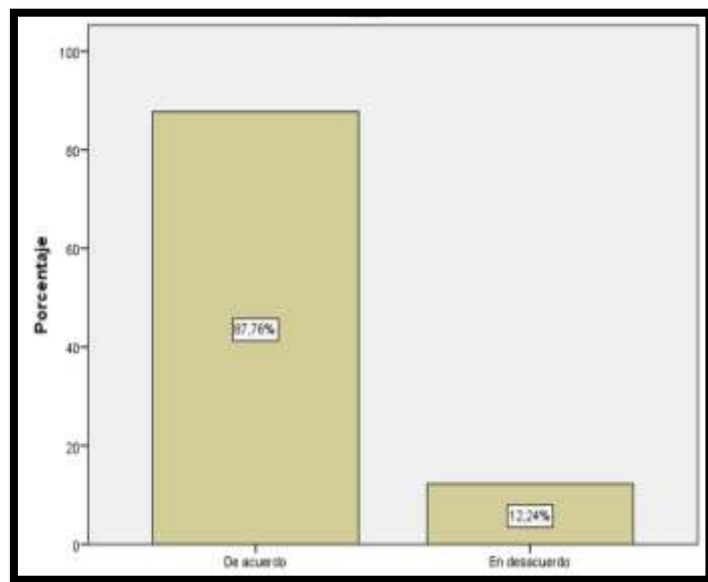
**Pregunta 25:** ¿Se realiza actividades que estimulen y capaciten cómo trabajar en equipo?

**Tabla 47:** Actividades para trabajar en equipo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	43	87,8	87,8	87,8
	En desacuerdo	6	12,2	12,2	100,0
Total		49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 27:** Actividades para trabajar en equipo.



Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis:

Un porcentaje del 4% indican estar totalmente de acuerdo, un 22% de acuerdo y un 73% en desacuerdo haciendo referencia a que, en la empresa u directivos de la misma no realizan actividades que estimulen y capaciten como trabajar en equipo. El porcentaje que sobresa representa estar en desacuerdo ante la afirmación negativa emitida debido a que este tipo de actividades si se realiza cada oportunidad que exista.

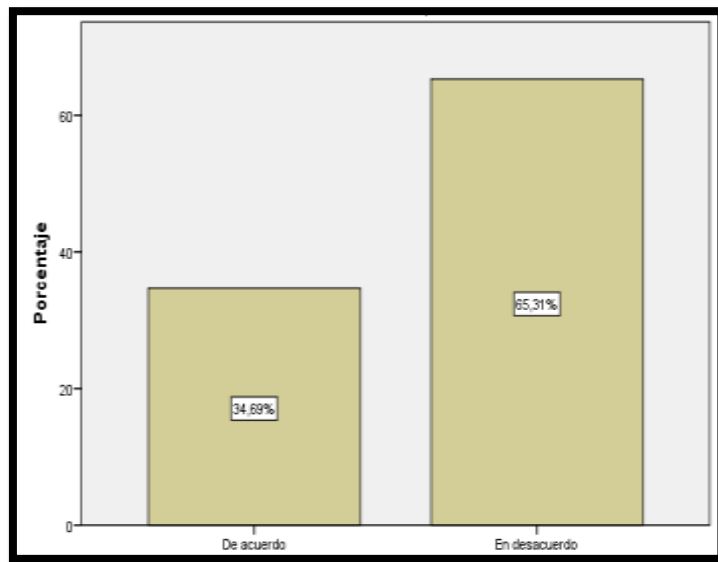
**Pregunta 26:** ¿Esta organización se caracteriza por tener un clima laboral apropiado para la realización de las actividades, sin tensiones?

**Tabla 48:** Clima laboral apropiado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	17	34,7	34,7	34,7
	En desacuerdo	32	65,3	65,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 28:** Clima laboral apropiado



Fuente: Cálculo SPSS.

### **Análisis:**

Del total de las personas encuestadas un porcentaje del 34.69% representado a 17 personas emiten estar de acuerdo, un 65.31% representado por 32 personas emiten estar en desacuerdo, debido a que el clima laboral que se percibe no es el adecuado generando tensión en el ambiente a la vez contribuye a una más de las debilidades de la empresa, lo que indica que el ambiente es parcial en las áreas de trabajo.

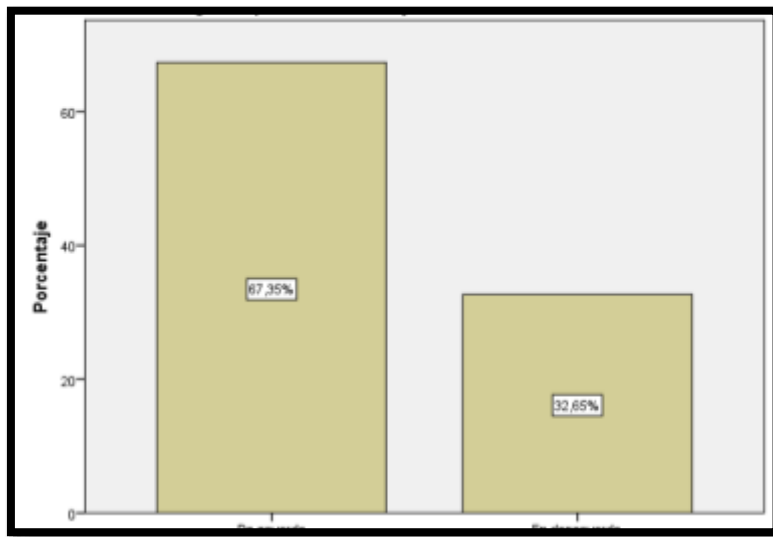
**Pregunta 27:** ¿Mi superior confía en juicios individuales?

**Tabla 49:** Juicios individuales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	33	67,3	67,3	67,3
	En desacuerdo	16	32,7	32,7	100,0
Total		49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 29:** Juicios individuales.



Fuente: Cálculo SPSS.

**Análisis:**

Del total de los trabajadores encuestados un 67% representado por 33 personas emiten respuestas de estar de acuerdo, 33% representando a 16 trabajadores encuestados expresan estar en desacuerdo. Con relación a los datos compilados en la empresa, se les permite realizar su trabajo de forma autónoma otorgándole un voto de confianza, a diferencia de estos existen supervisores que evitan contratiempos y realizan su labor de supervisar a las personas a su cargo controlando los órdenes de producción, el tiempo invertido y el resultado final.

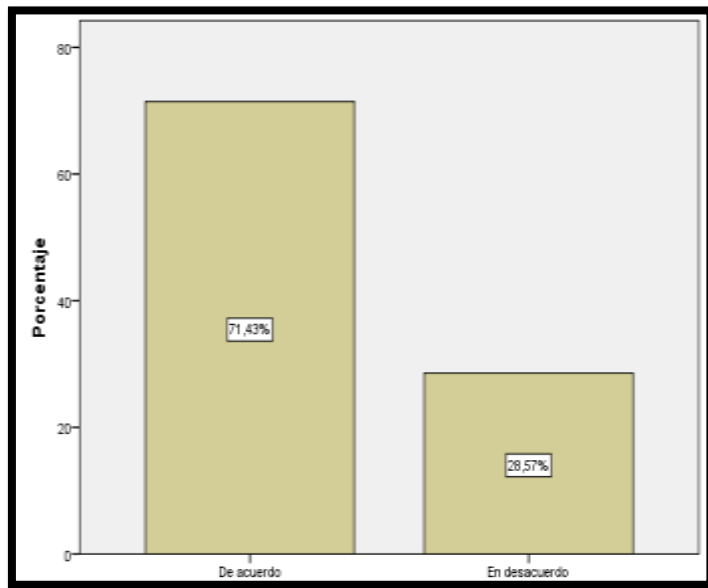
**Pregunta 28:** ¿El trabajo que realiza lo hace con audacia, responsabilidad e iniciativa?

**Tabla 50:** Trabajo con audacia, responsabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	35	71,4	71,4	71,4
	En desacuerdo	14	28,6	28,6	100,0
Total		49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 30:** Trabajo con audacia, responsabilidad.



Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis:

El 71% representado por 35 personas encuestadas expresan estar de acuerdo, el 28% representando a 14 empleados que emiten respuestas de estar en desacuerdo. Dentro de la empresa se toma en cuenta la labor que realizan al referirse a iniciativa, responsabilidad y audacia ya que es una actitud que contribuye a que la empresa se desarrolle y obtenga beneficios.

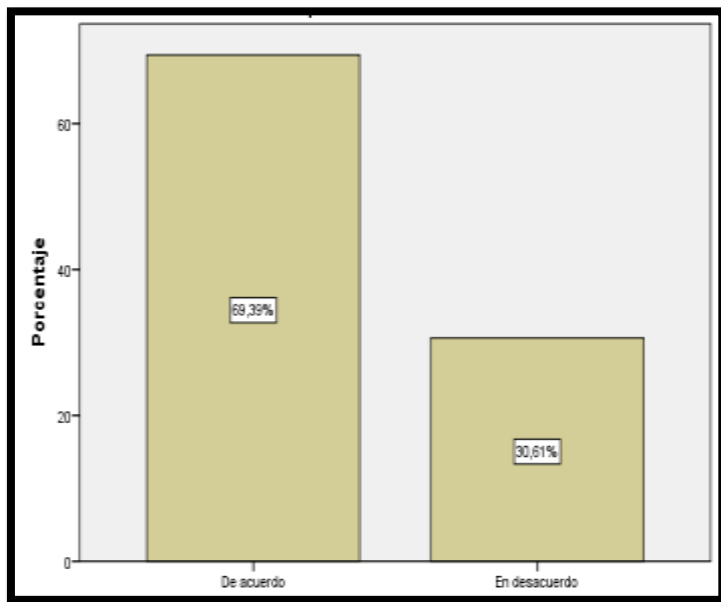
**Pregunta 29:** ¿En esta organización las personas toman responsabilidades?

**Tabla 51:** Responsabilidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	34	69,4	69,4	69,4
	En desacuerdo	15	30,6	30,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 31:** Responsabilidades.



Fuente: Cálculo SPSS.

### **Análisis:**

Un 69% representado por 34 personas expresa estar de acuerdo, un 30% representando a 15 personas expresan estar en desacuerdo esto debido a que dentro de la organización las responsabilidades son emitidas en forma clara por ende el trabajador conoce lo que debe y no debe realizar, se lleva un control mediante la supervisión del jefe departamental quien es la parte mediadora entre el jefe-trabajador.

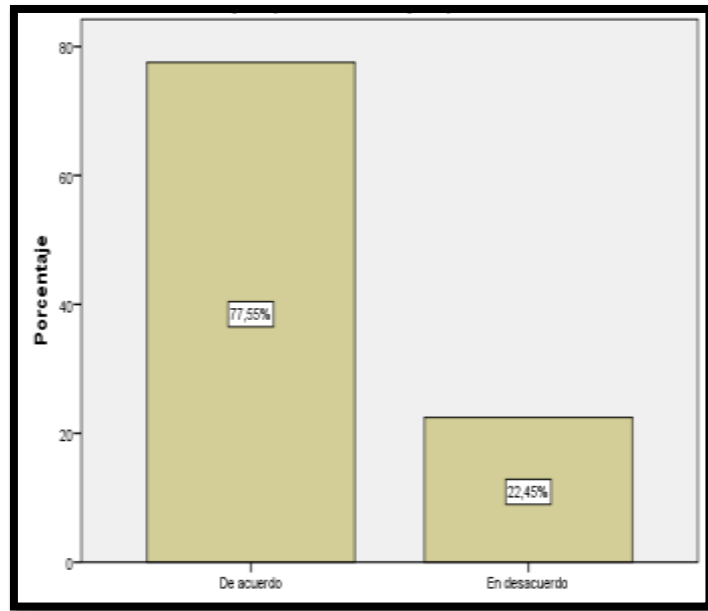
**Pregunta 30:** ¿Nuestros superiores emiten indicaciones generales y la responsabilidad del trabajo específico se lo deja al personal?

**Tabla 52:** Indicaciones generales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	38	77,6	77,6	77,6
	En desacuerdo	11	22,4	22,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 32:** Indicaciones generales



Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis:

Un 77% expresan estar totalmente de acuerdo y un 22% en desacuerdo, en la empresa los superiores emiten indicaciones generales y la responsabilidad del trabajo a realizar queda en manos del trabajador quien es la persona que se encarga de cumplir las órdenes a cabalidad y realizar un buen trabajo mismo que es supervisado para evitar contratiempos .

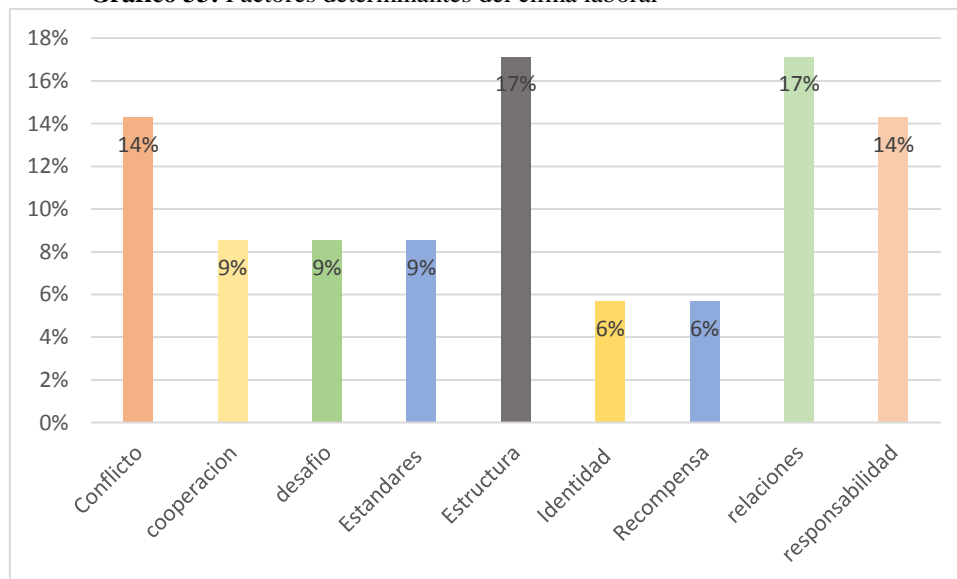
### 11.1.1. Factores determinantes del Clima Laboral en la empresa Envatub S.A.

**Tabla 53:** Factores determinantes del clima laboral

Descripción	Cant	%
Conflicto	5	14%
Cooperación	3	9%
Desafío	3	9%
Estándares	3	9%
Estructura	6	17%
Identidad	2	6%
Recompensa	2	6%
Relaciones	6	17%
Responsabilidad	5	14%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>1</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada en la empresa Envatub S.A.

