

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INTEGRACIÓN CURRICULAR

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciada en Administración de Empresas**

**TEMA: “La gestión organizacional y el desempeño
laboral de los colaboradores en la empresa
“CEMEAG” de la ciudad de Ambato”**

AUTOR: Abigail Salomé López García

TUTOR: Dra. Mg. María Alexandra López Paredes

AMBATO – ECUADOR

Marzo 2023



APROBACIÓN DEL TUTOR

Dra. Mg. María Alexandra López Paredes

CERTIFICA:


En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación **“La gestión organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa “CEMEAG” de la ciudad de Ambato”** presentado por la señorita **Abigail Salomé López García** para optar por el título de Licenciada en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 1 de marzo de 2023

Dra. María Alexandra López Paredes
C.I.: 1802795714

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

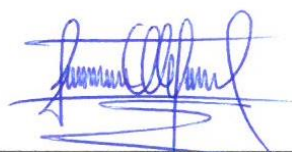
Yo, **Abigail Salomé López García**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Abigail Salomé López García
C.I.: 1805435680

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Dr. Mg. Jorge Francisco Abril Flores
C.I.: 1803035086



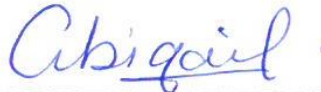
Abg. Mg. Santiago Omar Ortiz López
C.I.: 1802288330

Ambato, 1 de marzo de 2023

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

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



Abigail Salomé López García
C.I.: 1805435680

DEDICATORIA

A Dios por su fidelidad, su amor y por guiarme en cada paso de mi vida.

A mis padres Iván y Ceci, por amarme incondicionalmente, son un ejemplo de personas, gracias por su cariño y por ser mi mayor fuente de inspiración y superación.

A mi hermano Juanito por darme los ánimos cada día durante todo este proceso, eres el sol de mi vida, te amo.

A mi mejor amiga Mica, el regalo más bonito de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Cuanta bendición encontramos en el agradecer por lo que tenemos, por lo que vivimos, por lo que experimentamos. En primer lugar, quiero agradecer a Dios por su infinito amor, por su fidelidad y misericordia, por acompañarme en cada etapa de mi vida y nunca soltar mi mano, por darle sentido a cada uno de mis días, sé que todo lo que soy se lo debo a Él y sin el Él no soy nada.

A mis padres por enseñarme a no rendirme, por acompañarme en todos estos años de mi vida y celebrar cada uno de mis logros, gracias por su amor, cariño y paciencia, son la bendición más grande que tengo, los amo con todo mi corazón.

A mi hermano Juanito, por la luz que brinda a mi vida, gracias por tantas risas y por darme ánimos cuando más lo necesito, te amo mucho.

A mi mejor amiga Mica, por traer estabilidad, paz y alegría a mis días, por apoyarme y creer en mí, gracias por estar presente en cada momento de mi vida, eres mi mayor tesoro.

Finalmente, pero no menos importante, quiero agradecer a la Dra. María Alexandra López. Muchas gracias profe Ale por compartir su conocimiento conmigo, por su tiempo y por ayudarme a culminar este trabajo. Gracias a todos mis profesores de carrera por sus enseñanzas para mi formación profesional.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes Investigativos.....	1
1.2. Objetivos	2
1.2.1. Objetivo General.....	2
1.2.2. Objetivos Específicos	2
1.3. Problema de Investigación	2
1.4. Justificación	3
1.5. Marco Teórico.....	7
1.5.1. Gestión Organizacional	7
1.6.2. Desempeño Laboral.....	18
CAPÍTULO II	28
METODOLOGÍA	28
2.1 Método	28
2.1.1 Método no experimental	28
2.2 Enfoque de la Investigación.....	28
2.2.1 Enfoque Cuantitativo	28
2.3 Tipo o diseño de investigación	29
2.3.1 Descriptivo.....	29
2.3.2 Transeccional o Transversal	29

2.4 Alcance de la Investigación	30
2.4.1 Correlacional.....	30
2.5 Modalidad de Investigación	30
2.5.1 De campo	30
2.5.2 Bibliográfica	31
2.5.3 Población	31
2.6 Técnica.....	31
2.6.1 Encuesta.....	31
2.7 Instrumento	32
2.7.1 Cuestionario.....	32
2.7.2 Validación de Instrumentos	32
2.7.3 Alfa de Cronbach.....	33
2.8 Hipótesis	34
2.8.1 Hipótesis nula (H0).....	34
2.8.2 Hipótesis alternativa	34
CAPÍTULO III.....	35
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
3.1 Análisis y discusión de los resultados obtenidos	35
3.2 Verificación de la hipótesis.....	56
3.2.1 Cálculo del coeficiente Spearman r	56
CAPÍTULO IV	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
4.1 CONCLUSIONES	59
4.2 RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Elementos de la etapa de Dirección.....	13
Figura 2	Dimensiones Modelo de Gestión Organizacional por logro de objetivos..	17
Figura 3	Habilidades sociales en el ámbito laboral.....	22
Figura 4	Planificación de las actividades.....	35
Figura 5	Participación de los colaboradores	36
Figura 6	Conocimiento de actividades en el trabajo.....	37
Figura 7	Responsabilidad en las actividades asignadas	38
Figura 8	Ambiente laboral	39
Figura 9	Comunicación en la empresa.....	40
Figura 10	Percepción de liderazgo.....	41
Figura 11	Gestión realizada por el Gerente	42
Figura 12	Supervisión y monitoreo del trabajo.....	43
Figura 13	Motivación al cumplir las actividades encomendadas	44
Figura 14	Gusto por el trabajo	45
Figura 15	Condiciones de trabajo en la empresa	46
Figura 16	Opiniones de los trabajadores tomadas en cuenta	47
Figura 17	Apoyo e inspiración entre compañeros de trabajo.....	48
Figura 18	Trato que se da a los colaboradores en la empresa.....	49
Figura 19	Entendimiento de las instrucciones brindadas por el jefe.....	50
Figura 20	Iniciativas de mejora en los procesos	51
Figura 21	Trabajo en equipo	52
Figura 22	Recompensas e incentivos para mejorar el desempeño laboral.....	53
Figura 23	Reconocimiento por los buenos trabajos realizados.....	54
Figura 24	Definición de funciones y responsabilidades	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Intervalos de fiabilidad del Alfa de Cronbach	33
Tabla 2 Nivel de fiabilidad del Alfa de Cronbach	33
Tabla 3 Planificación de actividades	35
Tabla 4 Participación de los colaboradores.....	36
Tabla 5 Conocimiento de actividades en el trabajo.....	37
Tabla 6 Responsabilidad en las actividades asignadas.....	38
Tabla 7 Ambiente laboral.....	39
Tabla 8 Comunicación en la empresa	40
Tabla 9 Percepción de liderazgo	41
Tabla 10 Gestión realizada por el Gerente	42
Tabla 11 Supervisión y monitoreo del trabajo	43
Tabla 12 Motivación al cumplir las actividades encomendadas	44
Tabla 13 Gusto por el trabajo.....	45
Tabla 14 Condiciones de trabajo en la empresa.....	46
Tabla 15 Opiniones de los trabajadores tomadas en cuenta.....	47
Tabla 16 Apoyo e inspiración entre compañeros de trabajo	48
Tabla 17 Trato que se da a los colaboradores en la empresa	49
Tabla 18 Entendimiento de las instrucciones brindadas por el jefe	50
Tabla 19 Iniciativas de mejora en los procesos.....	51
Tabla 20 Trabajo en equipo.....	52
Tabla 21 Recompensas e incentivos para mejorar el desempeño laboral	53
Tabla 22 Reconocimiento por los buenos trabajos realizados	54
Tabla 23 Definición de funciones y responsabilidades en el trabajo	55
Tabla 24 Interpretación de los valores en la correlación.....	56
Tabla 25 Coeficiente de correlación de Spearman.....	58

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se desarrolló en la empresa “CEMEAG” de la ciudad de Ambato, es una compañía de economía mixta dedicada a prestar sus servicios para la comercialización de ganado bovino y equino. En las empresas, la gestión organizacional interviene como una herramienta capaz para aprovechar los recursos disponibles de una manera eficiente para obtener resultados positivos. El desempeño laboral se refiere al rendimiento de los colaboradores al momento de realizar sus funciones y responsabilidades.

El objetivo de la investigación fue analizar la gestión organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de esta empresa. Se empleó un estudio cuantitativo, exploratorio, de corte transversal y con alcance correlacional. Para la recopilación de datos se utilizó la técnica de la encuesta, al hacer uso de un instrumento como el cuestionario, mismo que fue aplicado al total de la población (30 colaboradores). Para la validación del instrumento se utilizó el método de Alfa de Cronbach en el que se obtuvo un resultado de 0.982 que indica un nivel alto de confiabilidad sobre el instrumento.

Para la comprobación de la hipótesis, se aplicó la correlación de Spearman en la que se aceptó la hipótesis alternativa: La gestión organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa.

Finalmente, se redactaron las conclusiones, así como también las recomendaciones más relevantes dentro de las cuales se destaca que: existe una buena gestión organizacional, sin embargo, se recomienda aplicar herramientas que mejoren esta gestión y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, GESTIÓN ORGANIZACIONAL, DESEMPEÑO LABORAL, ORGANIZACIÓN, SATISFACCIÓN

ABSTRACT

This research was developed in the company Centro de Mercadeo Agropecuario “CEMEAG” of Ambato city. This is a mixed economy company dedicated to provide its services for the commercialization of cattle and horses. In companies, organizational management intervenes as a tool capable of taking advantage of available resources in an efficient manner to obtain positive results. Work performance refers to the yield of the collaborators when carrying out their functions and responsibilities.

The objective of the research was to analyze the organizational management and work performance of the employees of this company. A quantitative, exploratory, cross-sectional and correlational study was used.

For data collection, the survey technique was used, making use of an instrument such as the questionnaire, which was applied to the total population (30 employees). For the validation of the instrument, the Cronbach's Alpha method was used, obtaining a result of 0.982, which indicates a high level of reliability of the instrument.

For hypothesis testing, Spearman's correlation was applied in which the alternative hypothesis was accepted: Organizational management affects the work performance of employees in the company. Finally, conclusions were drawn up, as well as the most relevant recommendations, among which it is highlighted that: there is a good organizational management, however, it is recommended to apply tools to improve this management and the work performance of the company's employees.

KEY WORDS: ORGANIZATIONAL MANAGEMENT, JOB PERFORMANCE, ORGANIZATION, SATISFACTION

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

Respecto a la temática que se aborda en esta investigación, Lema (2017) en su trabajo de tesis para la obtención del título de Ingeniera en Empresas y Administración de Negocios con el tema “Gestión organizacional para el centro de acopio de la “CORPROCAF” desarrollado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES. Se plantearon las siguientes conclusiones: es importante dar a conocer al personal las funciones que deben cumplir, se debe brindar un ambiente agradable y armonioso, basado en el respeto, a su vez, se debe enfatizar en la importancia de motivar a los colaboradores para que cumplan con sus actividades pero que también, sean parte del proceso de mejora que se pretende realizar en el cambio del clima laboral de la empresa.

Por otro lado, en la misma línea de investigación, Campoverde (2016) a través de su estudio de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios con el tema “Gestión Organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Ferretería Colombatti de la ciudad de Babahoyo” manifiesta en sus conclusiones que la implementación de un modelo de gestión facilita la detección de necesidades que existen dentro de la empresa, a la vez, es posible identificar talento y potencial de los trabajadores con la finalidad de generar un perfil y así poder describir cargos y actividades.

Asimismo, el autor Aucatoma (2022) mediante su estudio de investigación previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas con su tema “La gestión empresarial y el ambiente laboral dentro de la empresa Erick David de la ciudad de Quito” indica en sus conclusiones que, al no existir una gestión administrativa en la empresa, el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado, lo que provoca una falta de compromiso organizacional. Se sugiere la implementación de un modelo de gestión que permita definir las actividades que se deben realizar con la finalidad de que exista eficacia y eficiencia.