**Gráfico 33:** Factores determinantes del clima laboral



**Fuente:** Encuesta aplicada en la empresa Envatub S.A.



**Análisis:**

Los factores determinantes del clima laboral en la empresa Envatub S.A., reflejan los siguientes porcentajes: 14% representan el factor Conflicto, 9% Cooperación, 9% Desafío, 9% estándares, Estructura 17%, 6% Identidad, 6% Recompensa, 17% relaciones, 14% Responsabilidad.

El resultado obtenido de los factores de clima laboral permite identificar los factores negativos que formarían parte del bajo clima laboral, entre estos tenemos: el factor Cooperación que denota que los trabajadores no se sienten comprometidos para cooperar en actividades que no sea su trabajo, Desafío la aceptación de riesgos es medianamente no se llega a concluir lo que se desea, Estándares existe actividades con las que no se logra cumplir y llegar a la efectividad con la finalidad de obtener utilidad y obediencia, Identidad el sentido de pertenencia por parte de los trabajadores es baja esto debido a que no sienten que su trabajo es valorado, Recompensa el salario que perciben mencionan no es el apropiado siendo este uno de los primeros incentivos que produce insatisfacción a la vez, los factores mencionados pueden contribuir de manera negativa llegando a ser debilidad, generando pérdida a la empresa, por lo que se requiere que la persona a la que corresponda analice los resultados y tome acciones correctivas.

Entre las fortalezas de la empresa se puede mencionar los siguientes factores: Conflicto representado esto muestra que el grado de aceptación y apertura a opiniones discrepantes es el adecuado y tiene la capacidad de buscar solución al problema, estructura representa la percepción que tienen los trabajadores de la empresa acerca de la cantidad de reglas, relaciones interpersonales denota que la relación entre jefe-trabajador y trabajador-compañeros es adecuada y aporta a generar un clima positivo, responsabilidad muestra el grado de confianza y autonomía que tienen el trabajador al realizar su tarea.

## 11.2. Diagnóstico de la Satisfacción Laboral

### Pregunta 1

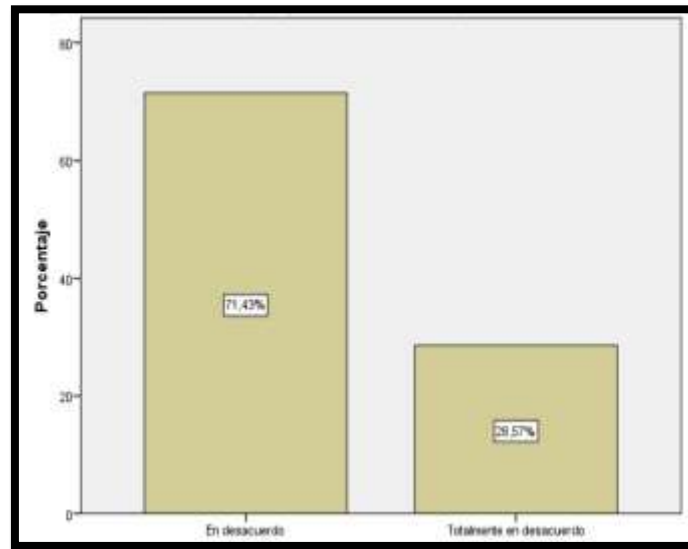
¿Considera que su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas?

**Tabla 54:** Expectativas económicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	35	71,4	71,4	71,4
	Totalmente en desacuerdo	14	28,6	28,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 34:** Expectativas económicas



Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis

Del grupo de personas encuestadas el 71% representa a 35 personas mencionan estar en desacuerdo al referirse a si su trabajo le permite cubrir con sus expectativas económicas, debido a que mencionan el salario básico más los beneficios de ley que reciben no cubren sus gastos, el 28% representa a 14 personas muestra total desacuerdo

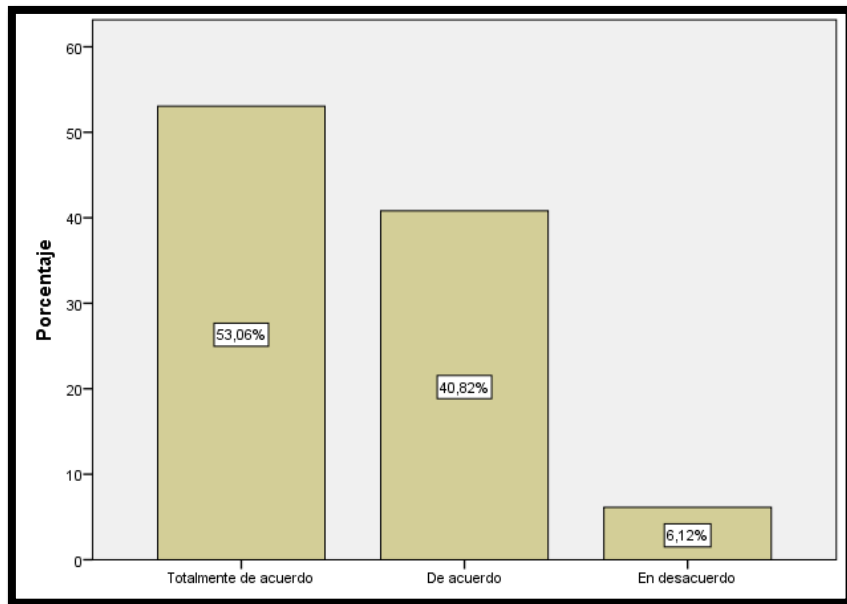
**Pregunta 2:** ¿La retribución económica por su trabajo es recibida justo a tiempo?

**Tabla 55:** Retribución económica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	26	53,1	53,1	53,1
	De acuerdo	20	40,8	40,8	93,9
	En desacuerdo	3	6,1	6,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

**Fuente:** Cálculo SPSS.

**Gráfico 35:** Retribución económica



**Fuente:** Cálculo SPSS.

**Análisis:**

El 53% representado por 26 personas expresan estar totalmente de acuerdo, 40% representado por 20 personas denotan estar de acuerdo y un 6 % representa a 3 personas que expresan estar en desacuerdo, las variables positivas como estar totalmente de acuerdo y de acuerdo al afirmar que, si reciben su retribución económica o salario dentro del plazo establecido, mientras que el porcentaje inferior demuestra desacuerdo ya que si existe en ocasiones retraso de las cancelaciones generando disgusto y tensión en los trabajadores.

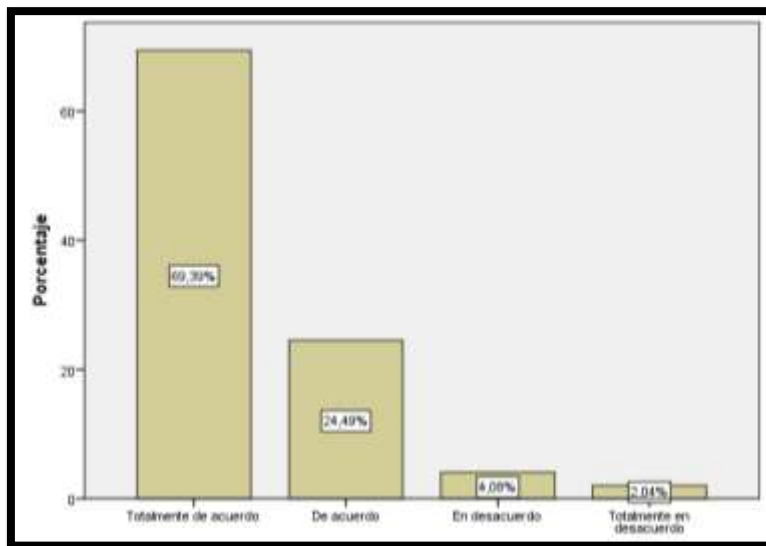
**Pregunta 3** ¿Usted observa que en la empresa, no existe trabajo en equipo?

**Tabla 56:** Trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	34	69,4	69,4	69,4
	De acuerdo	12	24,5	24,5	93,9
	En desacuerdo	2	4,1	4,1	98,0
	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 36:** Trabajo en equipo



Fuente: Cálculo SPSS.

**Análisis:**

Un 69% representado por 34 personas aseguran estar totalmente de acuerdo y un 24% representado por 12 personas expresan estar de acuerdo al mencionar que no existe trabajo en equipo, mientras que un 4% representadas por 2 personas denotan estar en desacuerdo y 2% representado por una sola persona denotan estar en total desacuerdo ya que cada persona busca su bien común sobre todo suelen ser distantes unos de otros.

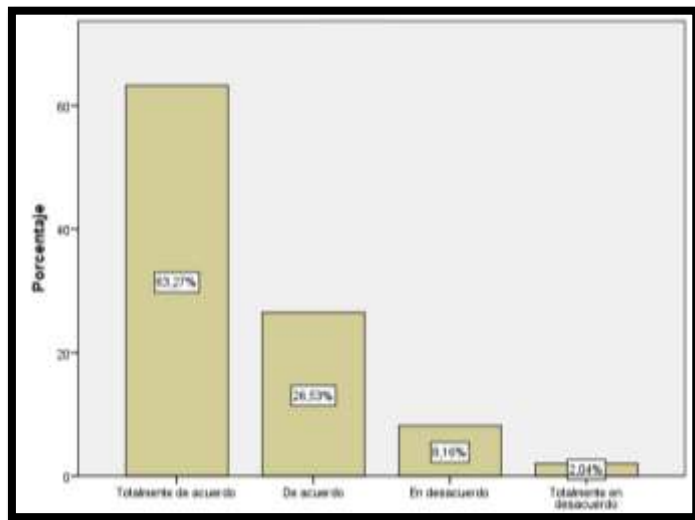
**Pregunta 4:** ¿Se siente cómoda en el ambiente físico en el que labora?

**Tabla 57:** Ambiente laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	31	63,3	63,3	63,3
De acuerdo	13	26,5	26,5	89,8
En desacuerdo	4	8,2	8,2	98,0
Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 37:** Ambiente laboral



Fuente: Cálculo SPSS.

**Análisis:**

Al mencionar si se siente cómodo en el ambiente físico en el que labora el 63% representado por 31 personas expresaron estar totalmente en desacuerdo, 26% representadas por 13 personas mencionan estar de acuerdo, mientras que el 8% representado por 4 personas muestran estar en desacuerdo y 2% representado por una sola persona muestra estar totalmente en desacuerdo, esto debido a que consideran que el espacio físico limita su espacio de trabajo pudiendo inclusive generar daños en la integridad del trabajador.

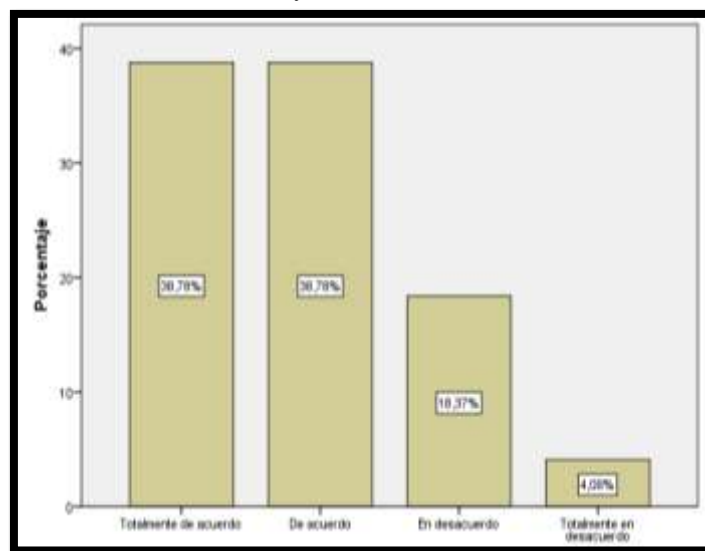
**Pregunta 5** ¿Le es proporcionada las herramientas y materiales necesarios para realizar y cumplir con su trabajo?

**Tabla 58:** Herramientas y Materiales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	19	38,8	38,8	38,8
	De acuerdo	19	38,8	38,8	77,6
	En desacuerdo	9	18,4	18,4	95,9
	Totalmente en desacuerdo	2	4,1	4,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 38:** Herramientas y materiales.



Fuente: Cálculo SPSS.

## Análisis

El 38% representado por 19 personas emite una respuesta de estar totalmente de acuerdo y de acuerdo al mencionar que la empresa dota de los instrumentos e insumos necesarios para que realice su trabajo, 18% representado por 9 personas emite estar en desacuerdo y 4% representada por 2 personas expresan estar totalmente en desacuerdo, esto debido a que no les son entregados de manera rápida los materiales que requieren según el área a la que pertenecen.

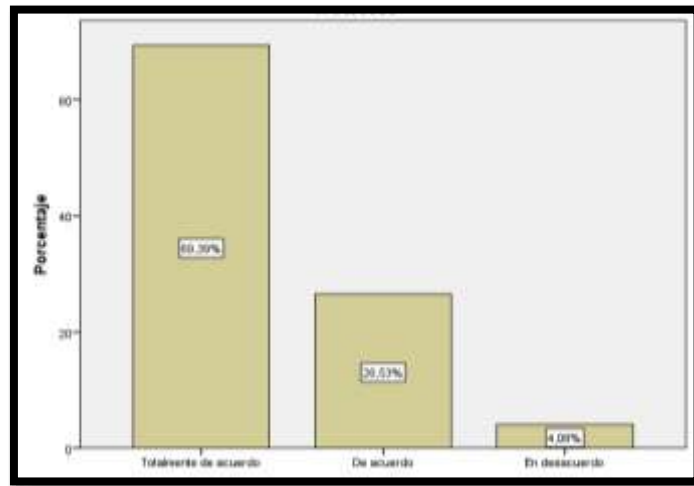
**Pregunta 6** ¿Se siente Ud. Libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?

**Tabla 59:** Libre expresión con sus superiores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	34	69,4	69,4	69,4
De acuerdo	13	26,5	26,5	95,9
En desacuerdo	2	4,1	4,1	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 39:** Libre expresión con sus superiores



Fuente: Cálculo SPSS.

### Análisis:

Un 69% representada por 34 personas aseguran estar totalmente de acuerdo y 26% representada por 13 personas expresan estar de acuerdo en afirmar que si existe la libertad de expresión con su superior al tratar asuntos relacionados a la producción u trabajo, pero existe al igual un pequeño porcentaje del 4% que representa a 2 personas del total de personal encuestado que mencionan estar en desacuerdo.

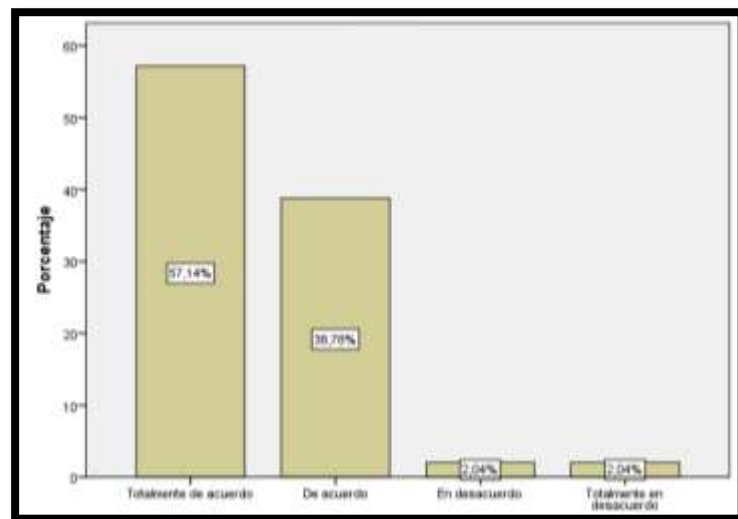
**Pregunta 7** ¿Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo?

**Tabla 60:** Valoración de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	28	57,1	57,1	57,1
	De acuerdo	19	38,8	38,8	95,9
	En desacuerdo	1	2,0	2,0	98,0
	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 40:** Valoración de trabajo



Fuente: Cálculo SPSS.

**Análisis:**

El 57% representado por 28 personas expresan estar totalmente de acuerdo, 38% representado por 19 personas expresan estar de acuerdo, el 2% representado por una sola persona de total de las personas encuestadas expresan estar en desacuerdo. Un porcentaje significativo denota que su trabajo si es valorado por su superior ya que reciben elogios al cumplir con su trabajo, mientras que un 2% emiten respuesta de estar en desacuerdo y estar totalmente en desacuerdo, estos porcentajes representan al personal nuevo de 2 meses de estancia dentro de la empresa.



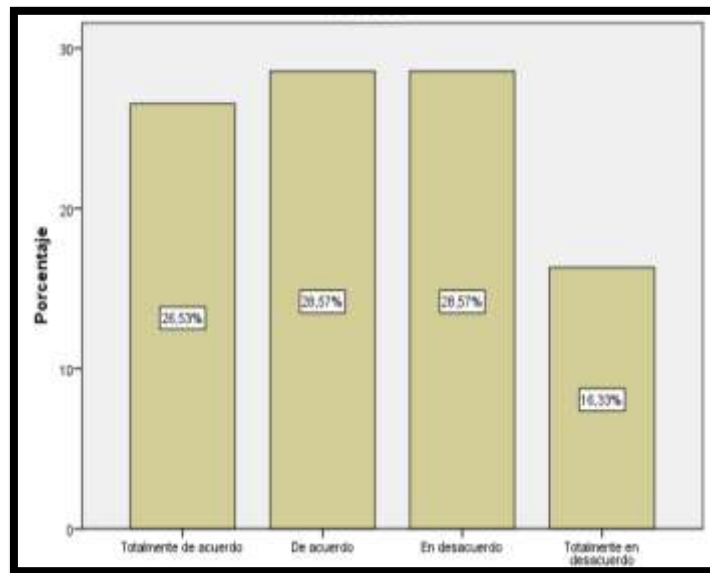
**Pregunta 8** ¿El ambiente donde trabajo es comfortable?

**Tabla 61:** Ambiente comfortable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	26,5	26,5	26,5
	De acuerdo	14	28,6	28,6	55,1
	En desacuerdo	14	28,6	28,6	83,7
	Totalmente en desacuerdo	8	16,3	16,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

**Fuente:** Cálculo SPSS.

**Gráfico 41:** Ambiente comfortable



**Fuente:** Cálculo SPSS.

**Análisis:**

El 26% representado a 13 personas emiten estar totalmente de acuerdo, 28% representado por 14 personas emiten estar de acuerdo debido a que existe un agradable ambiente de trabajo, mientras que un 28% representado por 14 personas expresan estar en desacuerdo y 16% representado por 8 personas dan respuestas de estar totalmente en desacuerdo con el ambiente de trabajo que perciben.

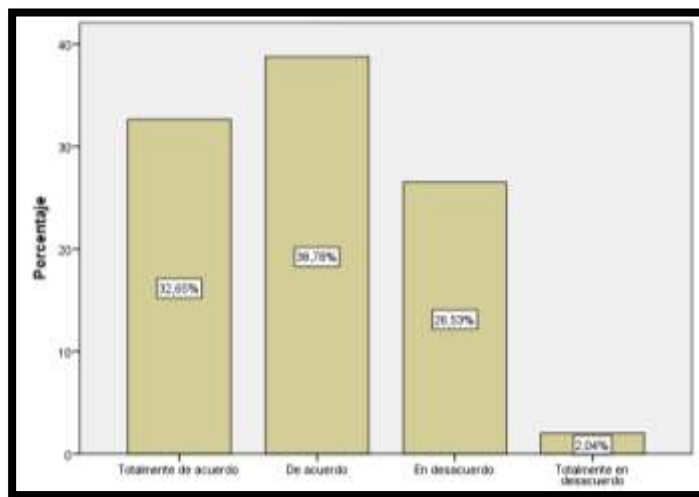
**Pregunta 9** ¿Le satisface el grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales?

**Tabla 62:** Cumplimiento de estándares.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	32,7	32,7	32,7
	De acuerdo	19	38,8	38,8	71,4
	En desacuerdo	13	26,5	26,5	98,0
	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

**Fuente:** Cálculo SPSS.

**Gráfico 42:** Cumplimiento de estándares.



**Fuente:** Cálculo SPSS

## Análisis

Un 32% representado por un total de 16 personas indican estar en total acuerdo, un 38% representado por 19 personas expresan estar de acuerdo, 26% representado por 13 personas emiten estar en desacuerdo y 2% representa a una sola persona denota estar totalmente en desacuerdo.

En la empresa de acuerdo a los resultados obtenidos se puede mencionar que un porcentaje alto representa a los trabajadores que consideran que la empresa cumple con las normas y sobre todo con las leyes laborales.

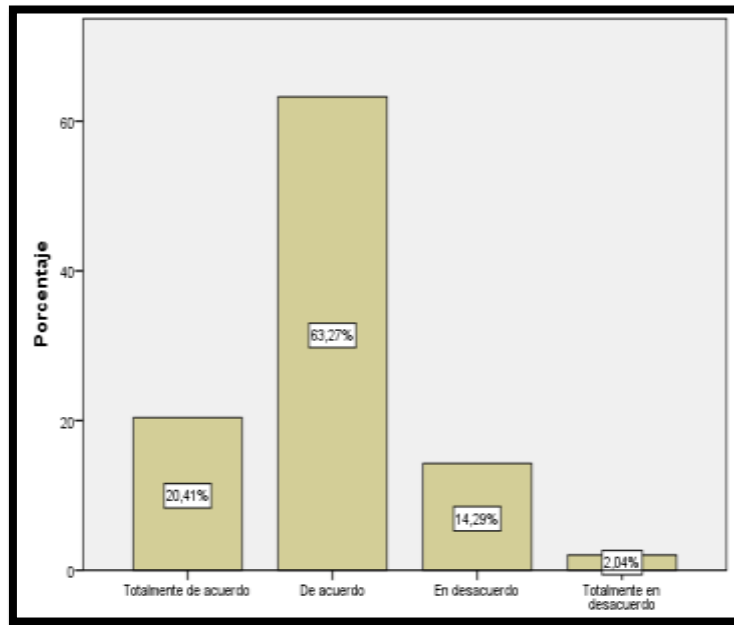
**Pregunta 10** ¿No existe un buen nivel de satisfacción laboral dentro de la empresa?

**Tabla 63:** Nivel de satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	20,4	20,4	20,4
	De acuerdo	31	63,3	63,3	83,7
	En desacuerdo	7	14,3	14,3	98,0
	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

**Fuente:** Cálculo SPSS.

**Gráfico 43:** Nivel de satisfacción



**Fuente:** Cálculo SPSS.

### **Análisis:**

Un 20% representado por 10 personas expresan estar totalmente de acuerdo, 63% representado por 31 personas del total de encuestados expresan estar de acuerdo, 14% representado por 7 personas emiten estar en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo. De acuerdo a la pregunta 10 indican que un porcentaje alto mencionan estar insatisfechos de trabajar en la empresa.

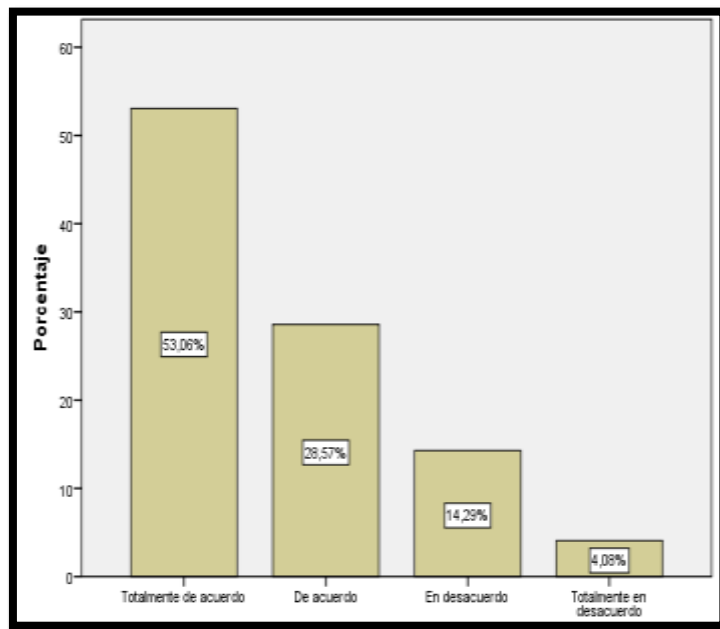
**Pregunta 11** ¿Participa usted en las decisiones de su área de trabajo?

**Tabla 64:** Participación de decisiones

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Totalmente de acuerdo	26	53,1	53,1	53,1
	De acuerdo	14	28,6	28,6	81,6
	En desacuerdo	7	14,3	14,3	95,9
	Totalmente en desacuerdo	2	4,1	4,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

**Fuente:** Cálculo SPSS.

**Gráfico 44:** Participación de decisiones



**Fuente:** Cálculo SPSS.

### Análisis

Un 53% representa a 26 personas que indican estar totalmente de acuerdo, 28% representa a 14 personas que están en desacuerdo, 14% representa a 7 personas que están en desacuerdo y 4% representa a 2 personas que están totalmente en desacuerdo. Dentro de la organización se toma en cuenta la opinión de los trabajadores con la finalidad de tener una visión o perspectiva diferente.

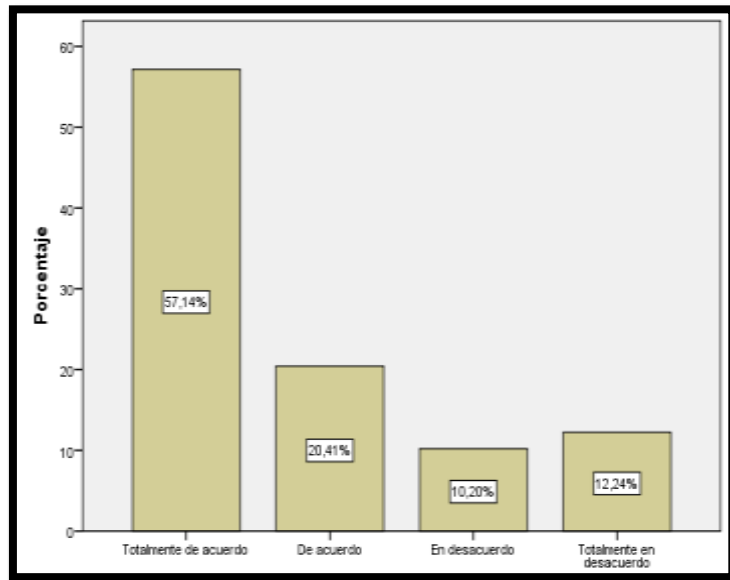
**Pregunta 12** ¿Mantener una relación buena con los superiores beneficia la calidad del trabajo?

**Tabla 65:** Beneficios de relación con los superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	28	57,1	57,1	57,1
	De acuerdo	10	20,4	20,4	77,6
	En desacuerdo	5	10,2	10,2	87,8
	Totalmente en desacuerdo	6	12,2	12,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 45:** Beneficios de relación con los superiores



Fuente: Cálculo SPSS.

**Análisis:**

Un 57% representa a 28 del total de los trabajadores que expresan estar totalmente de acuerdo, 20% representa a 10 personas que expresan estar de acuerdo, 10% representa a 5 personas que expresan estar en desacuerdo y 12% representan a 6 personas que expresan estar totalmente en desacuerdo. Los trabajadores expresan que la buena relación entre supervisor-trabajador permitiera realizar un mejor trabajo e interactuar con confianza evitando desacuerdos y retrasando la actividades encomendadas.

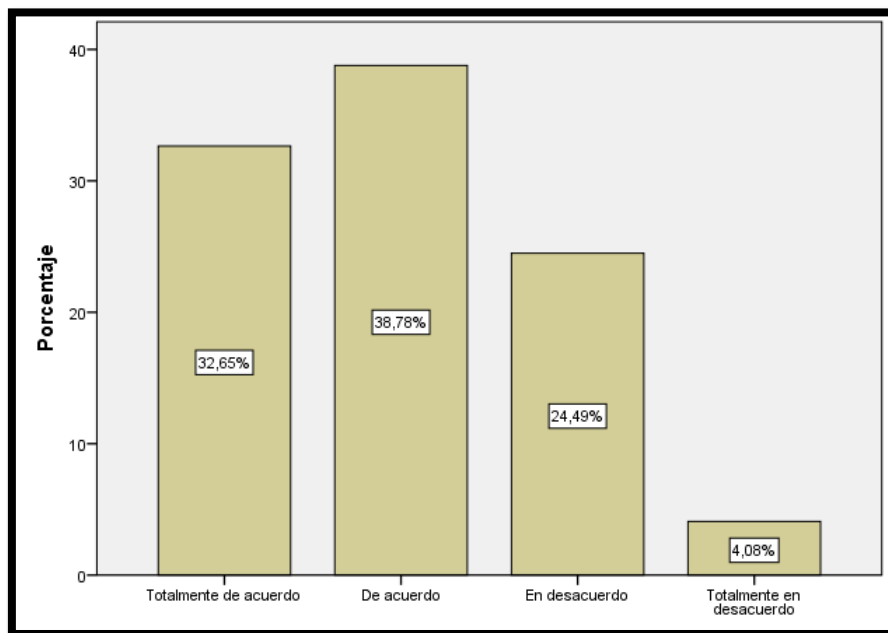
**Pregunta 13** ¿Los superiores muestran una actitud autoritaria y represiva?