1.2.Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Analizar la gestión organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa “CEMEAG”, de la ciudad de Ambato.

1.2.2. Objetivos Específicos

1. Fundamentar teóricamente la gestión organizacional y el desempeño laboral.
2. Diagnosticar la gestión organizacional y el desempeño laboral a través de la recolección de información.
3. Relacionar la gestión organizacional y el desempeño laboral.

1.3.Problema de Investigación

Se consideró que existe una deficiente gestión organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CEMEAG” a causa de una administración empírica en la organización, esto ha influido en el desenvolvimiento de los trabajadores debido que no tienen una guía ni lineamientos teóricos y técnicos sobre las responsabilidades y actividades que deben desarrollar dentro de la organización. Por consiguiente, el recurso humano de la empresa es el que se ha visto mayormente afectado, al entender que la empresa no tiene una direccionalidad.

Asimismo, al no existir un control en las operaciones que se llevan a cabo para poder brindar el servicio en la empresa “CEMEAG”, ésta se ve perjudicada en su rentabilidad, puesto que, el deficiente control en estas operaciones incide directamente en los ingresos que percibe la empresa por los servicios que brindan a sus clientes.

De igual manera, la poca planificación de las actividades, perjudica el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, debido que, los empleados no tienen una definición correcta sobre el trabajo que les corresponde realizar y sus funciones, además, al no contar con una planificación adecuada, es difícil que los colaboradores

trabajen en equipo puesto que, no tienen un objetivo en común por conseguir, sino que por el contrario, se conforman con realizar la actividad que les corresponde y no se genera un compromiso para con la empresa.

Otra de las causas que denotó una deficiente gestión organizacional en la empresa “CEMEAG” es el poco monitoreo y supervisión de los colaboradores, lo cual se ve reflejado en el bajo desempeño laboral de los trabajadores y que afecta directamente a las operaciones de la organización, al considerar que, el recurso humano es uno de los motores de crecimiento y desarrollo de una organización.

1.4. Justificación

Una organización se concibe como una entidad social encaminada hacia el logro de metas, las cuales se alcanzan bajo un sistema coordinado y estructurado que se vincula al entorno (Franklin, 2009). Para que una organización sepa hacia donde debe dirigirse o cuál es su ruta de trabajo, es indispensable contar con un administrador, el cual se encarga de gestionar los recursos y tomar decisiones en beneficio de la empresa. Dentro de las habilidades que debe tener un administrador se encuentra: capacidades conceptuales y de decisión, capacidades técnicas y capacidades interpersonales y humanas, todas estas habilidades permiten al administrador comprender el funcionamiento, la estructura de su organización y la manera en la que se deben asignar actividades y recursos.

La gestión organizacional supone el establecimiento y delimitación de estrategias y tácticas que vayan de acuerdo a los objetivos planteados, además, abarca momentos lógicos dentro de los cuales se establece una etapa de planificación, implementación, control y finalmente revisión, de esta manera, se puede verificar el cumplimiento de los objetivos (Rodríguez, 2017). La gestión organizacional implica una intervención permanente en la empresa por parte de la persona que la administra, la cual debe usar eficazmente los recursos que dispone, tomar decisiones que generen competitividad a la empresa, presentar rendimientos crecientes a escala y cumplir con las metas propuestas.

Las organizaciones nacen con el objetivo de aprovechar el esfuerzo de un grupo de personas que trabajan en conjunto, estas personas las cuales se desempeñan como oficinistas, colaboradores, operadores, entre otros., se conocen como talento humano o capital intelectual, denominados de esta manera por el gran valor que tienen en una organización (Hernández y Ricardo, 2018). En otras palabras, dentro de una organización, las personas que la integran, representan el recurso por medio del cual se garantiza la sostenibilidad y éxito de la empresa, además de que aporta a la construcción de empoderamiento, eficiencia y desarrollo profesional. Por tal motivo, es importante que la gestión que se desarrolle dentro de una empresa aproveche este recurso por medio de la orientación, motivación, y con un seguimiento permanente sobre las personas, al promover un compromiso y sentido de pertenencia con la empresa, de manera que exista productividad y un trabajo de calidad.

Se define el desempeño como aquellos comportamientos los cuales se observan en los empleados y que son relevantes para una empresa u organización, estas acciones o comportamientos pueden ser medidos con base a las competencias de cada miembro de la organización, a su vez, permite conocer la contribución o aporte que ellos realizan a la empresa con su trabajo (Montejo, 2001). En este sentido, se puede indicar que el desempeño del recurso humano incide directamente en los resultados de la organización y por lo mismo, es importante que este recurso sea supervisado, motivado y manejado de la manera correcta.

El éxito de una empresa y de su administrador depende en gran parte de la calidad de personas cuyo trabajo el gerente sea responsable, al considerar que, el gerente es la persona facultada para influir en la productividad y moral de los colaboradores de una empresa, por medio del entendimiento de sus capacidades, habilidades y deficiencias, al definir cada una de ellas, es posible buscar las estrategias y tácticas para capacitarles, y así, asignar correctamente las actividades y tareas que les corresponde, la cuales deben ser asesoradas y en un posterior evaluadas (Rodríguez, 2017).

En efecto, si bien es cierto, el éxito depende de los resultados de los equipos de trabajo, pero a su vez, esos resultados dependen de las habilidades que el Gerente o Administrador aplique respecto a motivación, liderazgo y trabajo en equipo.

Por consiguiente, se puede comprender que, para llevar un desempeño laboral eficiente de los colaboradores, se debe inicialmente tener una gestión organizacional enfocada a planificar, organizar, dirigir, controlar y supervisar cada actividad, de manera que, exista un cumplimiento de actividades y un buen rendimiento por parte de los trabajadores. Esto destaca la vitalidad de una buena gestión dentro de la organización a fin de que los recursos sean asignados correctamente y los trabajadores tengan una guía, dirección y compromiso al momento de desempeñar la actividad que les corresponda.

Esta investigación justificó la importancia de llevar una correcta y eficiente gestión organizacional dentro de una empresa, al entender que la manera en que el Administrador o Gerente maneje los recursos materiales, tecnológicos, financieros y humanos, definirá los resultados que tendrá la empresa. En tal virtud, surgió la necesidad y el interés de realizar un diagnóstico y análisis de la gestión organizacional dentro de la empresa “CEMEAG”, puesto que esta gestión es el núcleo vital de cualquier institución, y en base a las decisiones, estrategias y tácticas, la empresa tiene una dirección y una guía sobre los objetivos que desea conseguir.

Es fundamental considerar que, al hablar de gestión, se hace referencia al manejo adecuado de todos los recursos que dispone la empresa, al igual que la definición de cada proceso y actividad que se debe desarrollar, todos estos pasos llevan a tener una empresa sostenible, con miembros que mantienen buenos niveles de rendimiento y que benefician a la empresa con resultados positivos y crecimiento en el entorno. En este sentido, como utilidad práctica en la investigación estuvo el comprender todos los procesos y herramientas que realmente se aplican dentro de la empresa.

Por otro lado, a través del diagnóstico se pudo determinar la gestión organizacional de la empresa, a su vez, el desempeño laboral de los colaboradores. Esto fue viable gracias a que se cuenta con el tiempo suficiente y prudente para la ejecución de la investigación, además de la predisposición de los miembros de la empresa, para obtener la información necesaria y hacer las consultas que ameriten para llevar a cabo la investigación.

Los beneficiarios directos de la presente investigación fueron los miembros de la empresa “CEMEAG”, focalizándose en la gestión organizacional que ha mantenido la empresa y que puede afectar el desempeño laboral de los colaboradores, al comprender estas dos variables de estudio dentro de la empresa pudo haber un mejor entendimiento sobre el nivel de desempeño que cada uno debe tener para el desenvolvimiento correcto de las operaciones dentro de la organización.

A nivel teórico la investigación buscó corroborar la vitalidad de tener una eficiente gestión organizacional y un correcto desempeño laboral, donde se aproveche de manera eficiente todos los recursos que la empresa disponga para brindar su servicio de comercialización.

A nivel personal el proyecto permitió que el autor incurse con su actividad investigativa para hacerse notar en el mundo científico, factor que fortaleció tanto a nivel profesional como al desarrollo académico y personal, además de que permitió aplicar todos los conocimientos que se han adquirido durante toda la carrera.

1.5.Marco Teórico

1.5.1. Gestión Organizacional

El término administración se origina del latín ad que significa dirección o tendencia y minister, este se refiere a subordinación u obediencia (Chiavenato, 2006). En ese marco, la administración constituye un sistema dentro del cual diferentes individuos trabajan en grupo y cumplen determinadas funciones. Una de las tareas de la administración es el transformar los objetivos propuestos en una realidad, por lo tanto, se convierte en un proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el manejo y uso que se da a los recursos de una empresa para cumplir con las metas propuestas.

Por una parte, para que exista un orden dentro de una empresa se debe asignar un administrador, el cual debe desarrollar tres tipos de habilidades: técnicas, humanas y conceptuales a fin de tener una buena gestión en la organización (Koontz et al., 2012). El administrador se define como aquella persona responsable de tomar decisiones y planificar todas las actividades y planes que se van a realizar para cumplir con la misión y visión de la organización (Cerbone y Rosales, 2019). En este orden de ideas, se puede decir que los administradores son los encargados de manejar los recursos que dispone la empresa con eficiencia y efectividad a través de la gestión de los procesos.

Una organización se refiere a un grupo de personas que trabajan en equipo o en conjunto para crear valor agregado. Dentro de las organizaciones, podemos encontrar las lucrativas y no lucrativas, por una parte, las organizaciones lucrativas tienen como objetivo generar un beneficio económico por la actividad que realizan, este beneficio se conoce también como utilidades, por otro lado, las organizaciones no lucrativas se caracterizan por desarrollar actividades de bien social o interés político, pero que no siguen un beneficio monetario. En esta perspectiva, se puede comprender que, todo a nuestro alrededor constituye una organización, tanto las universidades como las iglesias, los restaurantes, entre otros (Gutiérrez, 2016).

Ahora bien, tal como se menciona anteriormente, el grupo de personas que trabajan en conjunto en una organización tienen como propósito crear valor agregado para la empresa, no obstante, al mismo tiempo, estas personas actúan como un elemento que marca la diferencia en términos de competitividad. Por lo tanto, se conciben como una pieza fundamental de la organización puesto que, ponen en acción todos los diseños de planificación y estrategias que permitan conseguir los objetivos trazados, generar competitividad y diferenciación empresarial (De la Fuente y Estallo, 2014).

En síntesis, una organización no puede iniciar sus operaciones si no hay un administrador que maneje los recursos y tome decisiones. De la misma manera, una empresa no puede cumplir con sus objetivos si la persona que lo administra no realiza una buena gestión. A continuación, se va a conceptualizar el término gestión organizacional puesto que fue la variable principal dentro de esta investigación.

1.5.1.1. Conceptualización

Inicialmente, se aborda el término gestión, el cual nace como una evolución natural de la administración y que hace referencia a coordinar y administrar el funcionamiento de una empresa, organización o institución (Gutiérrez, 2016). La gestión se define como la acción de administrar y gestionar, se refiere a un mecanismo que se debe ejecutar para resolver algún asunto o conseguir algún beneficio en particular, esto a través de los recursos que dispone una organización. Principalmente, se considera al recurso humano como el activo más importante, puesto que permitirá alcanzar los objetivos de la empresa.