**Tabla 66:** Actitudes autoritarias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	32,7	32,7	32,7
	De acuerdo	19	38,8	38,8	71,4
	En desacuerdo	12	24,5	24,5	95,9
	Totalmente en desacuerdo	2	4,1	4,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

**Fuente:** Cálculo SPSS.

**Gráfico 46:** Actitudes autoritarias



**Fuente:** Cálculo SPSS.

**Análisis**

Un 32% representa a 16 personas que indican estar totalmente de acuerdo, 38% representa a 19 personas que expresan estar de acuerdo, 24% representa a 12 personas que emiten estar en desacuerdo y 4% representa a 2 personas que expresan estar totalmente en desacuerdo. Un porcentaje representativo muestra que existe autoritarismo por parte de los supervisores.

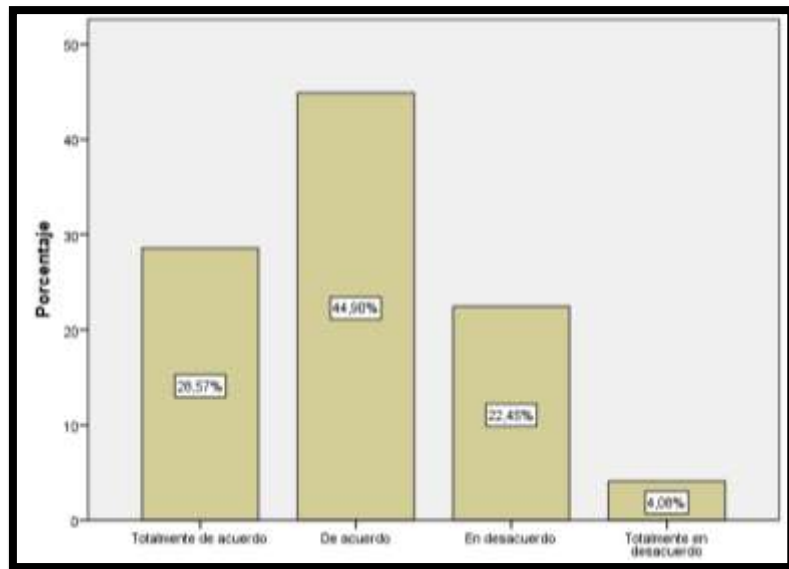
**Pregunta 14** ¿Le gusta el trabajo que realiza?

**Tabla:** Agrado de la tarea.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	14	28,6	28,6	28,6
	De acuerdo	22	44,9	44,9	73,5
	En desacuerdo	11	22,4	22,4	95,9
	Totalmente en desacuerdo	2	4,1	4,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

**Fuente:** Cálculo SPSS.

**Gráfico 47:** Agrado de la tarea.



**Fuente:** Cálculo SPSS.

### Análisis

El 28% representa a 14 personas que expresan estar totalmente de acuerdo, 44% representa a 22 personas que expresan estar de acuerdo, 22% representa a 11 personas que indicaron estar en desacuerdo y 4% representa a 2 personas que expresaron estar totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a la información adquirida se menciona que dentro de la empresa a pesar de estar con una opinión variada, un porcentaje alto representa estar satisfecho con la labor que realiza.

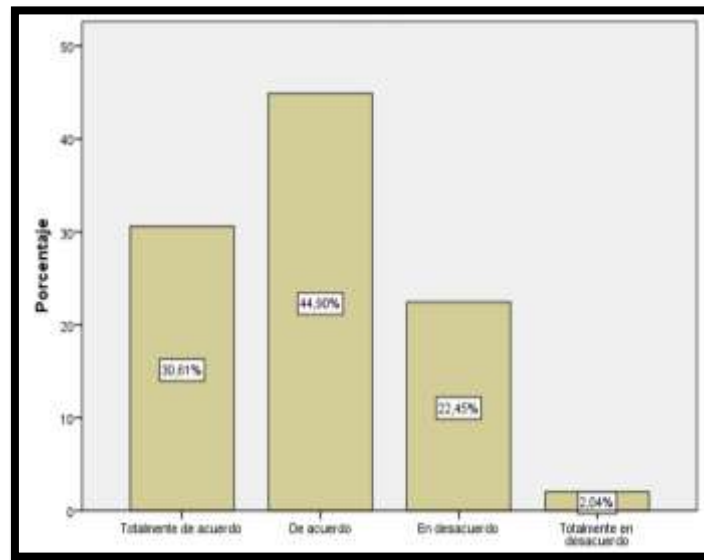
**Pregunta 15** ¿Siente que el trabajo que realiza está acorde a sus capacidades?

**Tabla 67:** Trabajo acorde a sus capacidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	30,6	30,6	30,6
	De acuerdo	22	44,9	44,9	75,5
	En desacuerdo	11	22,4	22,4	98,0
	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

**Fuente:** Cálculo SPSS.

**Gráfico 48:** Trabajo acorde a sus capacidades



**Fuente:** Cálculo SPSS.

### Análisis

Del total de las personas encuestadas el 30% representado por 15 personas expresan estar totalmente de acuerdo, 44% representada por 22 personas expresan estar de acuerdo, 22% representada por 11 personas emiten estar en desacuerdo y 2% representa a 1 persona que expresa estar totalmente de acuerdo.

En la empresa los trabajadores expresan tener los conocimientos adecuados para realizar las actividades que realizan.



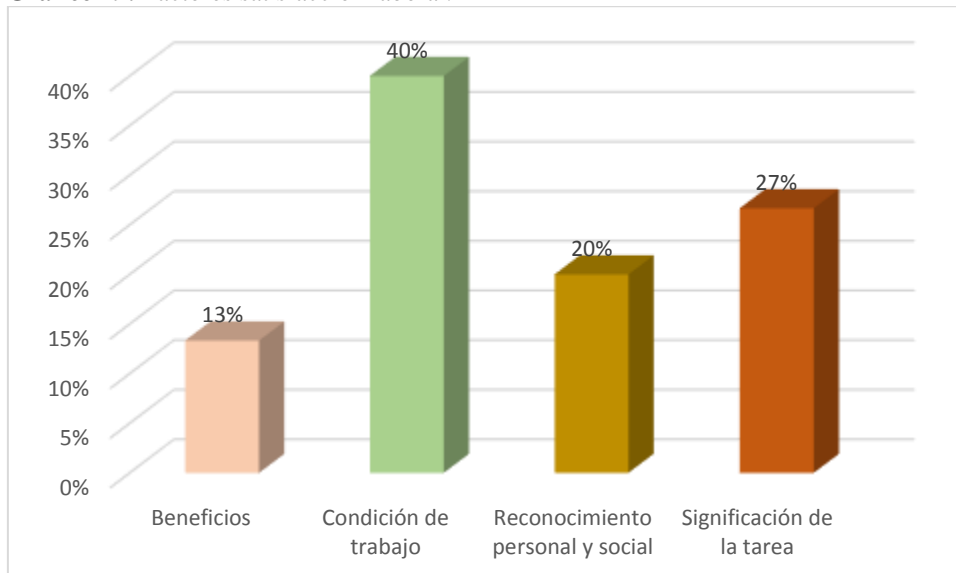
### 11.2.1. Impacto de cada factor en el nivel de Satisfacción Laboral en la empresa Envatub s.a.

**Tabla 68:** Factores satisfacción laboral.

DESCRIPCIÓN	CANT	PORCENTAJE
Beneficios	2	13%
Condición de trabajo	6	40%
Reconocimiento personal y/o social	3	20%
Significación de la tarea	4	27%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>1</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada personal de la empresa Envatub S.A.

**Gráfico 49:** Factores satisfacción laboral.



**Fuente:** Encuesta aplicada personal de la empresa Envatub S.A.

De acuerdo al análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción laboral se determina el grado de incidencia de cada factor de estudio dando como resultado lo siguiente: factor beneficios aporta con un 13% en la incidencia del grado de satisfacción, reconocimiento personal y/o Social con un 20%, significación de la tarea con 27% y condición del trabajo con 40%. Mediante el estudio realizado se pudo detectar aspectos negativos, lo que contribuye a la insatisfacción del trabajador debido a que la retribución económica no es suficiente por ende no cumple con las expectativas del trabajador, la valoración del trabajo realizado no es la adecuada

### 11.3. Diagnóstico del Desempeño Laboral

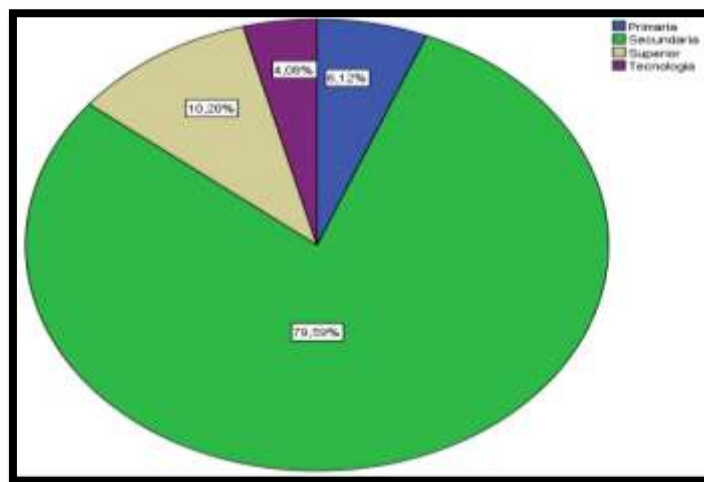
#### Nivel educativo

**Tabla 69:** Nivel Educativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Primaria	3	6,1	6,1	6,1
Secundaria	39	79,6	79,6	85,7
Superior	5	10,2	10,2	95,9
Tecnología	2	4,1	4,1	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 50:** Nivel Educativo



Fuente: Cálculo SPSS.

#### Análisis:

El 6,10% representa a 3 trabajadores mencionan tener un grado de instrucción primaria, un 79,6% representada por 39 personas que mencionan tener un nivel secundario, 10,2% representado por 5 personas que mencionan tener un grado de instrucción superior y un 4,1% representado por 2 personas un nivel educativo de tecnología. De acuerdo a lo compilado se determina que el nivel de educación de los trabajadores es bueno teniendo la oportunidad de existir un trato más armonioso y con conocimientos más actualizados.

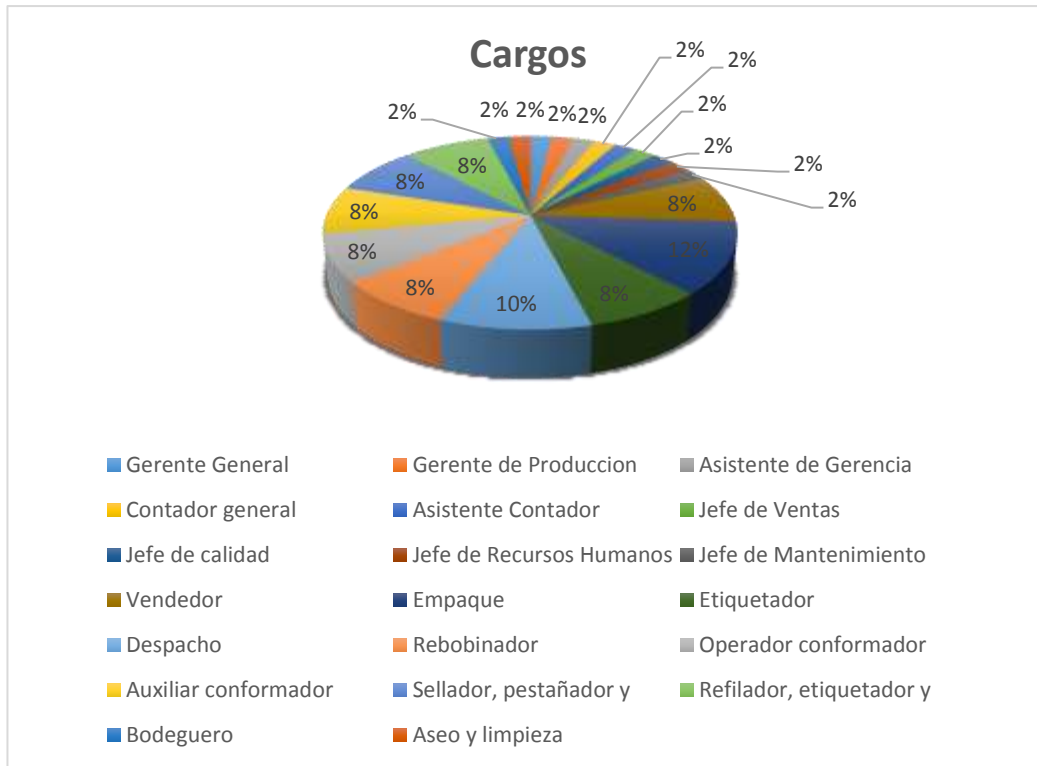
¿Cuál es el cargo que desempeña actualmente en la empresa ENVATUB S. A?

**Tabla 70:** Cargos que desempeñan

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA (%)</b>	
Gerente General	1	2%
Gerente de Producción	1	2%
Asistente de Gerencia	1	2%
Contador general	1	2%
Asistente Contador	1	2%
Jefe de Ventas	1	2%
Jefe de calidad	1	2%
Jefe de Recursos Humanos	1	2%
Jefe de Mantenimiento	1	2%
Vendedor	4	8%
Empaque	6	12%
Etiquetador	4	8%
Despacho	5	10%
Rebobinador	4	8%
Operador conformador	4	8%
Auxiliar conformador	4	8%
Sellador, pestañador y	4	8%
Refilador, etiquetador y	4	8%
Bodeguero	1	2%
Aseo y limpieza	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta a los empleados la empresa ENVATUB S.A

**Gráfico 51:** Cargos que desempeñan



**Fuente:** Encuesta a los empleados la empresa ENVATUB S.A

**Análisis:**

Según los resultados obtenidos se puede apreciar en la gráfica que de un total de 49 empleados que laboran en la empresa ENVATUB S. A, el 2% están formados por cargos en el departamento administrativo, un 8% ejerce el cargo de Vendedores, Etiketador, Rebobinador, operador de conformadora, Auxiliar de conformador, Auxiliar conformador, y el 10% ejerce el cargo de Despachador y un 12% en ejercer el cargo de Empacador.