Principalmente, la gestión cumple tres funciones: generar un ambiente en la empresa que este destinado hacia el éxito y logro de los objetivos, eliminar todos los problemas y en lo posible, detectarlos antes de que sucedan y finalmente, aprovechar las oportunidades que se presente para que la empresa crezca en su entorno (Mora et al., 2016). Cabe indicar, que la gestión resulta ser un factor clave dentro del diseño de una organización, no solamente porque define el direccionamiento de la empresa, sino también porque produce un cambio en la cultura de la misma, debido que busca

enfocar todos los esfuerzos de trabajo y energía de cada miembro en la maximización de valor para la organización (Hernández et al., 2018).

La gestión organizacional constituye un sistema mediante el cual se planifica, organiza, dirige y controla los procesos que se ejecutan dentro de una empresa. En particular, en esta gestión, se busca aprovechar los recursos que dispone la organización de una manera eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos propuestos, maximizar los beneficios y generar rentabilidad para la organización (Martínez y El Kadi, 2019).

Cabe señalarse, que el estado de la empresa dependerá de la gestión realizada, es decir, si existe una buena gestión, entonces la organización podrá generar utilidad, alcanzar sus objetivos y desarrollarse, no obstante, si se realiza una mala gestión, el resultado de la empresa será negativo lo que provocará un estancamiento y la imposibilidad de crecer en el entorno que se desenvuelve.

La importancia de aplicar la gestión organizacional en una empresa radica en su estrategia para dirigir todos los esfuerzos de los equipos de trabajo y la integración eficaz de los recursos técnicos, materiales, tecnológicos y financieros de la empresa para el cumplimiento de las metas. A través de la planificación, organización, dirección y control, la gestión pretende optimizar los recursos por medio de una correcta planificación, que facilite la obtención de resultados positivos, traducidos en productividad, niveles óptimos de rendimiento, capacidad para resolver problemas y tomar buenas decisiones que promuevan el desarrollo de la organización (Rodríguez, 2017).

En concordancia con lo mencionado anteriormente, la gestión organizacional demanda la definición de estrategias y tácticas que vayan de acuerdo a los objetivos propuestos y que permitan cumplir con todos los procesos planteados dentro de una planificación, cabe indicar que, una planificación comienza a tener una identidad real si se la pone en práctica, es decir, que todas las actividades son implementadas, verificadas su factibilidad de ejecución y la medida en que ésta garantice la posibilidad de conseguir las metas propuestas. Para tal efecto, dentro de la etapa de control se debe revisar todos

los factores mencionados anteriormente, al mismo tiempo, el conocimiento organizacional y la experiencia, se suman a los pasos que conforman el sistema de gestión organizacional (Gullo y Nardulli, 2015).

En este sentido, la gestión organizacional se encarga de la administración de los recursos que dispone la empresa. En tal virtud, se considera como más importante el recurso humano, la gestión de este recurso comprende un proceso mediante el cual se recluta, selecciona, evalúa y da seguimiento a las personas que pasan a ser miembros de la organización. A su vez, la gestión del talento humano, pretende asegurar que la empresa cuente con personal idóneo para cada área, de manera que haya un buen desempeño laboral, una buena relación de trabajo, y una optimización de recursos, tiempo y procesos (Lema et al., 2019).

Dentro de este orden de ideas, la gestión organizacional permite a una empresa desarrollar sus actividades de una manera funcional, organizada y eficiente. No cabe duda que, la definición de procesos en una organización facilita sus operaciones y mejora el flujo de trabajo. Esto se debe principalmente a que, al realizar una planificación, todos los miembros que la integran saben qué es lo que deben hacer, cómo lo van a hacer, cuáles son los recursos que disponen, de quienes se pueden apoyar y el tiempo que está definido para la consecución de lo propuesto en la planificación.

Evidentemente, una empresa no puede comenzar a operar si no es gestionada de la manera correcta por el administrador que la dirige, una organización comprende todo un sistema integrado por recursos, personas y actividades, y por lo mismo, demanda tiempo y una planificación bien definida que facilite a la organización alcanzar sus metas, promover el trabajo en equipo, maximizar sus beneficios, tomar buenas decisiones y la posibilidad de crecer en su entorno.

1.5.1.2.Elementos de la Gestión Organizacional

Planeación

La planificación se define como la primera función administrativa y base del proceso administrativo, básicamente este proceso consiste en definir anticipadamente qué es lo que la organización quiere hacer en el futuro, dónde lo va a hacer, cuándo lo va a hacer y cuáles serán los medios a ser utilizados para conseguirlo (Luna, 2015). En líneas generales, la planeación se encarga justamente, de desarrollar un plan de actuación para la empresa, el cual puede ser a corto, mediano o largo plazo, asimismo, este plan debe cumplir con ciertas características como se factible, tener objetividad, ser flexible e ir acorde y en armonía con la razón de ser de la empresa.

Para lograr que una planificación pueda ser puesta en acción (Gutiérrez, 2016) sugiere contemplar el contenido que se describe a continuación:

Metas: se refiere a los fines principales que la empresa busca alcanzar, en base a este criterio se definen las estrategias, tácticas y mecanismos para conseguirlo.

Objetivos: dentro de los objetivos se fija de manera cuantitativa y cualitativa lo que la empresa desea conseguir.

Subobjetivos: se refiere a la adaptación de los objetivos generales en los diferentes departamentos de la organización.

Estrategias: constituye todas las acciones planificadas a ejecutarse para alcanzar la meta.

Políticas: abarcan todos los criterios y principios que sirven de guía para tomar decisiones, a su vez, regula el accionar de todos los que integran la empresa.

Procedimientos y reglas: se refiere a todos los mecanismos y pasos que se van a desarrollar en cada proceso de la empresa, dentro del cual, se establece las cosas que se deben hacer y las que no.

Presupuestos: se estima una cuantificación monetaria de los planes propuestos dentro de la planificación.

Organización

La organización comprende la segunda etapa del proceso administrativo y responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer? En efecto, para que una empresa inicie sus operaciones, ésta debe tener una estructura que integre todos los elementos tales como: recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y otros. Visto de esta forma, el organigrama actúa como una herramienta que permite definir la estructura organizativa de una empresa, esto debido que se establecen todas las responsabilidades, funciones y mandos a quienes cada nivel de la organización debe responder (Blandez, 2014).

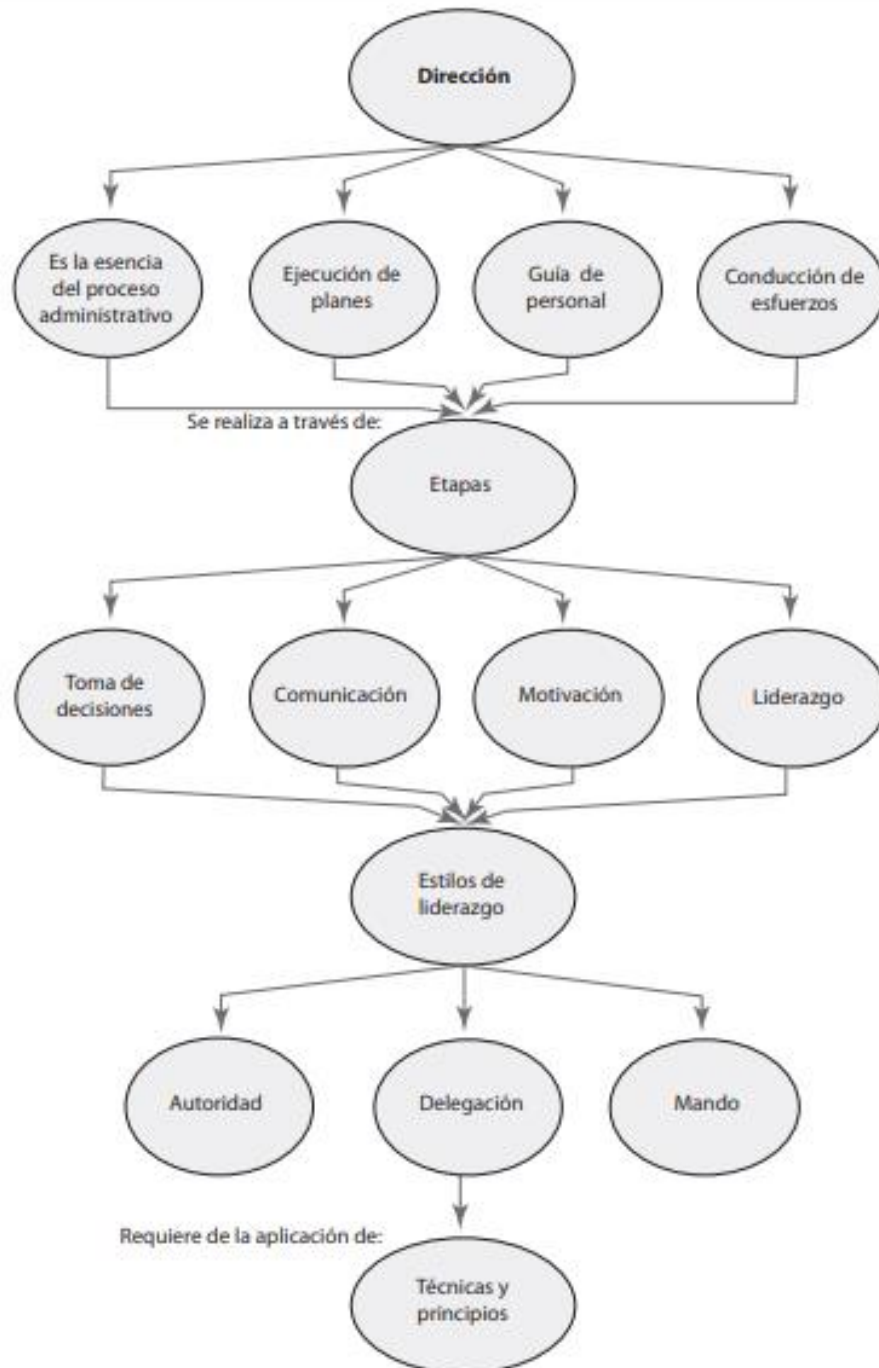
Dentro de este marco, se considera importante tomar en cuenta diferentes actividades básicas relacionadas a la función de la organización y que una empresa debe definir para funcionar con normalidad, éstas son: asignar los recursos que disponga la empresa, definir responsables, establecer las actividades y los tiempos que tomará el desarrollo de cada una, determinar los grados de especialización, asignar funciones, establecer los niveles de jerarquía, diseñar la estructura organizacional, definir la división del trabajo, ya sea producción, compras, personal, entre otros., y la elaboración de procedimientos, reglamento interno, políticas, código de trabajo y éticas, manuales de organización y otras herramientas necesarias para regular el funcionamiento correcto de la empresa (Mero, 2018).

Dirección

Si bien es cierto que cada etapa de la función administrativa aporta con el funcionamiento de la organización, es en la etapa de la dirección en la cual se cristaliza todo lo desarrollado en los procesos de planeación y organización, es decir, dentro de esta etapa, se ejecuta todas las actividades que van en concordancia con la estructura organizativa propuesta por la empresa, por medio del esfuerzo de trabajo, y el manejo estratégico de todos los recursos que dispone, mediante la motivación, el compromiso, la comunicación constante y el ejercicio del liderazgo (Münch, 2010).

En este sentido, al ser la esencia del proceso administrativo, se recomienda que las organizaciones sigan una serie de elementos inmerso en la dirección que permitirán su correcto desarrollo y desenvolvimiento (figura 1).

Figura 1 Elementos de la etapa de Dirección



Fuente: Münch, L. (2010).

Control

Anteriormente, se explica las actividades que se desarrollan en las diferentes etapas del proceso administrativo, el control es la última etapa de este proceso y es aquella que se encarga de verificar, revisar y supervisar que cada actividad ejecutada cumpla con todos los parámetros establecidos, asimismo, se encarga de prevenir cualquier tipo de riesgo que pueda surgir, por lo cual, la etapa de control puede sugerir realizar modificaciones o replantear lo que se haya planeado en un inicio. En tal virtud, este proceso permite no sólo corregir sino prevenir a la empresa de cualquier desviación o error (Duque, 2018).

En este sentido, la etapa de control pretende asegurar que todas las estrategias, actividades, directrices, planes y tácticas se encuentren alineadas a los objetivos previamente definidos en la etapa de planeación. Para lograr que todos los planes operacionales se lleven a cabo, se definen tres niveles de control: estratégico, táctico y operativo, en conjunto buscan monitorear, medir la eficiencia de cada departamento y verificar el cumplimiento de las funciones y actividades asignadas. Cabe indicar que, estos tres niveles se encuentran interconectados, esto quiere decir, que no se puede divisar una separación entre ellos, pero cada nivel es necesario para realizar una correcta función de control en la organización (Schmidt et al., 2018).

Gestión del Talento Humano

Al hablar de talento humano en las organizaciones, se hace referencia a una cualidad estructural y una herramienta productiva que facilita el cumplimiento de la misión y visión de la empresa. Se define al talento humano como todos los programas de formación que utiliza una empresa para aumentar el potencial y la capacidad de los empleados (Mejía et al., 2013). En este contexto, el talento humano se concibe como el medio a través del cual la empresa puede alcanzar sus objetivos, por lo tanto, el objetivo de toda organización debe estar enfocado en potenciar el desempeño de los trabajadores que la integran, a fin de tener productividad, rendimiento y un uso óptimo de los recursos.

Atendiendo estas consideraciones, se puede referir a la Gestión del talento humano como todas las acciones, actividades y procesos que se desarrollan dentro de una empresa para crear una ventaja competitiva sostenible, una ventaja que se va a derivar del factor humano, en el cual se buscará expandir su potencial, habilidad y conocimiento, de esta manera, será posible direccionar estratégicamente cada actividad que se desarrolla en una organización, al considerar principalmente la misión, visión y objetivos que tenga propuesto (Ramírez et al., 2019).

Resulta claro, la importancia de gestionar el talento humano dentro de una empresa, las personas son fundamentales para alcanzar el éxito, puesto que forman parte de cada proceso productivo de la organización.

1.5.1.3. Modelo de Gestión Organizacional

El desarrollo de un modelo de gestión dentro de una empresa se convierte en una herramienta imprescindible de aplicar, por una parte, la ejecución de un modelo de gestión permite a una organización llevar de una forma correcta y ordenada todas las actividades, estrategias y planes que la empresa propone para alcanzar sus objetivos. Asimismo, un modelo de gestión presiona para que una empresa practique las acciones de planificar, organizar, dirigir y controlar, funciones mencionadas anteriormente y que facilitan a una empresa su organización y desenvolvimiento (Acosta y Jiménez, 2020).

Modelo de gestión basado en el logro de objetivos

Las organizaciones se conciben como un sistema socio- técnico, con recursos, tecnología y personas que buscan responder a la misión, visión y objetivos planteados por una empresa. Dentro de las generalidades de un modelo de gestión, se aborda en primera instancia, la gestión del talento humano, esto debido que, este recurso es el que está implicado en el desarrollo de actividades comerciales, industriales y de servicios, es decir, los miembros de la empresa son quienes están inmersos en todos los procesos que se ejecutan para que una empresa brinde su producto o servicio. De este modo, este recurso es el que debe ser considerado dentro de la visión de mejora

competitiva y desarrollo de estrategias para una mejora continua en los procesos administrativos de la organización. (Salamanca et al., 2014).

Dimensiones en el modelo de gestión en el logro de objetivos

Desarrollo Humano

En primer lugar, se encuentra la dimensión de desarrollo humano, la cual se refiere a los procesos de aprendizaje y conocimientos que recibe un individuo. A este respecto, se explica la importancia de la interacción social que debe recibir un trabajador pues se encamina hacia el desarrollo de su personalidad. Dentro de los factores a considerar en los indicadores de esta dimensión se encuentran: desarrollo humano social, a partir del contexto, físico corporal, emocional y cognitivo intelectual, estos en conjunto analizan las destrezas, habilidades, emociones y el proceso evolutivo de aprendizaje de cada persona (Alfaro, 2018). Ciertamente, la dimensión de desarrollo humano permite a la empresa generar competitividad y potencializar los criterios, acciones y el desempeño de cada individuo.

Condiciones de Trabajo

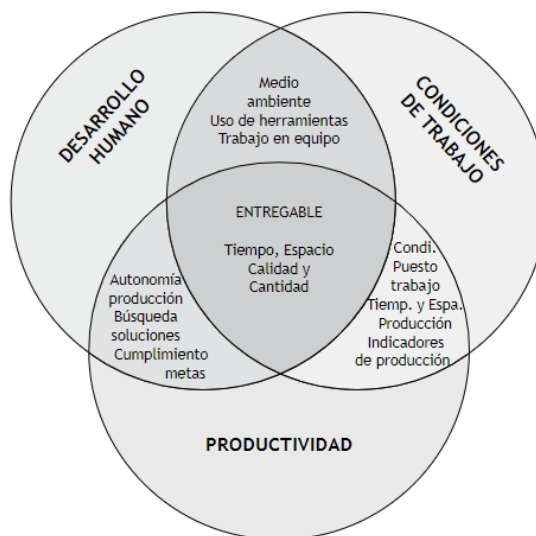
Como segunda dimensión dentro del modelo de gestión organizacional por logro de objetivos se encuentra las condiciones de trabajo, estas se definen como un conjunto de características y circunstancias en las cuales los trabajadores de una empresa desarrollan sus relaciones laborales y todas las actividades que deben realizar, estas características pueden ser técnicas, materiales, políticas, organizacionales, entre otros., y se convierten en sí en el marco dentro del cual se desenvuelve cada miembro de la organización (Blanch et al., 2010). Como se señala, todos estos factores inciden en el bienestar, seguridad y salud de un trabajador y por lo mismo, si no son controlados de una manera apropiada pueden desencadenar riesgos laborales (Lagos et al., 2019).

Productividad

Finalmente, se encuentra la productividad, al hablar de este término en las organizaciones, se puede definir como la relación que se produce entre las salidas o entregables de la empresa y los recursos que se han usado para poder producirlos. Por una parte, estas salidas pueden ser tangibles o no tangibles, esto depende de si la empresa ofrece bienes o servicios. Por otra parte, al hablar de recursos, se hace referencia a los materiales, financieros, tecnológicos y humano, asimismo, se incluyen insumos como capital, tierra y trabajo (Sarmiento, 2020). En síntesis, la productividad refleja la manera en que la empresa le da uso a los recursos que dispone para realizar sus operaciones, y define la eficacia y eficiencia con que lo hace.

En este sentido, la gestión organizacional se ve reflejada en las dimensiones del desarrollo humano, las condiciones de trabajo y la productividad de una empresa, a su vez, estas dimensiones son evidenciadas a través de los entregables, que, como se mencionaba anteriormente, son los bienes producidos o servicios brindados por la empresa (figura 2). Resulta claro, comprender la importancia de gestionar una organización como un sistema integrado, como un conjunto de procesos y dimensiones que deben ser trabajadas a la par, por medio de esquemas de comunicación y toma de decisiones que permitan obtener resultados positivos reflejados en un producto o servicio de calidad.

Figura 2 Dimensiones Modelo de Gestión Organizacional por logro de objetivos



Fuente: Münch, L. (2010).

Como se ha indicado en la información presentada con anterioridad, la gestión organizacional pretende servir de soporte a una empresa para que ésta pueda alcanzar sus metas y objetivos, a través del manejo coherente de los recursos que dispone, que permita tomar buenas decisiones y tener productividad. A continuación, se detalla la variable desempeño laboral.

1.6.2. Desempeño Laboral

1.6.2.1. Conceptualización

Inicialmente, el término desempeño laboral se denominaba como descripción de puestos, con el pasar del tiempo se ha asentado como una herramienta que permite medir si existe o no un funcionamiento correcto en los diferentes puestos de una organización. Hoy en día, el desempeño laboral representa la piedra angular por medio de la cual una empresa puede tener efectividad y éxito. En este marco, las conductas y acciones de cada colaborador pueden ser medida a través de las capacidades y grado de contribución que el colaborador genera en la organización (Bautista et al., 2020).

El desempeño laboral se define como el rendimiento que un trabajador tiene al momento de realizar las actividades que le competen de acuerdo a su cargo asignado, es el desenvolvimiento con el que ejecuta cada acción y las competencias individuales que usa para cumplir con su trabajo. Asimismo, el desempeño laboral actúa como una herramienta que proporciona información sobre el comportamiento de un trabajador, lo que facilita la identificación de áreas de mejora que permitan aumentar el rendimiento del trabajador y así cumplir con los objetivos propuestos (Bohórquez et al., 2020).

De conformidad con lo mencionado anteriormente, el desempeño laboral expresa la eficacia y la eficiencia con la que un empleado realiza su trabajo, además, expone todas las habilidades, competencias y comportamientos que cada persona posee para cumplir con lo asignado. En este contexto, se hace énfasis en la importancia de monitorear el desempeño laboral de los colaboradores de una organización, principalmente porque este recurso incide de manera directa en los resultados de una empresa, y su impacto

puede ser positivo o negativo, por lo mismo y por el hecho de que representa una gran inversión para la organización, se convierte en una necesidad imperiosa supervisar este recurso de manera permanente a fin de evitar desvíos en lo planificado o atentar con el cumplimiento de los objetivos trazados.

Ahora bien, para que los trabajadores mantengan un buen desempeño laboral, la empresa debe provisionar todos los recursos necesarios, esto incluye recursos materiales como herramientas y capital de trabajo, recursos técnicos como la definición de los procedimientos y aplicación de herramientas administrativas, recursos tecnológicos y financieros, todos estos son el medio a través del cual el recurso humano, es decir los trabajadores, tendrán la responsabilidad de cumplir con todas las actividades necesarias que permitan cumplir con la misión y visión de la organización.

En líneas generales, el desempeño laboral en una organización es importante porque tiene como objetivo principal el incrementar el rendimiento del recurso humano, al considerar que existe una formación y desarrollo, expresada por medio de capacitaciones que faciliten el desarrollo de su trabajo. De igual manera, el desempeño laboral brinda oportunidades a los trabajadores para demostrar su potencial, habilidad y compromiso para con la empresa, factores que los pueden hacer beneficiarios de ascensos salariales, bonos, entre otros (Olivera et al., 2021).

Al recapitular el término de desempeño laboral, se puede comprender la importancia de su aplicación dentro de las organizaciones. Por una parte, el recurso humano comprende una inversión sustancial, por lo mismo, es un capital que debe ser diagnosticado y evaluado, con la finalidad de obtener resultados positivos para la empresa, por medio de los esfuerzos de trabajo y a través del compromiso individual de cada miembro por alcanzar las metas propuestas. En definitiva, es importante llevar un monitoreo permanente de este recurso, además, es imprescindible capacitar y motivar a fin de que los resultados presentados sean los mejores.

1.6.2.2 Importancia del desempeño laboral

En primera instancia, se conoce que el desempeño laboral está asociado directamente con el recurso humano. Toda organización tiene un objetivo en común y este es cumplir con sus metas de una manera efectiva y eficiente, ahorrándose en lo posible la mayor cantidad de recursos para lograrlo. En este contexto, el desempeño laboral se traduce en el aporte real que un trabajador realice en la empresa para alcanzar sus objetivos. Por lo mismo, es imprescindible monitorear y verificar que el desempeño de cada uno de los colaboradores en las actividades asignadas sea el idóneo, esto al considerar que, a mayor desempeño laboral, mejores serán los resultados que tendrá la organización (Honores et al., 2020).