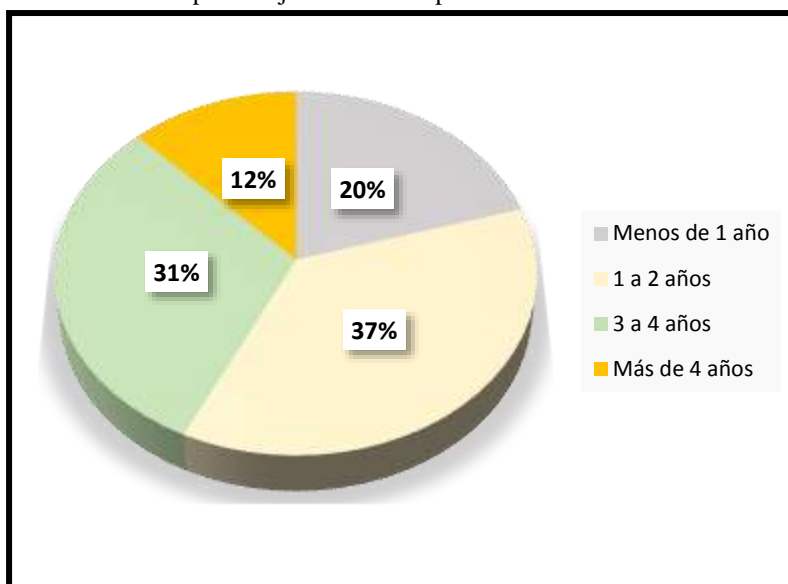
## ¿Qué tiempo lleva trabajando dentro la empresa?

**Tabla 71:** Tiempo trabajando en la empresa

RESPUESTA	FRECUENCIA	(%)
Menos de 1	10	20.41%
1 a 2 años	18	36.73%
3 a 4 años	15	30.61%
Más de 4 años	6	12.24%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>1</b>

**Fuente:** Encuesta a los empleados la empresa ENVATUB S.A

**Gráfico 52:** Tiempo trabajando en la empresa



**Fuente:** Encuesta a los empleados la empresa ENVATUB S.A

### Análisis:

En los datos que se exponen en la gráfica se puede notar que el 37% de los empleados vienen laborando en la empresa entre 1 a 2 años, el 31% indicó que sirven a la empresa entre 3 a 4 años, y el 20% manifestó que colaboran con la empresa menos de 1 año y un 12% más de años. Se concluye que la empresa cuenta con personal leal que ha trabajado por largos periodos de tiempo y siguen colaborando de la misma manera.

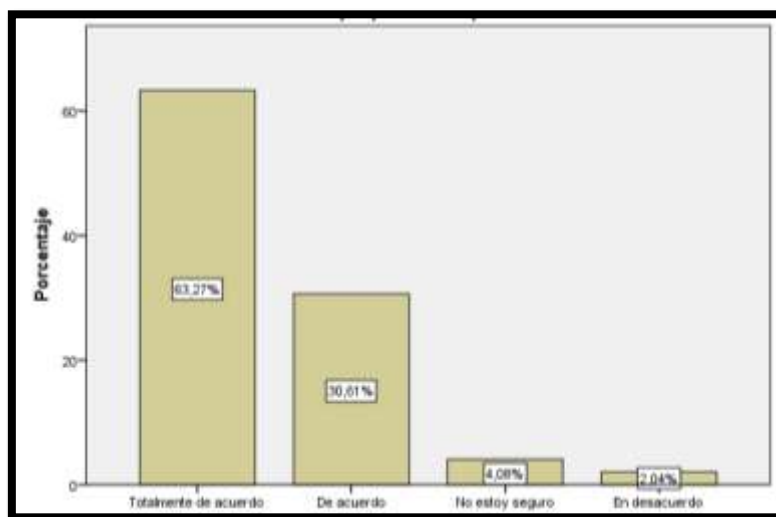
**Pregunta 1:** ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?

**Tabla 72:** Conocimientos necesarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	31	63,3	63,3	63,3
De acuerdo	15	30,6	30,6	93,9
No estoy seguro	2	4,1	4,1	98,0
En desacuerdo	1	2,0	2,0	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS

**Gráfico 53:** Conocimientos necesarios



Fuente: Cálculo SPSS

### Análisis:

Un 63% indica que los trabajadores poseen los conocimientos necesarios para realizar la labor que realizan, un 30% indican de acuerdo, un 4% no está seguro y un 2% en desacuerdo. Representando este último un porcentaje que afectaría dentro del proceso productivo, Basándose en la compilación de resultados se determina que la empresa pose trabajadores con los conocimientos necesarios para el cargo y función que desempeñan.

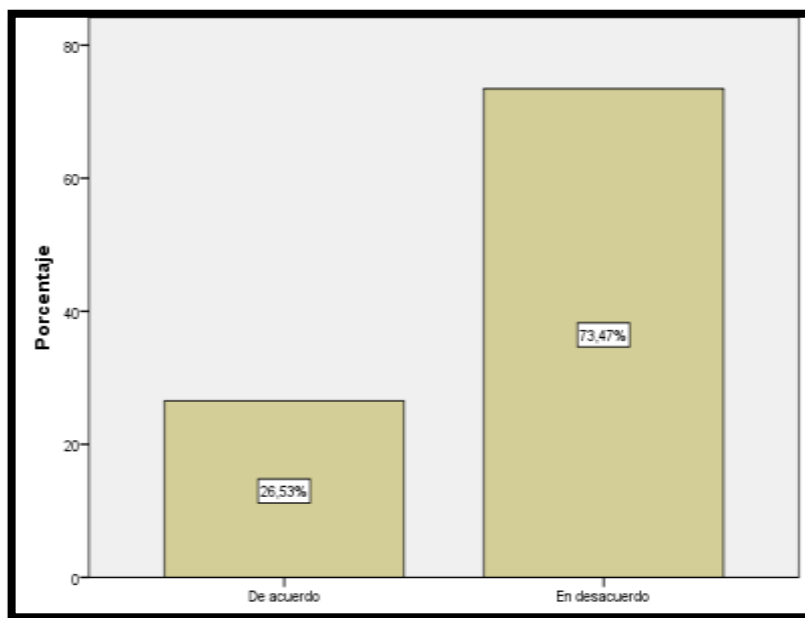
**Pregunta 2:** ¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?

**Tabla 73:** Dificultad en la tarea.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	13	26,5	26,5	26,5
	En desacuerdo	36	73,5	73,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

**Fuente:** Cálculo SPSS

**Gráfico 54:** Dificultad en la tarea



**Fuente:** Cálculo SPSS

**Análisis:**

El 26% representa a 13 trabajadores que están en de acuerdo al mencionar que están de acuerdo en que presentan dificultad para realizar su trabajo por falta de conocimiento, 73% representa a 36 trabajadores mencionan que están en desacuerdo que no presentan dificultad esto debido a la experiencia o estudios que presentan.

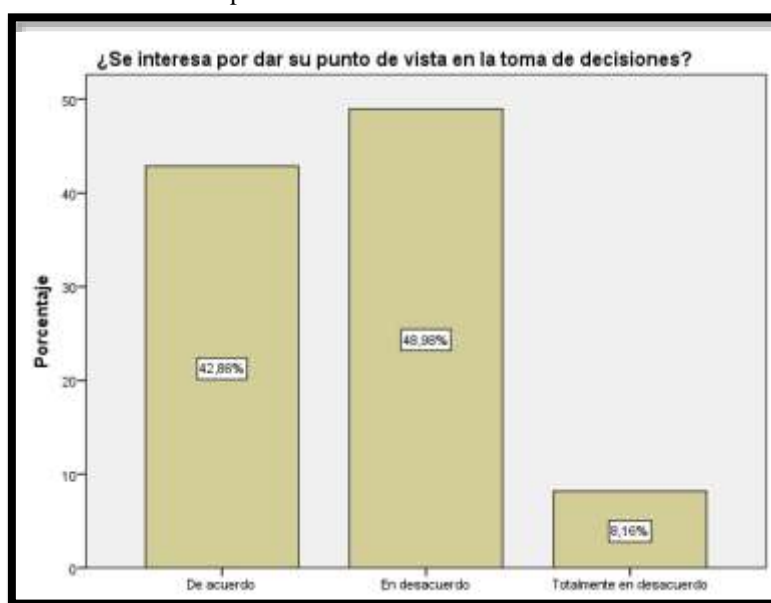
**Pregunta 3:** ¿Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones?

**Tabla 74:** Participación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	21	42,9	42,9	42,9
	En desacuerdo	24	49,0	49,0	91,8
	Totalmente en desacuerdo	4	8,2	8,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

**Fuente:** Cálculo SPSS

**Gráfico 55:** Participación.



**Fuente:** Cálculo SPSS

### Análisis:

El 42% de las personas encuestadas representado por 21 personas mencionan estar de acuerdo al momento de decir que si se interesan por dar su punto de vista en la toma de decisiones mientras que un 49% representa 24 personas que emiten estar en desacuerdo ya que mencionan que temen que su opinión no sea adecuada, el 8% representado a 4 personas emiten una respuesta de estar totalmente en desacuerdo.



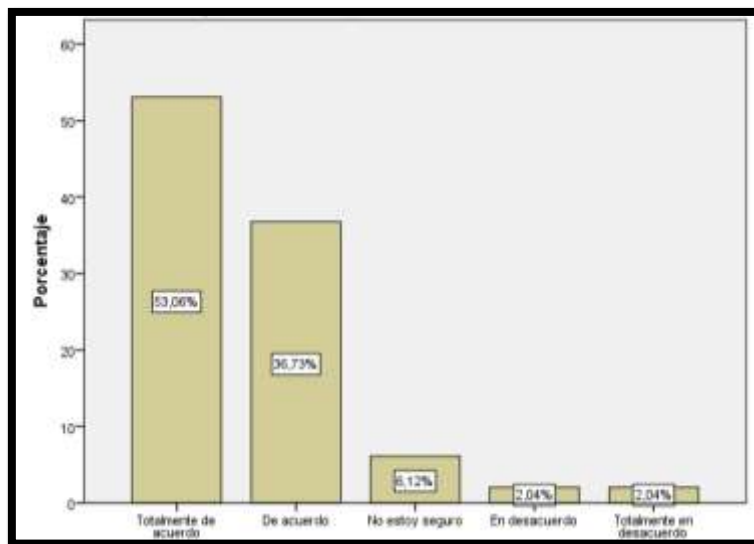
**Pregunta 4:** ¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?

**Tabla 75:** Iniciativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	26	53,1	53,1	53,1
	De acuerdo	18	36,7	36,7	89,8
	No estoy seguro	3	6,1	6,1	95,9
	En desacuerdo	1	2,0	2,0	98,0
	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

**Fuente:** Cálculo SPSS

**Gráfico 56:** Iniciativa.



**Fuente:** Cálculo SPSS

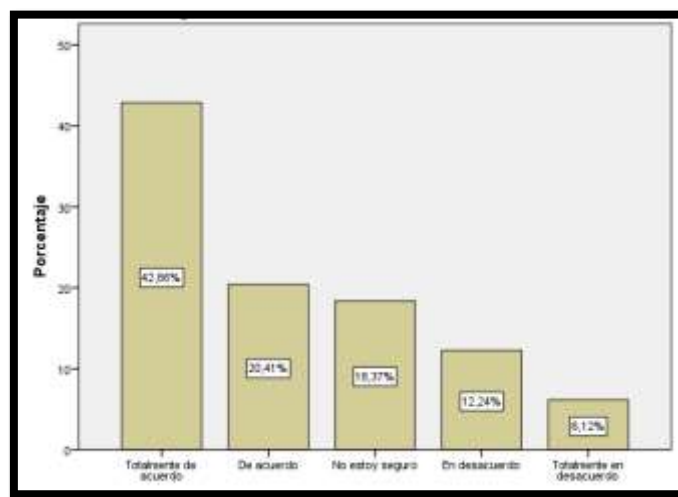
**Análisis:**

Un 53% representa a 26 personas que están totalmente de acuerdo en que si tiene iniciativa para realizar sus tareas, 36% representada por 18 personas emiten estar de acuerdo, 6% representada por 3 personas no están seguros, 2% representa a 1 persona que indica estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Dentro de la organización existen dudas al momento de querer tomar la iniciativa esto debido a que temen realizar las cosas mal.

**Pregunta 5:** ¿Realiza sus actividades con dedicación?**Tabla 76:** Dedicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	42,9	42,9	42,9
	De acuerdo	10	20,4	20,4	63,3
	No estoy seguro	9	18,4	18,4	81,6
	En desacuerdo	6	12,2	12,2	93,9
	Totalmente en desacuerdo	3	6,1	6,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS

**Gráfico 57:** Dedicación.

Fuente: Cálculo SPSS

**Análisis:**

Un 42% representado por 21 personas expresa estar totalmente de acuerdo, 20% representado por 10 personas expresan estar de acuerdo en que sus labores que realiza las realiza con dedicación mientras un 18% representado por 9 personas emiten no estar seguros, 12% representado por 6 personas emiten estar en desacuerdo y un 6% indican estar totalmente en desacuerdo esto debido a que sienten que no realizan sus actividades con dedicación. En la empresa un gran porcentaje representa que los trabajadores realizan sus actividades con dedicación esto permitiendo a la vez entregar un producto con calidad.

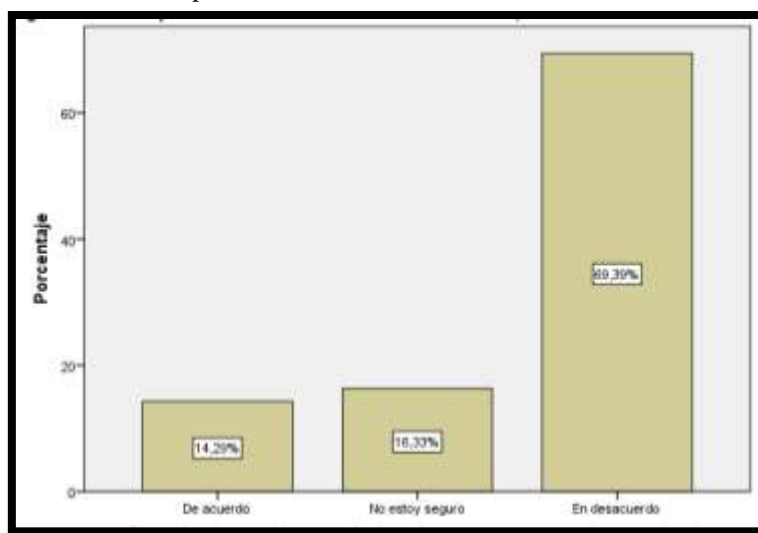
**Pregunta 6:** ¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?