Asimismo, el desempeño laboral se considera como un pilar fundamental en las organizaciones. Dentro de esta perspectiva, se señala al capital humano como aquel recurso que contribuye al crecimiento de la empresa, este recurso laboral es el que contiene las destrezas, capacidades, aptitudes y conocimientos para llevar a cabo los diferentes procesos que se desarrollan en una organización para alcanzar sus metas (Guartán et al., 2019). De esta manera, es imprescindible evaluar constantemente el desempeño laboral de los trabajadores, con el objetivo de verificar que el trabajo de cada uno vaya alineado a lo que la empresa aspira cumplir.

1.6.2.3 Evaluación de desempeño laboral

Se define a la evaluación de desempeño laboral como aquella medida que permite identificar el grado de eficacia y eficiencia con la que un trabajador realiza las actividades que se le han encomendado. En líneas generales, esta evaluación busca determinar el nivel de rendimiento de los colaboradores, esto a través de diferentes indicadores que varían de acuerdo al puesto asignado, por una parte, la evaluación facilita el analizar la productividad que tiene un colaborador y a su vez, permite identificar cuánto contribuye esta persona en los resultados de la empresa (Guartán et al., 2019b). Ciertamente, la evaluación del desempeño laboral se concibe como un proceso estratégico para diagnosticar y potenciar las habilidades de los colaboradores.

El objetivo principal de la evaluación del desempeño laboral es el hacer una estimación cualitativa como cuantitativa del grado de eficacia con la que un trabajador desarrolla la actividad que se le ha encomendado. Asimismo, esta evaluación permite tener una mejor apreciación sobre cómo cada colaborador está integrado s puesto de trabajo, esto genera un diagnóstico preventivo y correctivo, el cual facilita plantear mejoras, tener una retroalimentación y mejorar el rendimiento por medio del reconocimiento de las fortalezas y debilidades que tiene el colaborador (Matabanchoy et al., 2019). En definitiva, la evaluación del desempeño laboral facilita a una empresa identificar la calidad del trabajo que un colaborador tiene al momento de realizar su función encomendada.

Habilidades sociales en el desempeño laboral

Las habilidades sociales se pueden definir como el conjunto de capacidades, destrezas y hábitos que permiten a una persona desenvolverse en su entorno de trabajo, interactuar con sus compañeros y comunicarse con todos los miembros de la organización en general. Concretamente, las habilidades sociales facilitan a una persona el relacionarse de una manera constructiva con los demás, si bien es cierto, estas habilidades son innatas y son conductas de cada persona, no obstante, al existir un déficit en estas habilidades, el resultado puede ser comportamientos permisivos, agresivos, entre otros. Esto puede desencadenar consecuencias negativas en el ambiente laboral de la empresa (Fernández, 2016).

La afirmación anterior permite comprender la importancia de mantener relaciones efectivas con todos los miembros de una organización, ya sean compañeros, jefes departamentales, proveedores, clientes, entre otros. En definitiva, las habilidades sociales contribuyen a un desempeño laboral exitoso, por lo mismo, se consideran habilidades sociales que son de especial interés y consideración dentro del ámbito laboral (figura 3), estas habilidades forman parte de los estilos y hábitos que todo miembro de una organización debe practicar con la finalidad de que pueda desarrollar sus actividades con éxito y contribuya al logro de objetivos propuestos por la organización (De la Cruz, 2014).

Figura 3 *Habilidades sociales en el ámbito laboral*



Fuente: De la Cruz, I. (2014).

En efecto, las habilidades sociales que logren desarrollar cada trabajador, definirán la calidad de trabajo presentados en la empresa, en este sentido, es imprescindible que la administración estimule el desarrollo de estas habilidades con el objetivo de que los resultados sean positivos y maximicen los beneficios para la organización.

1.6.2.2. Factores que influyen en el desempeño laboral

Al hablar de desempeño laboral de los colaboradores de una organización, se destaca la importancia de considerar los factores que pueden influir de una manera positiva o negativa en el rendimiento de los mismos, entre estos se encuentran: la satisfacción laboral, motivación, conocimiento, expectativas, entre otros.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral refiere al grado en que a un colaborador le gusta su trabajo. Comprende el proceso a través del cual un empleado somete a un juicio su situación de trabajo, al poder ser los resultados de este positivos o negativos (Pujol y Dabos, 2018). Como complemento, se puede señalar que los trabajadores generalmente tienen prefijadas sus percepciones y expectativas de la organización, en este sentido, estos factores son los que pueden determinar de cierta manera la satisfacción laboral de cada uno (Guartán et al., 2019a). De conformidad con lo mencionado anteriormente, se puede comprender que la satisfacción laboral permite identificar el grado de conformidad que tienen los colaboradores respecto a sus condiciones de trabajo y el entorno en el que se desenvuelven.

La importancia de la satisfacción laboral radica en la productividad y calidad de los trabajos que pueden presentar los colaboradores al estar conformes con las condiciones en las que se desenvuelven diariamente. En este marco, se destaca la vitalidad de mantener satisfecho a este recurso, pues es el medio a través del cual una organización alcanzará sus metas y objetivos. Por otro lado, se debe mencionar que, la satisfacción laboral es un concepto sujeto a cambios, esto debido que los sentimientos de satisfacción pueden crecer o decrecer, esto depende de los logros que el colaborador consiga, de esta manera, las intenciones iniciales se ven complementadas por medio de las conductas y acciones realizadas (Chiang et al., 2018).

En definitiva, se destaca la necesidad de promover la satisfacción laboral dentro de una organización, en la medida en que los trabajadores estén satisfechos con sus

condiciones de trabajo, serán más productivos y habrá compromiso de su parte para cumplir con sus responsabilidades.

Motivación

Se refiere al impulso interior que un individuo genera para activar la predisposición de ejecutar alguna actividad, acción o comportamiento dirigido al cumplimiento de una meta o direccionada a lograr un objetivo en específico. Dentro de las organizaciones, es indispensable mantener motivados a los colaboradores, puesto que esto influye de manera directa en el desenvolvimiento de sus actividades, en este marco, la motivación podrá mejorar o reducir el rendimiento de los trabajadores y por lo mismo se debe procurar mantener satisfecho a este recurso para que la calidad de su trabajo no se vea afectado (Bohórquez et al., 2020).

Dentro de este orden de ideas, se puede considerar a la motivación como un factor diferencial en las organizaciones, debido que al tener altos niveles de motivación se produce mayor productividad y eso se convierte en una ventaja competitiva frente a la competencia. Por otro lado, al hablar de motivación no se enfatiza solamente en el incentivo económico, se debe considerar aspectos actitudinales y emocionales que inciden en la satisfacción de los colaboradores y en el sentido de pertenencia que pudiesen llegar a tener para con la empresa (Chenet et al., 2019). En otras palabras, las organizaciones deben enfocarse en motivar a los trabajadores para que se sientan parte de la institución y sus acciones vayan encaminadas hacia la misma dirección que propone la empresa.

Finalmente, se resalta el mejoramiento en la calidad de vida y las actitudes positivas que pueden generarse al mantener motivados a los colaboradores de una organización. Principalmente, la motivación se convierte en un canalizador de energía y conducta de un trabajador, integra todas sus emociones, actitudes y sentimientos y permite que todos sus esfuerzos se dirijan hacia una meta en común (Deroncele et al., 2021). Es así que, la productividad y el rendimiento pueden encontrarse en niveles altos, siempre que se practique la motivación a los colaboradores.

Gestión del conocimiento

Antes de abordar el concepto de gestión del conocimiento, es pertinente definir qué es el conocimiento. En la organización humana moderna se puede definir al conocimiento como la acción de saber, conocer e interpretar todo lo que le rodea a un individuo por medio de la percepción y captación de la realidad (Sánchez et al., 2018). El conocimiento como cultura puede adquirirse de tres diferentes maneras, se concibe como cualquier proceso de comunicación, a través del lenguaje, por medio de la experiencia y la percepción. En las organizaciones, el conocimiento se ha posicionado como un elemento fundamental y básico para el desarrollo social, porque busca combinar el aprendizaje obtenido y el intercambio de información para generar este nuevo conocimiento y aplicarlo en las labores diarias de la empresa (Villasana et al., 2021).

Continuamente, el conocimiento es una disciplina que tiene como propósito aprovechar el conocimiento que tienen los trabajadores para potenciar su desempeño profesional, en este sentido, pretende contribuir con la mejora del desarrollo de las actividades que ejecutan las personas en las organizaciones. Principalmente, la gestión del conocimiento considera a las personas como el capital humano y el activo más importante de una empresa para que ésta pueda alcanzar sus metas. Por lo mismo, se busca organizar a los colaboradores con el objetivo de que aprendan y desarrollen su capacidad para generar conocimiento, y que este mismo conocimiento, permita a la organización crecer y generar una ventaja sobre la competencia (Durán, 2019).

En la misma línea de investigación, la gestión del conocimiento va alineada a la eficacia, eficiencia e innovación en las organizaciones. En primera instancia, actúa como una herramienta estratégicamente importante, puesto que enfoca los esfuerzos de los trabajadores para intercambiar conocimiento y darle un enfoque diferenciado a la empresa (Alzamora, 2018). En este marco, la gestión del conocimiento pretende agregar valor a la organización por medio del conocimiento explícito que se basa en hechos y teorías, y el tácito que se genera a través de la experiencia (Benavides y Pedraza, 2018). Es así que, permite a la organización mejorar el desempeño de los colaboradores a través de la transformación de la información.

Comunicación

Uno de los factores que también influye en el desempeño laboral es la comunicación, esta se define como aquel proceso por medio del cual un conjunto de información toma forma de mensaje y es transmitido a una persona o a un grupo de personas. Dentro de la comunicación se encuentran elementos como el emisor, receptor, el mensaje, la retroalimentación y el canal que se usa para enviar la información. En este orden de ideas, la comunicación interna en las organizaciones persigue una cohesión laboral, busca generar un sistema de participación que abarque todos los grupos de interés que integran la organización (Charry, 2018). De esta forma, se debe entender a la comunicación como un sistema que promueve un entendimiento entre todos los miembros y mejora las condiciones de trabajo.

Con las consideraciones preliminares, se establece al capital humano como el recurso que permite generar productividad en una organización, por lo mismo, se debe dotar a este recurso de todas las facilidades necesarias para poder cumplir con las metas establecidas. Visto de esta forma, la comunicación interviene como uno de los factores que inciden en el desempeño laboral del recurso humano, debido que es el eje central de transmisión de información, en este caso, en la medida en que la comunicación sea asertiva, los resultados serán los idóneos (Montoya, 2018).

Asimismo, el proceso de la comunicación cumple un rol fundamental si se toma en cuenta que se concibe como la fuente energía que permite a la organización cumplir con sus actividades previstas por medio de los colaboradores, quienes comparten sus experiencias, ideas, opiniones y conocimientos. En este marco, la comunicación además de canalizar información también controla la conducta del individuo, por una parte, la comunicación está ligada a la motivación, puesto que los jefes a través de este medio hacen llegar su satisfacción con los trabajos realizados, de la misma manera, los colaboradores expresan sus emociones y por último, es la ayuda que brinda para tomar decisiones, a través de las propuestas de alternativas e intervención de los diferentes miembros de la organización, quienes comunican sus ideas (Quezada et al., 2020).

Finalmente, todos estos factores mencionados anteriormente, resaltan la incidencia que la comunicación llega a tener en el desempeño laboral de los trabajadores por lo que es fundamental practicar en todo momento una comunicación asertiva, directa y efectiva.

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1 Método

2.1.1 Método no experimental

El método no experimental consiste en observar una situación tal y como se desarrolla en su contexto natural, con el objetivo de posteriormente analizarlo. Dentro del método no experimental, el investigador no tiene control directo sobre las variables por lo que éstas no pueden ser manipuladas (Monroy y Nava, 2009). En este sentido, se aplicó el método no experimental al considerar que la investigación se enfocó en la realidad de la empresa, donde se detalla el estado de la gestión organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores, es decir no hay manipulación de variables.

2.2 Enfoque de la Investigación

2.2.1 Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos encaminados a probar una hipótesis por medio de la recolección de datos. Este enfoque toma como base la medición numérica y el análisis estadístico para poder medir la realidad que se va a investigar. El proceso general de este enfoque consiste en establecer una idea, de esta idea surgen objetivos y preguntas para la investigación, posteriormente, se construye un marco teórico, se definen las hipótesis, se lleva a cabo los métodos estadísticos para determinar y probar las variables en un tiempo y contexto determinado y finalmente, se realizan los análisis de los resultados obtenidos para emitir las conclusiones del caso (Hernández et al., 2014).

En este sentido, en la presente investigación se planteó una hipótesis sobre la relación entre la gestión organizacional y el desempeño laboral de la empresa mencionada. Para comprobar esta, se analizaron las variables mediante la recopilación de datos numéricos, mismos que se obtuvieron de la aplicación de un instrumento a los colaboradores de la empresa “CEMEAG”, que permitió estimar y medir datos de las

dos variables de estudio. Esto facilitó que al final del análisis se planteen las conclusiones en base a la realidad de esta empresa.

2.3 Tipo o diseño de investigación

2.3.1 Descriptivo

El diseño de investigación descriptiva implica como lo dice su nombre el realizar descripciones sobre el objeto de estudio. Consiste en recopilar datos que describen un hecho o suceso en específico, posteriormente organiza, tabula y finalmente, expone la recopilación de datos obtenida (Pérez et al., 2020).

En este marco, la investigación tuvo un diseño descriptivo puesto que permitió caracterizar y describir la gestión organizacional y el desempeño de los colaboradores en la empresa “CEMEAG” para posteriormente demostrar una asociación o relación entre las variables de estudio.

2.3.2 Transeccional o Transversal

El diseño transversal comprende la recolección de datos en un tiempo y contexto preciso. La investigación transversal se fundamenta en la interacción de variables en un período de tiempo definido (Guevara et al., 2017).

De este modo, se empleó un diseño de corte transversal debido que la técnica de recolección de datos utilizada para obtener la información fue aplicada una sola vez a los colaboradores de la empresa. De esta manera, con los datos obtenidos se pudo relacionar la variable de gestión organizacional y desempeño laboral.

2.4 Alcance de la Investigación

2.4.1 Correlacional

La investigación correlacional se caracteriza por medir la relación que puede existir entre dos o más variables, en este sentido, analizar el comportamiento de una variable al conocer el comportamiento de otra variable o variables relacionadas, en un contexto dado. La predicción que se genera dentro de esta investigación se sustenta principalmente en las evidencias que se obtienen al verificar estadísticamente la existencia de un vínculo de correlación entre las variables estudiadas (Abreu, 2012).

Por lo tanto, el alcance de la presente investigación fue correlacional a razón de que se buscó establecer si existe una relación de la variable gestión organizacional y la variable del desempeño laboral por medio de la verificación de la hipótesis.

2.5 Modalidad de Investigación

2.5.1 De campo

La modalidad de investigación de campo se caracteriza por llevarse a cabo en el lugar de los hechos, pretende obtener información de fuentes directas, esto sin manipular las variables utilizadas. Los datos que se recopilan provienen directamente del sujeto o analizador (Monroy y Nava, 2009). Esta investigación permita captar un fenómeno en su estado real por medio de la observación e interpretación de experiencias y eventos, a raíz de esta acción se emiten diferentes interpretaciones de lo que se ve (Avendaño, 2020).

Se utilizó la modalidad de investigación de campo puesto que por medio de la técnica de recopilación de datos se obtuvo la información necesaria para analizar las variables de estudio. Dicha información, permitió establecer la relación entre la gestión organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

2.5.2 Bibliográfica

La investigación bibliográfica se utiliza para examinar, recopilar e interpretar datos sobre un asunto en particular, por medio de fuentes documentales tales como: archivos, libros, bases de datos, revistas, entre otros. De la misma manera, facilita desarrollar referencias teóricas de un estudio, conceptualizar diferentes elementos y visualizar criterios sobre un tema de investigación (Verduga y Pérez, 2021).

De este modo, se utilizó la modalidad de investigación bibliográfica para conceptualizar las variables de estudio a través de la revisión de conceptos, criterios y características que plantean diversos autores sobre la problemática establecida. En este sentido, la revisión bibliográfica permitió dar un sustento de los temas y subtemas tratados en la presente investigación.

2.5.3 Población

La población en términos estadísticos se conoce como aquel conjunto o grupo de recursos que son objetos de estudio de una investigación. Una población puede denominarse como finita o infinita al depender del número de recursos que la producen (Islas et al., 2018).

En la presente investigación, la población objeto de estudio fueron los colaboradores de la empresa “CEMEAG” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. La población para esta investigación es finita, en este caso, serán todos los trabajadores que colaboran en la empresa “CEMEAG”, es decir, 30 colaboradores como población motivo de estudio. En tal virtud, no se calculó una muestra, sino que se aplicó el instrumento de recolección de información a todo el personal de la organización.

2.6 Técnica

2.6.1 Encuesta

La encuesta se define como una técnica que permite la recogida de datos por medio de la interrogación de las variables motivo de estudio de las cuales se deriva una problemática de investigación (López y Fachelli, 2015).

En este sentido, se aplicó la técnica de la encuesta con un enfoque cuantitativo a los colaboradores de la empresa “CEMEAG” para conocer la gestión organizacional y el desempeño laboral, de esta manera, se pudo identificar la relación que existe entre las dos variables anteriormente mencionadas.

2.7 Instrumento

2.7.1 Cuestionario

El cuestionario se define como un conjunto de preguntas relacionadas a una o más variables que van a ser sometidas a medición. Este instrumento debe ser estructurado en base al planteamiento del problema y la hipótesis (Hernández et al., 2014).

Por tal motivo, se aplicó un cuestionario de veintiún (21) preguntas, las cuales se dividieron diez sobre la variable de gestión organizacional y once preguntas sobre la variable de desempeño laboral, el cuestionario se estructuró con preguntas ordinales con escala de Likert, con la finalidad de evaluar los diferentes criterios de los colaboradores de la empresa y cuantificar la información obtenida. Este cuestionario fue aplicado de manera presencial a los 30 colaboradores en las instalaciones de la empresa “CEMEAG” ubicado en Huachi La Libertad Vía a Tisaleo Km 6/5.

2.7.2 Validación de Instrumentos

La validez se refiere al grado en el que un instrumento mide lo que tiene que medir. Permite comprobar la calidad del instrumento de evaluación que va a ser aplicado para resolver una problemática de investigación (López et al., 2019).

2.7.3 Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach tiene como finalidad medir la fiabilidad de la consistencia interna, es decir el grado en que los ítems del instrumento garantizan una precisión en la recopilación de datos, se presenta como un coeficiente que traduce la confiabilidad del instrumento, es decir qué tan confiable es su aplicabilidad (Soriano, 2014).

Tabla 1.

Intervalos de fiabilidad del Alfa de Cronbach

Intervalos de fiabilidad de Alfa de Cronbach	
0,9 - 1	Excelente
0,8 – 0,9	Bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Débil
0,5 – 0,6	Pobre
0 – 0,5	Inaceptable

Nota: Intervalos de confiabilidad del Alfa de Cronbach

Fuente: Soriano, A. (2014).

Tabla 2.

Nivel de fiabilidad del Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	21

Nota: Datos obtenidos de la aplicación al 10% de la población.

Al haber analizado la fiabilidad del instrumento con el método de Alfa de Cronbach, y después de haber considerado los diferentes resultados obtenidos de una base de datos del 10% de la población, es decir de los colaboradores de la empresa “CEMEAG”, los resultados arrojaron que la fiabilidad del instrumento es de 0,982, por lo que representa un nivel excelente, en este sentido, se pudo aplicar el instrumento para obtener la información y de esta manera proceder con el análisis del tema de investigación.

2.8 Hipótesis

La hipótesis se define como una suposición que puede o no ser verdadera. El valor de esta suposición radica en la capacidad de generar una relación entre los hechos e indicar la razón por la que se producen. Se conoce como una explicación tentativa de un fenómeno que es estudiado, en este marco, la hipótesis se formula como una proposición (Espinoza, 2018).

2.8.1 Hipótesis nula (H₀)

Se conoce como la proposición que refuta o niega la relación entre variables. Se denomina como H₀ (Amaiquema et al., 2019).

H₀= La gestión organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CEMEAG.

2.8.2 Hipótesis alternativa

Son proposiciones que predicen o proponen la existencia de una diferencia o asociación entre variables. Se identifica como H₁ y pretende demostrar como verdadera la suposición planteada por el investigador (Rendón et al., 2018).

H₁= La gestión organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CEMEAG

CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados obtenidos

1. ¿Existe una planificación de las actividades que se realizan en la empresa?

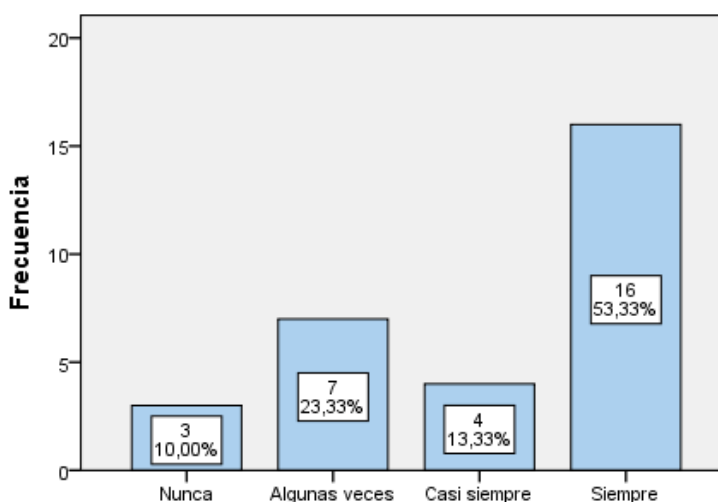
Tabla 3.

Planificación de actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	10,0	10,0	10,0
Algunas veces	7	23,3	23,3	33,3
Válido Casi siempre	4	13,3	13,3	46,7
Siempre	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 4.

Planificación de las actividades



Elaboración propia.

Análisis: En relación a la planificación de actividades que se realizan en la empresa, el 53,33% que corresponde a 16 personas encuestadas manifiesta que siempre realizan una planificación, el 23,33% que corresponde a 7 personas indica que algunas veces se planifica, el 13,33% que corresponde a 4 personas indica que casi siempre, y finalmente, el 10,00% que corresponde a 3 personas menciona que nunca planifican.

Interpretación: La planificación de actividades es fundamental para la organización puesto que permite definir todas las funciones y tareas que cada persona debe desempeñar, lo que facilita el desarrollo lógico y sistemático de los procesos y en consecución el logro de objetivos.

2. ¿Usted participa en la planificación de actividades de la empresa?

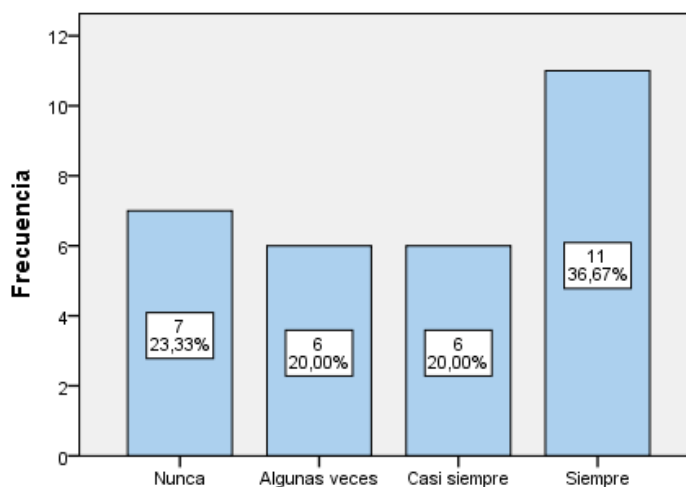
Tabla 4.