**Tabla 77:** Responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	7	14,3	14,3	14,3
	No estoy seguro	8	16,3	16,3	30,6
	En desacuerdo	34	69,4	69,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Calculo SPSS

**Gráfico 58:** Responsabilidad



Fuente: Calculo SPSS

### Análisis:

Un 14% emite una respuesta de estar de acuerdo en que resuelve los problemas sin recurrir a los demás, un 16% indica no estar seguro, 69% representa a 34 personas aseguran estar en desacuerdo, esto debido a que si existe un problema sea este en el área de producción o administrativa debe ser notificado inmediatamente a las personas encargadas para que tome acciones correctivas que le permita estar en un punto neutro sin generar pérdidas.

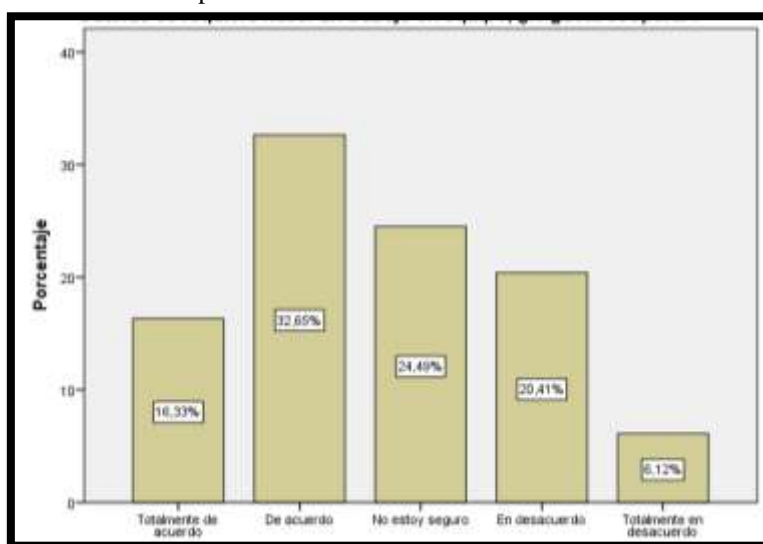
**Pregunta 7:** ¿Cuándo se requiere hacer un trabajo en equipo, ¿Le gusta cooperar?

**Tabla 78:** Cooperación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	8	16,3	16,3	16,3
	De acuerdo	16	32,7	32,7	49,0
	No estoy seguro	12	24,5	24,5	73,5
	En desacuerdo	10	20,4	20,4	93,9
	Totalmente en desacuerdo	3	6,1	6,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Calculo SPSS

**Gráfico 59:** Cooperación



Fuente: Calculo SPSS

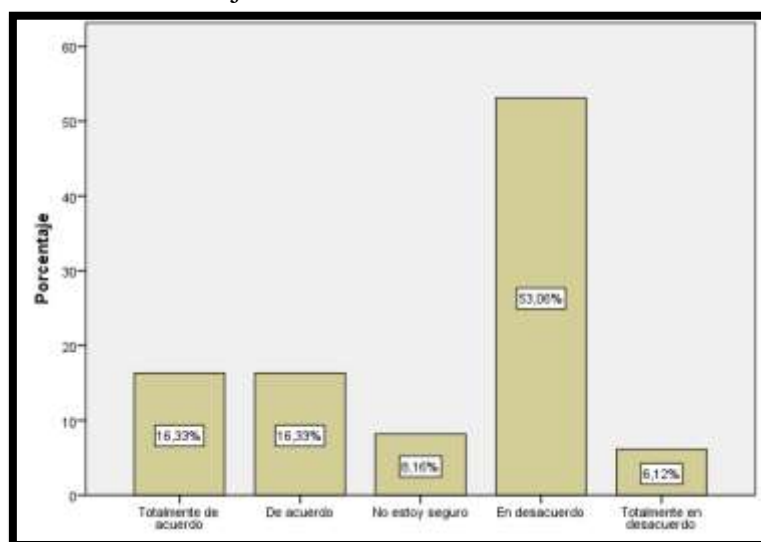
## Análisis

Un 16% representado por 8 personas emiten estar totalmente de acuerdo al mencionar que les gusta cooperar, un 32% representado por 16 personas expresa estar de acuerdo, 24% representado por 12 personas emiten no estar seguros, 20% representado por 10 personas expresan estar en desacuerdo y un 6% representado por 3 personas indican estar totalmente en desacuerdo. En la empresa el grado de cooperación es bajo las personas ayudan solo si así se lo requiere y no de voluntad propia.

**Pregunta 8:** ¿Comete muchos errores en su trabajo?**Tabla 79:** Trabajo deficiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	8	16,3	16,3	16,3
	De acuerdo	8	16,3	16,3	32,7
	No estoy seguro	4	8,2	8,2	40,8
	En desacuerdo	26	53,1	53,1	93,9
	Totalmente en desacuerdo	3	6,1	6,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS

**Gráfico 60:** Trabajo deficiente

Fuente: Cálculo SPSS

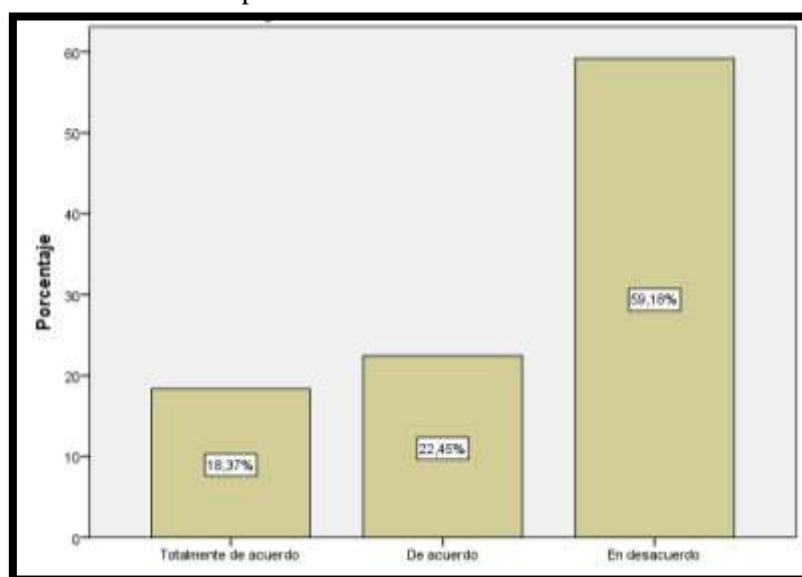
**Análisis:**

El 16% representado por 8 personas indican estar totalmente de acuerdo, 16% representado por 8 personas indican estar de acuerdo, 8% representado por 4 personas indican No estar seguros, 53% representado por 26 personas expresan estar en desacuerdo y un 6% representado por 3 personas indican estar totalmente en desacuerdo. Los errores que se producen en la empresa se debe en ocasiones a personal nuevo o mala comunicación, se puede acotar que todo trabajador a cometido errores la diferencia fue aceptarlos.

**Pregunta 9:** ¿Realiza actividades variadas?**Tabla 80:** Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	18,4	18,4	18,4
	De acuerdo	11	22,4	22,4	40,8
	En desacuerdo	29	59,2	59,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS

**Gráfico 61:** Desempeño laboral.

Fuente: Cálculo SPSS

**Análisis**

Un 18% representado por 9 personas indican estar totalmente de acuerdo, 22% representado por 11 personas expresan estar de acuerdo al mencionar que realizan actividades variadas, un 59% representado por 29 personas emiten estar en desacuerdo. Las actividades que se realiza en la empresa están ya definidas para cada área, no todos los trabajadores realizan actividades variadas, estas se dan dependiendo de la cantidad de producción y la capacidad de los trabajadores que exista en cada área existente ya sea de papel ph, alcancías, tubos, envases etc.

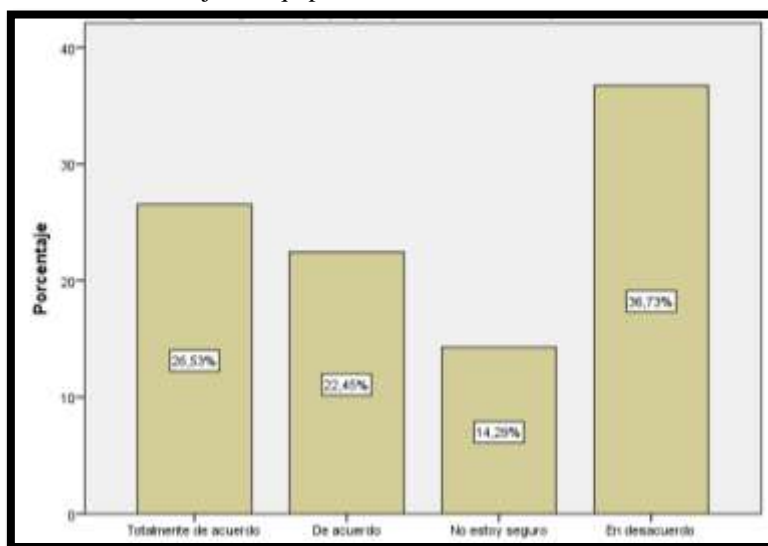
**Pregunta 10:** ¿Todos se ayudan y apoyan para resolver los problemas?

**Tabla 81:** Trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	26,5	26,5	26,5
	De acuerdo	11	22,4	22,4	49,0
	No estoy seguro	7	14,3	14,3	63,3
	En desacuerdo	18	36,7	36,7	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS

**Gráfico 62:** Trabajo en equipo



Fuente: Cálculo SPSS

### Análisis:

El 26% representado por 13 personas emiten su respuesta de estar totalmente de acuerdo, 22% representa a 11 personas que emiten estar de acuerdo al mencionar que todos se ayudan para resolver problemas, un 14% representado por 7 personas expresan no estar seguros y un 36% representado por 18 personas emiten estar en desacuerdo debido a que todos buscan su bien común y no existe disponibilidad a menos que se lo pidan.

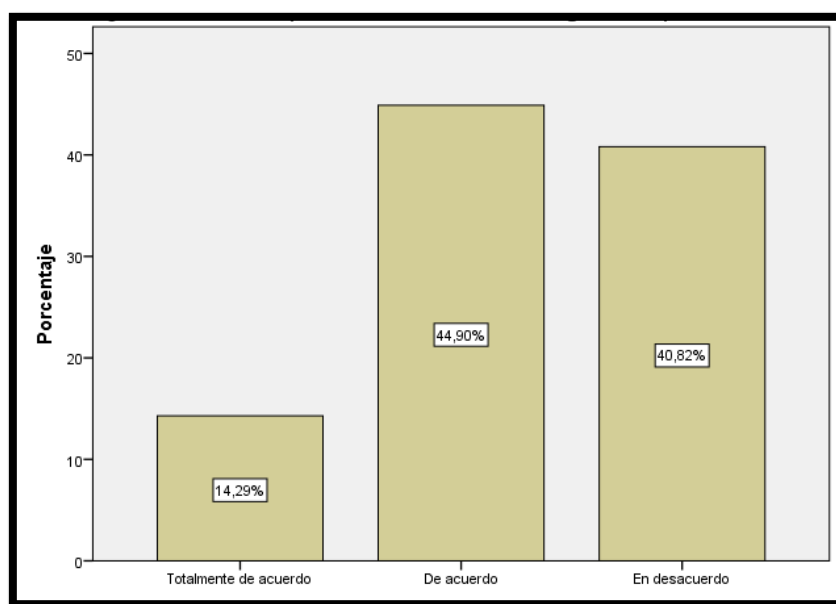
**Pregunta 11:** ¿Cuándo tiene un problema cada uno se “arregla como puede”?

**Tabla 82:** Solución al conflicto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	14,3	14,3	14,3
	De acuerdo	22	44,9	44,9	59,2
	En desacuerdo	20	40,8	40,8	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS

**Gráfico 63:** Solución al conflicto



Fuente: Cálculo SPSS.

## Análisis

El 14% representa a 7 personas que expresan estar totalmente de acuerdo, 44% representa a 22 personas que indican estar de acuerdo al mencionar que al existir un problema cada uno se arregla como puede, el 40 % representado por 20 personas expresan estar en desacuerdo.

En la empresa existe poca colaboración esto hace que se cree una gran debilidad contribuyendo a un ambiente laboral tedioso volviéndose difícil de tratarlo y creando conflictos entre sí que perjudique a la producción por ende al recurso económico.



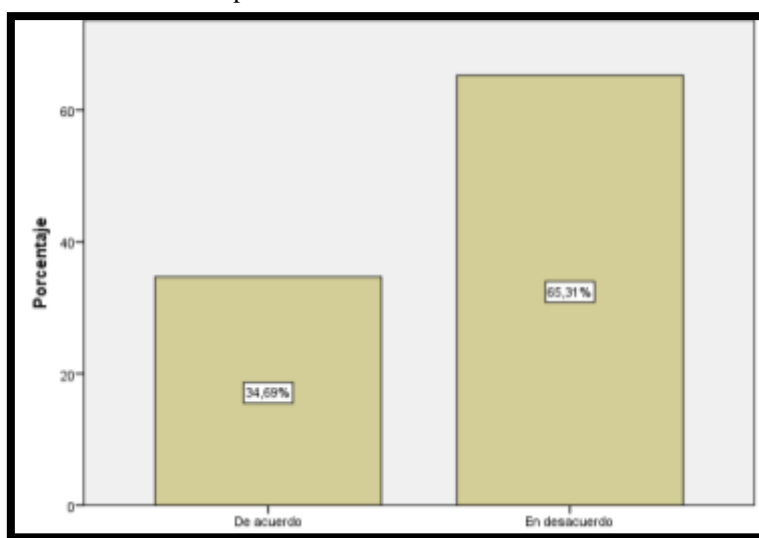
**Pregunta 12:** ¿Considera que su desempeño laboral es el adecuado?

**Tabla 83:** Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	17	34,7	34,7	34,7
	En desacuerdo	32	65,3	65,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo SPSS.

**Gráfico 64:** Desempeño laboral



Fuente: Cálculo SPSS

**Análisis:**

Un 34% representado por 17 personas expresan estar de acuerdo al mencionar que consideran que su desempeño es el adecuado mientras el 65% representado por 32 personas expresan estar en desacuerdo esto haciendo referencia a que no considera que el desempeño que realiza fuera eficiente.

En la empresa mediante una observación directa se pudo constatar dicha información acotando que el desempeño laboral está en base a clima y satisfacción laboral por ende a través de esta se determinan que no existe satisfacción al igual que tampoco el ambiente laboral es el adecuado.