Participación de los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	23,3	23,3	23,3
Algunas veces	6	20,0	20,0	43,3
Válido Casi siempre	6	20,0	20,0	63,3
Siempre	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 5.

Participación de los colaboradores



Elaboración propia.

Análisis: Se evidencia en lo que respecta a la participación de los colaboradores en la planificación de actividades de la empresa, que el 36,67% correspondiente a 11 personas indica que siempre participan de la planificación, mientras que el 23,33% que corresponde a 7 personas, indica que nunca participan de la planificación, por otro lado, el 20,00% de los encuestados que corresponde a 6 personas menciona que casi

siempre, y finalmente, el 20,00% que corresponde a las 6 personas restantes indica que algunas veces participan de la planificación.

Interpretación: La participación de los colaboradores en la planificación de actividades es imprescindible dentro de la organización, en primera instancia, porque genera ese compromiso de los empleados para con la empresa y porque son ellos quienes aportan con conocimientos, ideas y soluciones que benefician a la organización.

3. ¿Conoce usted las actividades que debe desarrollar en su trabajo?

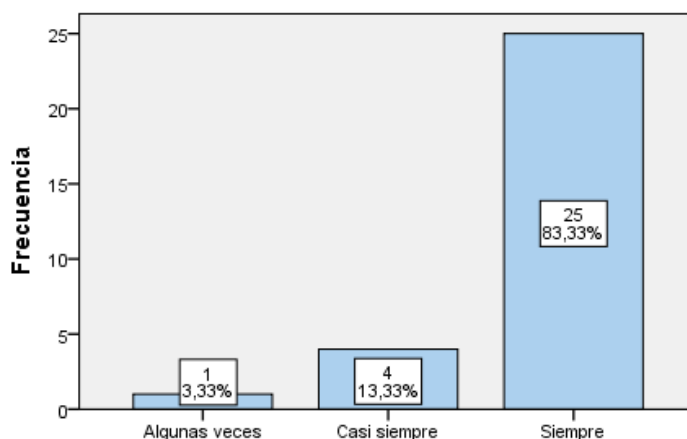
Tabla 5.

Conocimiento de actividades en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	3,3	3,3	3,3
	Casi siempre	4	13,3	13,3	16,7
	Siempre	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 6.

Conocimiento de actividades en el trabajo



Elaboración propia.

Análisis: Del total de personas encuestadas, con relación al conocimiento que tienen los colaboradores sobre las actividades que deben desarrollar en su trabajo, el 83,33%

que corresponde a 25 personas manifiesta que siempre conocen las actividades, seguido del 13,33% que corresponde a 4 personas que manifiestan que casi siempre, finalmente, el 3,33% que corresponde a 1 persona indica que algunas veces conoce las actividades que debe desarrollar en el trabajo

Interpretación: El conocimiento de un trabajador sobre las actividades que debe desarrollar en la organización incide directamente en su productividad y en los resultados que entrega, por lo mismo, es primordial que cada miembro conozca lo que tiene que hacer, cómo lo va a hacer y cuáles son las responsabilidades que tiene dentro de su cargo.

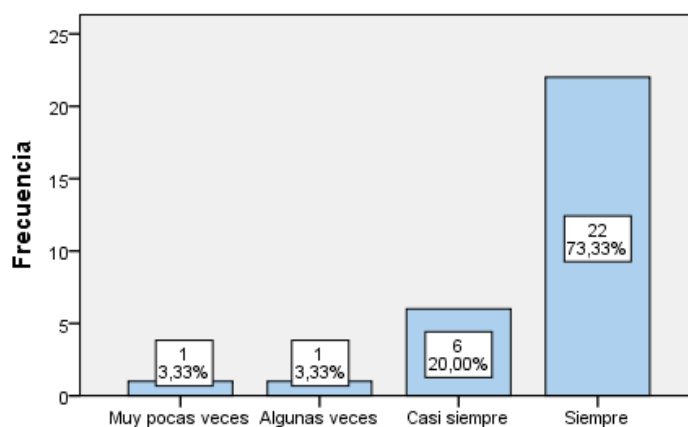
4. ¿Tiene los conocimientos adecuados para asumir con responsabilidad las actividades que se le asignan en la empresa?

Tabla 6.

Responsabilidad en las actividades asignadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	3,3	3,3
	Algunas veces	1	3,3	6,7
	Casi siempre	6	20,0	26,7
	Siempre	22	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Figura 7 *Responsabilidad en las actividades asignadas*



Elaboración propia.

Análisis: Con relación al conocimiento adecuado que el colaborador tiene para asumir con responsabilidad las actividades que se le asignan en la empresa, el 73,33% que corresponde a 22 personas manifiesta que siempre, seguido del 20,00% que corresponde a 6 personas e indica que casi siempre, finalmente el 6,66% indica que algunas veces y muy pocas veces tienen el conocimiento adecuado para asumir con responsabilidad sus actividades.

Interpretación: El conocimiento adecuado sobre las actividades que debe desarrollar un colaborador en su entorno de trabajo incide directamente sobre los resultados de la organización, en este sentido, es importante que cada miembro de la organización este consciente de su rol y sus funciones con la finalidad de que su trabajo contribuya al cumplimiento de las metas en la empresa.

5. ¿Cómo califica el ambiente laboral en la empresa?

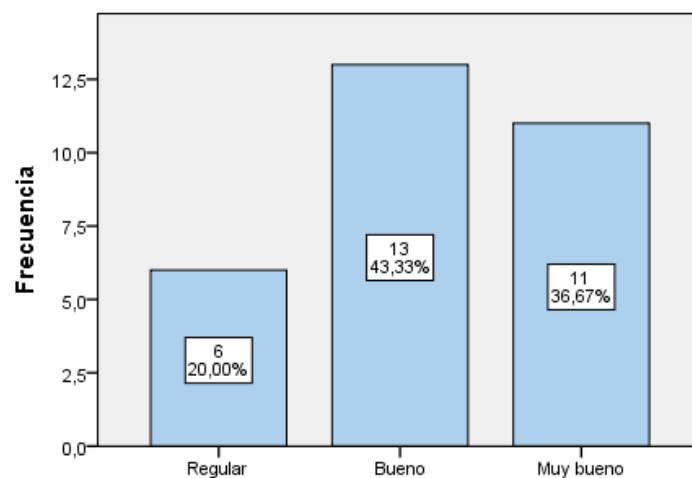
Tabla 7.

Ambiente laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	20,0	20,0	20,0
	Bueno	13	43,3	43,3	63,3
	Muy bueno	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 8.

Ambiente laboral



Elaboración propia.

Análisis: Se evidencia que respecto al ambiente laboral en la empresa el 43,33% que corresponde a 13 personas califica como bueno, el 36,67% que corresponde a 11 colaboradores califican como muy bueno, y finalmente el 20,00% que corresponde a 6 personas califica como regular.

Interpretación: El ambiente laboral se refiere a todos los elementos que intervienen e influyen en las tareas diarias de un trabajador, por lo mismo, es importante que la organización promueva un ambiente agradable de trabajo a fin de que el empleado se encuentre motivado y tenga un mejor rendimiento.

6. ¿Cómo califica la comunicación en la empresa?

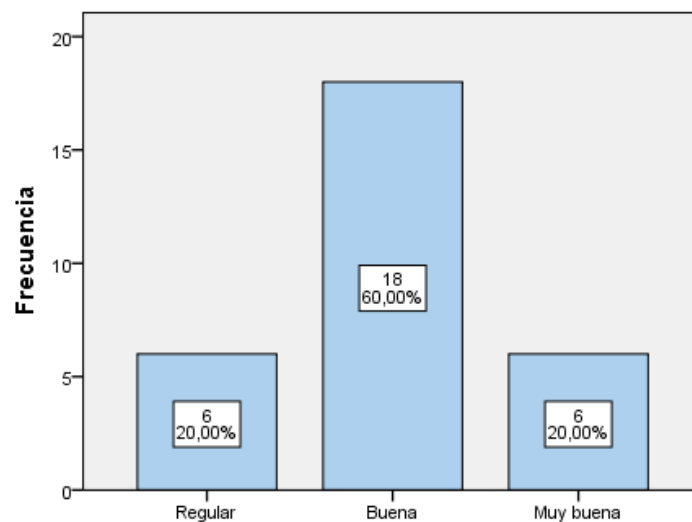
Tabla 8.

Comunicación en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	20,0	20,0	20,0
	Buena	18	60,0	60,0	80,0
	Muy buena	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 9.

Comunicación en la empresa



Elaboración propia.

Análisis: Del total de colaboradores encuestados, el 60,00% que corresponde a 18 personas califica la comunicación en la empresa como buena, el 40,00% restante califica la comunicación como muy buena y regular.

Interpretación: La comunicación dentro de una organización establece la manera mediante la cual se transmiten todos los conocimientos, ideas y actividades a realizar para cumplir con la misión y visión de la empresa, por lo mismo, es importante que dentro de la organización exista una comunicación activa, puesto que es una prioridad para que toda empresa pueda alcanzar sus objetivos y maximizar sus beneficios.

7. ¿Cuál es su percepción sobre el liderazgo de su jefe?

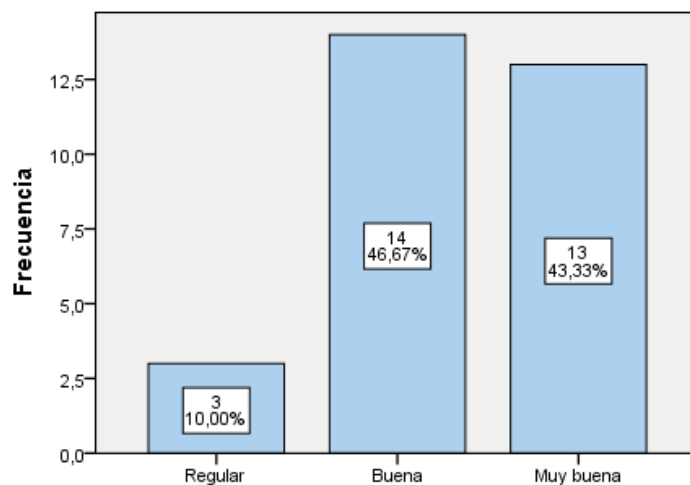
Tabla 9.

Percepción de liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	3	10,0	10,0	10,0
Buena	14	46,7	46,7	56,7
Muy buena	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 10.

Percepción de liderazgo



Elaboración propia.

Análisis: En relación a la percepción de los colaboradores sobre el liderazgo de su jefe, el 46,67% que corresponde a 14 personas manifiesta que es buena, el 43,33% que corresponde a 13 personas indica que es muy buena, finalmente el 10,00% que corresponde a 3 personas indican que es regular.

Interpretación: El liderazgo de un jefe dentro de la organización define la capacidad que tiene para delegar responsabilidades, tomar decisiones y dirigir a su grupo de trabajo, en la medida en que un jefe sepa guiar estratégicamente a sus colaboradores podrá concentrar los esfuerzos de cada equipo de trabajo para alcanzar los objetivos de la organización.

8. ¿Cómo percibe la gestión realizada por su jefe en la empresa?