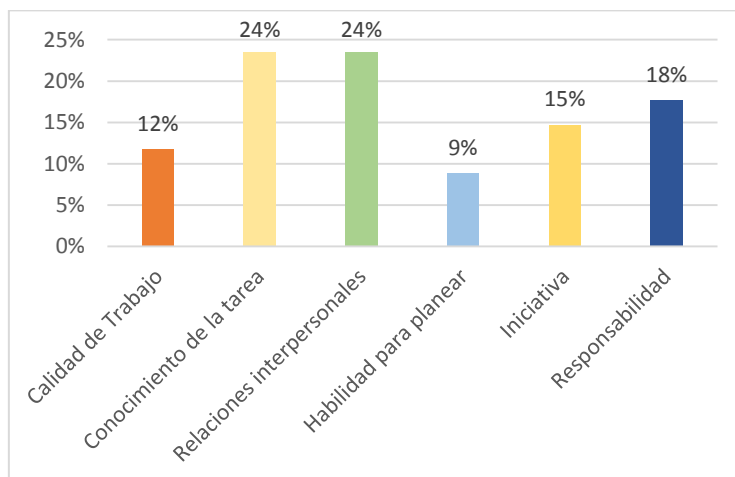
### 11.3.1. Impacto de los Factores de Desempeño Laboral

**Tabla 84:** Factores de desempeño laboral

DESCRIPCIÓN	CANT	PORCENTAJE
Calidad de Trabajo	4	12%
Conocimiento de la tarea	8	24%
Relaciones interpersonales	8	24%
Habilidad para planear	3	9%
Iniciativa	5	15%
Responsabilidad	6	18%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cálculo SPSS

**Tabla 85:** Factores desempeño laboral



Fuente: Cálculo SPSS

Los factores determinantes del desempeño laboral en la empresa Envatub S.A., reflejan los siguientes porcentajes: 12% representan el factor calidad de trabajo, 24% conocimiento de la tarea, 24 % relaciones interpersonales, 9% Habilidades para planear, 15% iniciativa, 18% responsabilidad. El resultado obtenido de los factores de desempeño laboral permite identificar los factores negativos que influirían para un desempeño deficiente, entre estos tenemos: el factor Calidad de trabajo que denota que las responsabilidades de cada labor que se realiza no está siendo efectiva por ende hay la presencia de errores en el producto final, Habilidad para planear da anotar que se debe a la carencia de decisión a la hora tener iniciativa para realizar actividades que ayuden a la mejora del proceso o procedimiento.

#### 11.4. Pruebas Chi Cuadrado por Factor Determinante de Cada Variable.

##### 11.4.1. Variables Clima laboral – Desempeño laboral.

##### 11.4.1.1. Prueba chi cuadrado Factor Estándares – calidad de trabajo.

Como se mencionó anteriormente, la totalidad de trabajadores encuestados son 49, comprendidos entre personal administrativo y operativo.

Los resultados obtenidos de acuerdo a las variables contrastadas Estándares vs Calidad de trabajo de los Trabajadores de la Empresa Envatub S.A., se reporta en la siguiente tabla.

**Tabla 86:** Tabla cruzada Estándares y Calidad de trabajo

		Calidad de trabajo		Total
		NO	SI	
Estándares	NO	0	17	17
	SI	13	19	32
Total		13	36	49

Fuente: Cálculo SPSS

**Tabla 87:** Prueba de Chi-cuadrado Estándares\* Calidad de trabajo.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,400 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	7,431	1	,000		
Razón de verosimilitud	13,467	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	9,208	1	,000		
N de casos válidos	49				

a. 1 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,51.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Cálculo SPSS

La probabilidad es menor a 0,05 por tanto se determinan que Estándares es uno de los factores que si influyen en la calidad de trabajo siendo este uno de los factores determinantes de desempeño laboral, a fin de medir el grado de asociación de estos se utiliza el coeficiente de contingencia.

**Tabla 88:** Coeficiente de contingencia Estándares-Calidad de trabajo

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,745	,000
N de casos válidos		49	

Fuente: Cálculo SPSS.

El factor Estándares tiene un grado de asociación con el factor Calidad de trabajo del 74,5%, utilizando la escala de Cohen se tiene un grado de asociación alto.

#### 11.4.1.2. Prueba chi cuadrado clima laboral factor Desafío – Habilidad para planear

**Tabla 89:** Tabla cruzada Desafío - Habilidad para planear

		Habilidad para planear		Total
		NO	SI	
Desafío	NO	9	14	23
	SI	4	22	26
Total		13	36	49

Fuente: Cálculo SPSS.

**Tabla 90:** Prueba de chi-cuadrado Desafío - Habilidad para planear.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,530 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	2,417	1	,000		
Razón de verosimilitud	3,582	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
N de casos válidos	49				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,10.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Cálculo SPSS

La probabilidad es menor a 0,05 por tanto se determinan que el factor Desafío es uno de los factores que si influyen en desempeño laboral, siendo Habilidad para planear uno de los factores perteneciente a la variable dependiente, a fin de medir el grado de asociación de estos factores se utiliza el coeficiente de contingencia.

**Tabla 91:** Coeficiente de contingencia Desafío - Habilidad para planear

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,635	,000
N de casos válidos		49	

Fuente: Cálculo SPSS.

El factor Desafío tiene un grado de asociación con el factor Habilidad para planear del 63,5%, utilizando la escala de Cohen se tiene un grado de asociación alto.

#### 11.4.1.3. Prueba chi cuadrado Cooperación – Iniciativa.

**Tabla 92:** Tabla cruzada Cooperación- Iniciativa

		Iniciativa		Total
		NO	SI	
Cooperación	NO	9	14	23
	SI	4	22	26
Total		13	36	49

Fuente: Cálculo SPSS.

**Tabla 93:** Pruebas chi cuadrado Cooperación- Iniciativa

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,211 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	2,224	1	,000		
Razón de verosimilitud	3,287	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	3,145	1	,000		
N de casos válidos	49				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,98.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Cálculo SPSS.

La probabilidad es menor a 0,05 por tanto se determinan que el factor Cooperación es uno de los factores que si influyen en desempeño laboral, siendo Iniciativa uno de los factores de estudio en la variable dependiente, a fin de medir el grado de asociación de estos factores se utiliza el coeficiente de contingencia.

**Tabla 94:** Coeficiente de contingencia cooperación-Iniciativa

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,845	,000
N de casos válidos		49	

Fuente: Cálculo SPSS.

El factor cooperación tiene un grado de asociación con el factor Iniciativa variable de estudio del desempeño laboral del 84,5%, utilizando la escala de Cohen se tiene un grado de asociación alto.

#### 11.4.2. Variables Satisfacción laboral– Desempeño laboral.

##### 11.4.2.1 Prueba chi cuadrado Factor Beneficios – calidad de trabajo.

Como se mencionó anteriormente, la totalidad de trabajadores encuestados son 49, comprendidos entre personal administrativo y operativo.

Los resultados obtenidos de acuerdo a las variables contrastadas Beneficios vs Calidad de trabajo de los Trabajadores de la Empresa Envatub S.A., se reporta en la siguiente tabla.

**Tabla 95:** Tabla cruzada Beneficios -Calidad de trabajo

		Calidad de trabajo		Total
		NO	SI	
Beneficios	NO	12	19	31
	SI	7	11	18
Total		19	30	49

Fuente: Cálculo SPSS.

**Tabla 96:** Prueba de chi cuadrado Beneficios- Calidad de trabajo

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,172 <sup>a</sup>	1	,002		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	7,423	1	,006		
Razón de verosimilitud	10,196	1	,001		
Prueba exacta de Fisher				,003	,002
Asociación lineal por lineal	8,985	1	,003		
N de casos válidos	49				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,98.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

La probabilidad es menor a 0,05 por tanto se determinan que Beneficios es uno de los factores que si influyen en la calidad de trabajo siendo este uno de los factores determinantes de desempeño laboral, a fin de medir el grado de asociación de estos factores se utiliza el coeficiente de contingencia.

**Tabla 97:** Coeficiente de contingencia Beneficios- Calidad de trabajo

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,397	,002
N de casos válidos	49	

Fuente: Cálculo SPSS.

El factor Beneficios tiene un grado de asociación con el factor Calidad de trabajo del 39.7%, utilizando la escala de Cohen se tiene un grado de asociación medio.

### 11.4.2.2. Prueba chi cuadrado Factor Reconocimiento personal y/o Social – Relaciones Interpersonales.

Los resultados obtenidos de acuerdo a las variables contrastadas Reconocimiento personal y/o Social –Relaciones Interpersonales, de los Trabajadores de la Empresa Envatub S.A., se reporta en la siguiente tabla.

**Tabla 98:** Tabla cruzada Reconocimiento personal y/o Social - Relaciones Interpersonales

		Relaciones Interpersonales		Total
		NO	SI	
Reconocimiento personal	NO	15	3	18
	SI	16	15	31
Total		31	18	49

Fuente: Cálculo SPSS.

**Tabla 99:** Prueba chi cuadrado Reconocimiento personal y/o Social - Relaciones Interpersonales

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,930 <sup>a</sup>	1	,026		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	3,660	1	,056		
Razón de verosimilitud	5,275	1	,022		
Prueba exacta de Fisher				,034	,026
Asociación lineal por lineal	4,830	1	,028		
N de casos válidos	49				

a. 0 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,61.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Cálculo SPSS.

La probabilidad es menor a 0,05 por tanto se determinan que Reconocimiento personal y/o Social es uno de los factores que si influye en las Relaciones Interpersonales siendo este uno de los factores determinantes de desempeño laboral, a fin de medir el grado de asociación de estos factores se utiliza el coeficiente de contingencia.



**Tabla 100:** Coeficiente de contingencia Reconocimiento personal y/o Social- Relaciones Interpersonales.

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,302	,026
N de casos válidos		49	

Fuente: Cálculo SPSS.

El factor Reconocimiento personal y/o Social tiene un grado de asociación con el factor Relaciones Interpersonales del 30.2%, utilizando la escala de Cohen se tiene un grado de asociación medio.

## 12. IMPACTOS

### 12.1. Impacto Social

El proyecto genera un impacto social dado por los cambios que se producen en los modos de actuar del personal al percibir un ambiente confortable, presentando un lado humano en cada uno de ellos, en el lugar de trabajo, favoreciendo en esta forma al sentimiento de pertenencia, así optimizando alternativas de mejora en el ámbito de satisfacción laboral dando accesibilidad a un plan de incentivos lo que genera la obtención de una mejor retribución económica, visualizando como resultado un desenvolvimiento eficiente y de esta forma concientizando acerca de nuevas formas de hacer y ser en el ámbito laboral desde un análisis de las dimensiones del clima, satisfacción y desempeño laboral.

## 13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 13.1. Conclusiones

- A través del análisis del marco teórico se pudo identificar el contexto en el cual se desarrolla las variables clima, satisfacción, desempeño laboral y la relación teórica que estas variables pueden tener en la dimensión real del entorno empresarial; como también se puede caracterizar los componentes que interactúan y aportan para consecución de los objetivos organizacionales.
- Mediante la aplicación de los instrumentos de los autores de Litwin y Stringer, Sonia Palma y Rocca Adriana, se identificó el impacto de los factores de cada variable, en el clima laboral los factores que presentan impactos negativos son: Cooperación dado a consecuencia que el trabajador no aporta significativamente en la consecución de actividades extracurriculares en las que se ve envuelta la empresa, Desafío inmiscuye al grado de riesgo que la empresa debe optar para alcanzar objetivos, Recompensa la satisfacción al obtener un reconocimiento económico es medianamente careciendo así de un plan de recompensas. Al referirnos a satisfacción laboral de los factores analizados se obtuvo que : Beneficios es uno de los factores negativos demostrando que el reconocimiento que se le da al trabajador por su labor realizada no es la adecuado seguidamente de Reconocimiento personal que no es recibido y valorado, identificando de esta forma que existe un grado de insatisfacción media esto, debido a que todos los factores mencionados tienen un porcentaje de afectación intermedio sobresaliendo de este grupo en forma positiva el factor condición de trabajo .
- La medida de correlación existente entre el clima y desempeño laboral y entre satisfacción y desempeño laboral es positiva, dando como resultado que las dimensiones de la variable independiente tienen una relación directa que influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa “Envatub S.A.”.

### **13.2. Recomendaciones.**

- Mantenerse activo frente a los distintos cambios que se presenten en la actualidad fomentando la investigación a través del cual se identifique aspectos que pueden ser tomados en cuenta para mejorar de manera que les permita seguir creciendo como hasta la actualidad.
- A fin de tomar acciones correctivas frente a los factores negativos se debe realizar charlas, talleres de motivación sobre el significado como trabajar en conjunto para de esta forma mejorar el factor cooperación dentro de la empresa.
- Capacitar cómo cumplir con la planificación realizada, en que forma afecta el no regirse a su cumplimiento y como beneficiaria regirse a una planificación con la finalidad de aportar al mejoramiento del factor desafío.
- Implementar incentivos que haga que el trabajador se sienta con la disponibilidad de querer alcanzarlos ayudando de esta forma a obtener un nivel de recompensa adecuado que incremente el grado de satisfacción laboral por ende el desenvolvimiento del trabajador dentro de la empresa.
- Es necesario conocer las aspiraciones de cada uno de los empleados para fortalecer su desarrollo profesional que permita mantener e incrementar el nivel de satisfacción laboral para de esta forma comprometer al trabajador a realizar sus labores con eficiencia.

#### 14. BIBLIOGRAFÍA

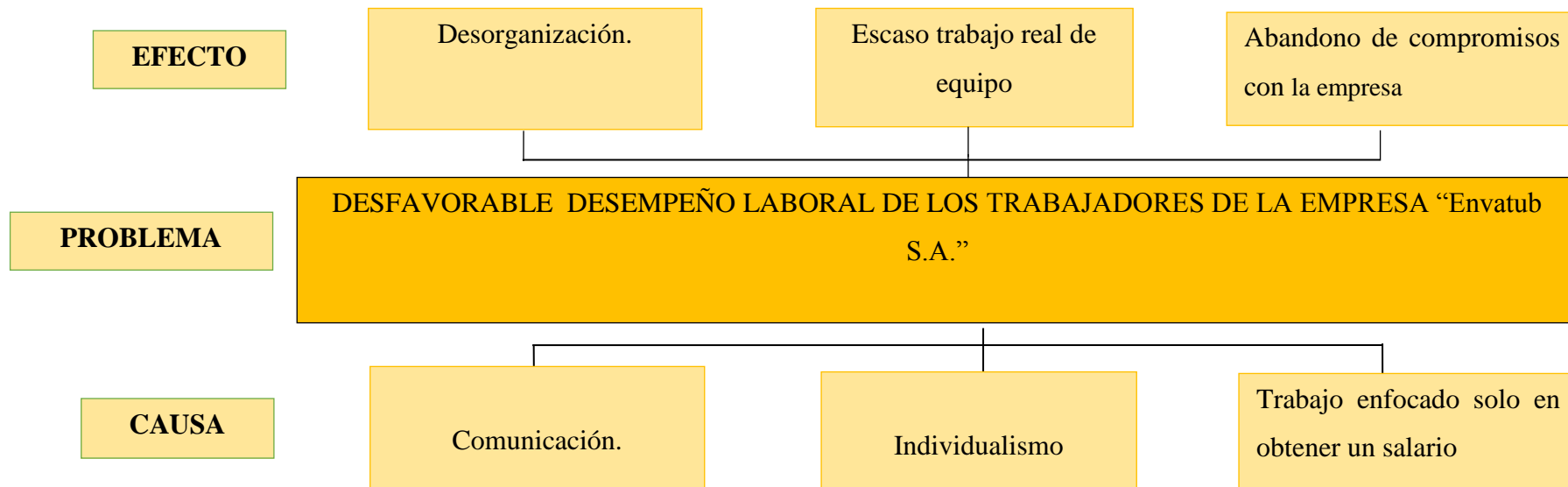
- Alvarez, M. C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia: elIMCO: un metodo de analisis para su intervencion*. Universidad del Rosario. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qipFxpVbK1AC&oi=fnd&pg=PA13&dq=Clima+organizacional+en+Colombia:+El+IMCOC,+un+m%C3%A9todo+de+an%C3%A1lisis+para+su+intervenci%C3%B3n&ots=18frW4dxCf&sig=I05ueVvhi4l68S-BEmT56L4oLtI#v=onepage&q=Clima%20organizacion>
- Arias, J. (2007). Factores del clima rganizacional influyentes en la satisfaccion laboral de enfermeria, concerniente a los ciudadanos intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. 12-19. Obtenido de <http://studylib.es/doc/8134922/factores-del-clima-organizacional-influyentes-en-la>
- Badillo, G. G., & Bernal, K. A. (2005). El funcionamiento organizacional desde un enfoque psicológico. Cuba: Editoria Feijoo.
- Badillo, G. G., & Bernal, K. A. (2005). *El funcionamiento organizacional desde un enfoque psicologico*. Cuba: Editoria Feijoo.
- Badillo, G. G., & Bernal, K. A. (2009). *El funcionamiento organizacional desde un enfoque psicologico*. Cuba: Feijo.
- Bohlander, G., & Snell, S. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Editorial CENAGE Learning .
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4508007&query=gestion+estrategica+del+clima+laboral>
- Brow, W., & Moberg, D. (1990). *Teoria de la orgnizacion y la Adinistracion: enfoque integral*. Mexico: Limusa.
- Bustamante, M. A., Lapo, M., & Grandón, M. (03 de 05 de 2016). Creacion de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad. *Scielo*, 141. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v15n30/v15n30a10.pdf>
- Carrion, A. C., & Molero, M. R. (2000). Estudio de la satisfaccion personal segun la edad de las personas. Murcia (España). Obtenido de [http://www.um.es/analesps/v16/v16\\_2/08-16\\_2.pdf](http://www.um.es/analesps/v16/v16_2/08-16_2.pdf)

- Chávez, N. (29 de 09 de 2015). *WinRed*. Obtenido de <https://winred.com/management/cultura-y-clima-organizacional-orientadas-al-aprendizaje-en-una-empresa-competitiva/gmx-niv116-con24529.htm>
- Chiang, M., Salazar, C., & Núñez, A. (2007). Clims organizacional y satisfaccion laboral en un establecimiento statal: hospital tipo 1. *THEORIA*, *16*(2), 61-76. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>
- Chiavenato, I. (1993). *“Iniciación a la Organización y Técnica Comercial”* (sexta edicion ed.). (J. d. Olson, Trad.) México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (2007). *Administracion de recursos humanos. El capital humano de las Organizaciones*. (8va. Edición ed.). (P. Mascaró, & M. Hano Roa, Trans.) Mexico: Editorial McGraw Hill.
- Cristancho, D. (21 de 07 de 2016). *acsendo.blog*. Obtenido de <http://blog.acsendo.com/estudio-clima-laboral-america-latina-2015-infografia/#>
- Duque, Y. (2014). *blogspot*. Obtenido de <http://climaorganizacionalyulaimaduque.blogspot.com/2014/04/el-concepto-de-clima-organizacional.html>
- Eden. (2016). Satisfacción laboral: factores de influencia positivos y negativos. *Blog Eden*, 2. Obtenido de <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>
- Gan, B. (2007). El clima en las organizaaciones. En J. Tejada, V. Gimenez, F. Gan, G. Viladot, M. G. Fandos, & J. Jimenez, *Formación de formadores. Tomo 2. Escenario institucional* (pág. 726). España: Paraninfo.
- Gan, B., & Triginé, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestion y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Madrid (España): Diaz de Santos S.A.
- García, V. D. (2010). Satisfacción laboral. *Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Gil, E. M., & Giner de la Fuente, F. (2013). *Como crear y hacer funcionar una emprea*. España: ESIC EDITORIAL. Obtenido de Herzberg, F., Mausner, B., & y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to work*. Wiley: New York,. United Sates.: Wiley Ed.
- Jacome, M., & Montenegro, J. (2017). *clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3767/1/T-UTC-0214.pdf>

- likert, R. (1967). *The human organization*. New York: McGraw-Hill.
- Marín, D., Cano, C., Zevallos, M., & Mora, R. (15 de Julio de 2014). *SlideShare*.  
Obtenido de <https://es.slideshare.net/sparedesruiz/determinantes-de-analisis-y-diseo-organizacional>
- Maslow, A. (1991). *Motivacion y personalidad*. Madrid: Dias de Santos.
- Rubio, N. E. (s.f.). *El Mundo*. Obtenido de Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral:  
<http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>
- S/A. (20 de 03 de 2018). *Joblers*. Obtenido de <https://www.joblers.net/clima-laboral-negativo.html>
- Salas, P. (2012). *Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud de Cuba*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412012000200001&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412012000200001&script=sci_arttext&tlng=en)
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). Clima y Cultura Organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Scielo*.
- Senlle, A. (2009). *Gestión estratégica de RR.HH. para la calidad y la excelencia*. Madrid: AENOR.
- Stephen, P., & Timothy, A. (2009). Satisfacción en el trabajo. En P. Stephen, & A. Timothy, *Comportamiento organizacional* (Decimotercera Edición ed., pág. 752). Mexico: pearson Educación.
- Stoner, J. (1994). *Administración*. México: Editorial Prentice.
- Suarez, M. (2004). *Interaprendizaje Holístico de Matemática*. Ecuador: Gráficas planeta.
- Tejada, F. J., Gimenez, M. V., Viladot, V. G., Fandos, G. M., Jimenez, G., & Gonzalez, A. (2014). *Formacion de Formadores*. España: Paraninfo.
- Vallejo, C. O. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. Colombia: EDUCOSTA. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/901/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vallejo, R. d. (2015). *Empleo, personas y organizaciones: Cambios y transformaciones*. Pirámide.
- Zurita, R. (2010). Satisfacción Laboral: ventaja en la vida y empresa. *eGEA*, 2.

## 15. ANEXOS

### Anexo 1: Árbol de Problemas



**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** La Investigadora

**Anexo 2:** Encuesta de Clima Laboral

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**EVALUACIÓN DE CLIMA LABORAL**

**Objetivo:** Diagnosticar la situación actual de clima laboral.

**Instrucciones**

A continuación ustedes encontrarán una serie de afirmaciones acerca de la empresa en que usted trabaja. Frente a cada una de ellas tendrá cinco alternativas de respuesta que son las siguientes: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, No estoy seguro, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo.

Deberá marcar con una X la alternativa que según su opinión describe con más exactitud la situación actual de la empresa.

<b>ESTÁNDARES DE CALIFICACIÓN</b>	
Totalmente de Acuerdo	TA=1
De acuerdo	RA=2
No estoy seguro	NS=3
En desacuerdo	RD=4
Totalmente en desacuerdo	TD=5

N°	PREGUNTAS	(TA) Totalmente de Acuerdo	(DA) De acuerdo	(NS) No estoy seguro	(ED) En desacuerdo	(TD) Totalmente en desacuerdo
1	¿Cree Ud. que en su área de trabajo se producen errores por falta de información?					
2	¿La actitud de nuestros superiores es que el conflicto entre unidades y departamentos pueden ser bastante fructíferas?					
3	¿El ambiente de compromiso en mi grupo de trabajo es deficiente?					



4	¿En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal?					
5	¿La Dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar?					
6	¿La empresa permite su participación con sus opiniones para la toma de decisiones relacionado al área que pertenece?					
7	¿La toma de decisiones en esta empresa se realiza con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad?					
8	¿Las tareas son siempre realizadas en forma oportuna, de acuerdo a normas establecidas y haciendo el mejor uso de los recursos?					
9	¿Existe ayuda de superiores y compañeros para realizar una labor difícil?					
10	¿Cuenta su departamento con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones?					
11	¿La empresa se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras?					
12	¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su unidad de trabajo?					
13	¿En la empresa los trabajos están bien definidos y organizados?					
14	¿Existe interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan?					
15	¿En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones?					
16	¿Existe lealtad por parte del personal hacia la organización?					
17	¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa?					

18	¿La mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses?					
19	¿Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?					
20	¿La cancelación de sus honorarios de trabajo se los realiza justo a tiempo?					
21	¿Cuándo cometo un error me sancionan?					
22	¿Hay reconocimiento a mi grupo de trabajo al superar las metas esperadas?					
23	¿La relación jefe-trabajador es adecuada para mantener una comunicación eficiente?					
24	¿Entre el personal de esta empresa predomina un ambiente de confianza?					
25	¿Se realiza actividades que estimulen y capaciten cómo trabajar en equipo?					
26	¿Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo apropiado para la realización de las actividades, sin tensiones?					
27	¿Mi superior confía en juicios individuales?					
28	¿El trabajo que realiza lo hace con audacia, responsabilidad e iniciativa?					
29	¿En esta organización las personas toman responsabilidades?					
30	¿Nuestros superiores emiten indicaciones generales y la responsabilidad del trabajo específico se lo deja al personal?					

**Anexo 3:** Encuesta de satisfacción laboral.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL**

**Objetivo:** Diagnosticar el grado de satisfacción laboral.

**INSTRUCCIONES**

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad. Marque con una **X** el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista, tomando en cuenta los estándares de calificación.

<b>ESTÁNDARES DE CALIFICACIÓN</b>	
Totalmente de Acuerdo	TA=1
De acuerdo	RA=2
No estoy seguro	NS=3
En desacuerdo	RD=4
Totalmente en desacuerdo	TD=5

		(TA) Totalmente de Acuerdo	(DA) De acuerdo	(NS) No estoy seguro	(ED) En desacuerdo	(TD) Totalmente en desacuerdo
	<b>ÍTEMS</b>					
1	¿Considera que su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas?					
2	¿La retribución económica por su trabajo es recibida justo a tiempo?					
3	¿En la empresa no existe trabajo en equipo?					
4	¿Se siente cómodo en el ambiente físico en el que labora?					
5	¿Le es proporcionado las herramientas y materiales necesarios para realizar y cumplir con su trabajo?					
6	¿Se siente Ud. Libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?					
7	¿Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo?					
8	¿El ambiente donde trabajo es confortable?					
9	¿Le satisface el grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales?					

10	¿No existe un buen nivel de satisfacción laboral dentro de la empresa?					
11	¿Participa usted en las decisiones de su área de trabajo?					
12	¿Mantener una relación buena con los superiores beneficia la calidad del trabajo?					
<b>13</b>	¿Los superiores muestran una actitud autoritaria y represiva?					
13	¿Le gusta el trabajo que realiza?					
14	¿Siente que el trabajo que realiza está acorde a sus capacidades?					
15	¿Considera que su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas?					

## Anexo 4: Encuesta de desempeño laboral

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

**Instrucciones:** Califique el desempeño respecto a los factores que se mencionan a continuación. Para ello, marque con una X el casillero que corresponda, acuerdo con los siguientes estándares de evaluación:

<b>ESTÁNDARES DE CALIFICACIÓN</b>	
Totalmente de Acuerdo	TA=1
De acuerdo	RA=2
No estoy seguro	NS=3
En desacuerdo	RD=4
Totalmente en desacuerdo	TD=5

N°	PREGUNTAS	(TA) Totalmente de Acuerdo	(DA) De acuerdo	(NS) No estoy seguro	(ED) En desacuerdo	(TD) Totalmente en desacuerdo
1	¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?					
2	¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?					
3	¿Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones?					
4	¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?					
5	¿Realiza sus actividades con dedicación?					
6	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?					
7	Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, ¿le gusta cooperar?					

8	¿Comete muchos errores en su trabajo?					
9	¿Realiza actividades variadas?					
10	¿Todos se ayudan y apoyan para resolver los problemas?					
11	¿Cuándo tiene un problema cada uno se “arregla como puede”?					
12	¿Considera que su desempeño laboral es el adecuado?					

**Anexo 5: Curriculum Vitae****DATOS PERSONALES****NOMBRES Y APELLIDOS:** Andrea Estefania Comina Fonseca**FECHA DE NACIMIENTO:** 12 de Mayo de 1995.**LUGAR DE NACIMIENTO:** Quito (Santa Prisca)**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 172475238-9**ESTADO CIVIL:** Soltera**DIRECCIÓN:** Cantón Mejía, parroquia de tambillo, barrio “la Merced”**TELÉFONO:** (02)231729-7**CORREO ELECTRÓNICO:** andreaeste95@gmail.com**ESTUDIOS Y TÍTULOS****Primarios:** Escuela “Manuel Antonio Borrero”**Secundarios:** Colegio “Ismael Proaño Andrade”**Título Obtenido:** Técnico en Comercio y Administración**Superiores:** Universidad Técnica de Cotopaxi**Idiomas:** Ingles**CURSOS Y SEMINARIOS**

Curso de capacitación “GESTIÓN EMPRESARIAL &amp; PÚBLICA”

Duración: 40 Horas.

I Seminario: “El Actual Escenario Político Nacional y las Perspectivas de las Organizaciones Sociales”.

Duración: 32 Horas

**CERTIFICACIÓN:**Yo, **Andrea Estefanía Comina Fonseca**, es todo lo que puedo informar en honor a la verdad.