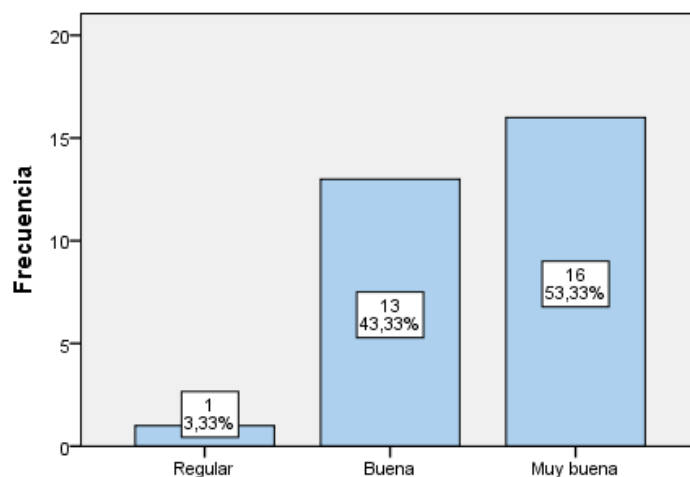
Tabla 10.

Gestión realizada por el Gerente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	3,3	3,3	3,3
	Buena	13	43,3	43,3	46,7
	Muy buena	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 11.

Gestión realizada por el Gerente



Elaboración propia.

Análisis: Se evidencia del total de personas encuestadas que el 53.33% correspondiente a 16 personas perciben la gestión realizada por su jefe como muy buena, seguido del 43.33% que corresponde a 13 personas y manifiesta que es buena, finalmente, el 3.33% que corresponde a 1 persona indica que es regular.

Interpretación: El jefe de la empresa es el encargado de gestionar estratégicamente los recursos que dispone, si se habla de gestionar se hace referencia al proceso de planificar, organizar, dirigir, controlar y dar seguimiento a todos los procesos que se desarrollan en la organización, por tanto, el administrador debe apoyarse de su capital humano para llevar a cabo todas estas actividades.

9. ¿Su trabajo es supervisado y monitoreado por su jefe?

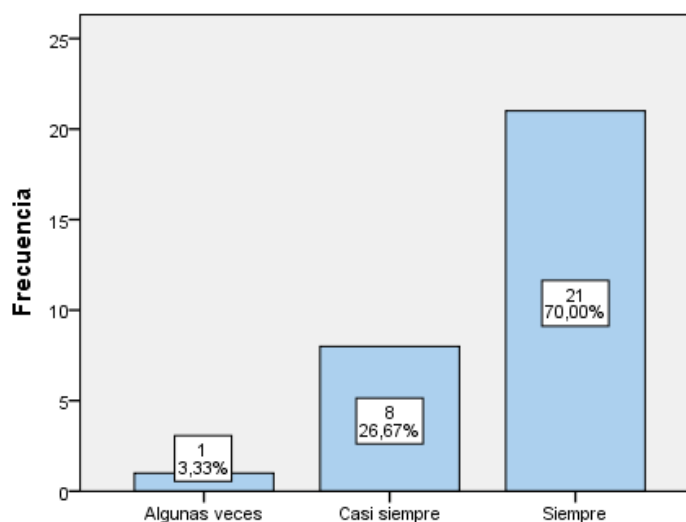
Tabla 11.

Supervisión y monitoreo del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	3,3	3,3	3,3
	Casi siempre	8	26,7	26,7	30,0
	Siempre	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 12.

Supervisión y monitoreo del trabajo



Elaboración propia.

Análisis: Del total de personas encuestadas, con relación a la supervisión y monitoreo de su jefe en el trabajo que realiza, el 70,00% que corresponde a 21 personas manifiestan que siempre es supervisado y monitoreado; el 26,67% que corresponde a 8 personas indican que casi siempre y finalmente, el 3,33% que corresponde a 1 persona menciona que algunas veces.

Interpretación: La supervisión y monitoreo de las actividades es un factor fundamental dentro de la organización, puesto que permite llevar un control del trabajo que desempeña cada persona sobre lo que se le ha asignado, esto facilita a su vez, hacer un control preventivo a fin de minimizar riesgos laborales que perjudiquen a la organización.

10. ¿Se siente motivado al momento de cumplir con las actividades encomendadas?

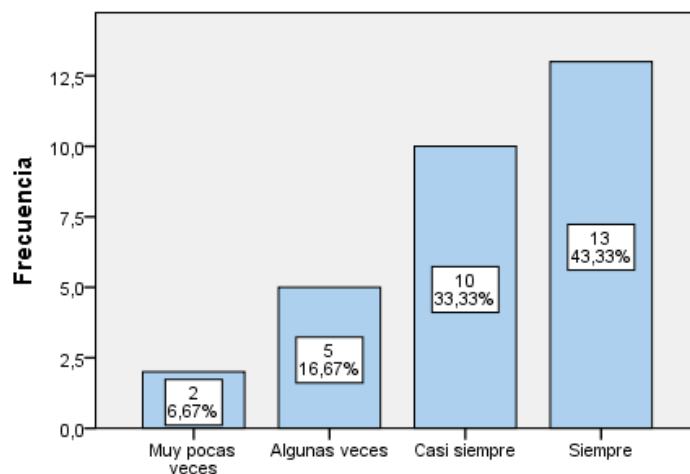
Tabla 12.

Motivación al cumplir las actividades encomendadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	2	6,7	6,7	6,7
Algunas veces	5	16,7	16,7	23,3
Casi siempre	10	33,3	33,3	56,7
Siempre	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 13.

Motivación al cumplir las actividades encomendadas



Elaboración propia.

Análisis: Del total de personas encuestadas con relación a si se sienten motivados al momento de cumplir con las actividades encomendadas, el 43,44% que corresponde a 13 personas manifiesta que siempre, seguido del 33,33% que corresponde a 10 personas e indica que casi siempre, el 16,67% que corresponde a 5 personas manifiesta que algunas veces, y finalmente, el 6,67% que corresponde a 2 personas indica que muy pocas veces se siente motivado.

Interpretación: La motivación en un ambiente de trabajo incide de manera directa en la productividad de un colaborador, por lo mismo, se debe promover el motivar constantemente a los trabajadores con la finalidad de que tengan un buen desempeño en sus actividades y los resultados sean positivos para la empresa.

11. ¿Le gusta su trabajo?

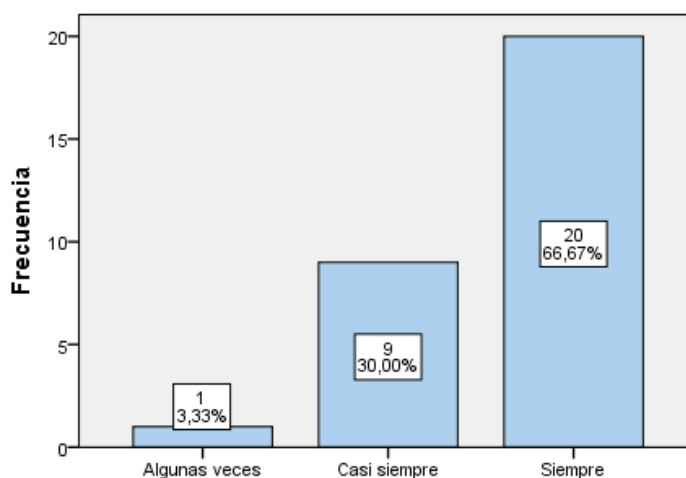
Tabla 13.

Gusto por el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	3,3	3,3	3,3
	Casi siempre	9	30,0	30,0	33,3
	Siempre	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 14.

Gusto por el trabajo



Elaboración propia.

Análisis: Se evidencia del total de personas encuestadas que el 66,67% correspondiente a 20 personas indica que siempre le gusta su trabajo, el 33,33% restante manifiesta que casi siempre y algunas veces le gusta su trabajo.

Interpretación: La importancia de que a un colaborador le guste su trabajo radica en el rendimiento que este tendrá al momento de desarrollar la actividad que tiene asignada, por tanto, la organización debe preocuparse por mantener satisfecho a su empleado a fin de que sea más productivo.

12. ¿Se encuentra usted satisfecho con las condiciones de trabajo que tiene en la empresa?

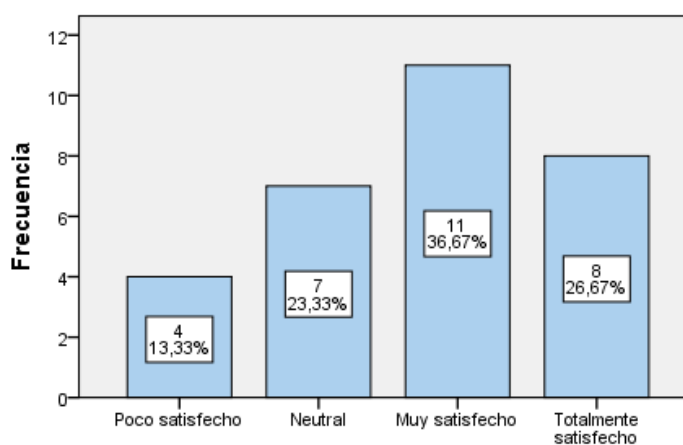
Tabla 14.

Condiciones de trabajo en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco satisfecho	4	13,3	13,3	13,3
	Neutral	7	23,3	23,3	36,7
	Muy satisfecho	11	36,7	36,7	73,3
	Totalmente satisfecho	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 15.

Condiciones de trabajo en la empresa



Elaboración propia.

Análisis: Del total de personas encuestadas con relación a si se encuentra satisfecho con las condiciones de trabajo que tiene en la empresa, el 36,67% que corresponde a 11 personas indica que está muy satisfecho, el 26,67% que corresponde a 11 personas manifiesta que está totalmente satisfecho, por otro lado, el 36,33% se manifiesta neutral y poco satisfecho.

Interpretación: Las condiciones de trabajo tienen una influencia directa sobre la felicidad y bienestar de los colaboradores, en este sentido, un trabajador que ejerce su cargo bajo buenas condiciones laborales, tendrá la motivación necesaria para desarrollar su trabajo con mayor productividad y compromiso.

13. ¿Considera que sus opiniones son importantes y tomadas en cuenta?

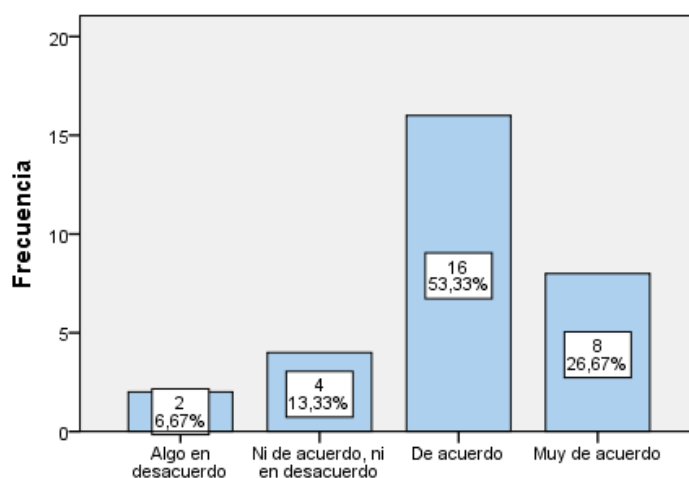
Tabla 15.

Opiniones de los trabajadores tomadas en cuenta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	20,0
	De acuerdo	16	53,3	53,3	73,3
	Muy de acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 16.

Opiniones de los trabajadores tomadas en cuenta



Elaboración propia.

Análisis: Del total de personas encuestadas, el 53,33% que corresponde a 16 personas indica que está de acuerdo con que sus opiniones son importantes y tomadas en cuenta dentro de la empresa, el 26,67% que corresponde a 8 personas considera estar muy de acuerdo, seguido del 13,33% que corresponde a 4 personas e indica no estar de acuerdo ni en desacuerdo, finalmente, el 6,67% que corresponde a 2 personas menciona estar algo en desacuerdo.

Interpretación: La escucha activa de las opiniones de los trabajadores en la organización genera un vínculo de pertenencia y compromiso, hace que un trabajador se sienta parte de ella, y por lo mismo sus intereses estén alineados a los mismos que persigue la empresa, por tanto, es fundamental generar este compromiso a través de tomar en cuenta criterios y opiniones del personal que integra la organización.

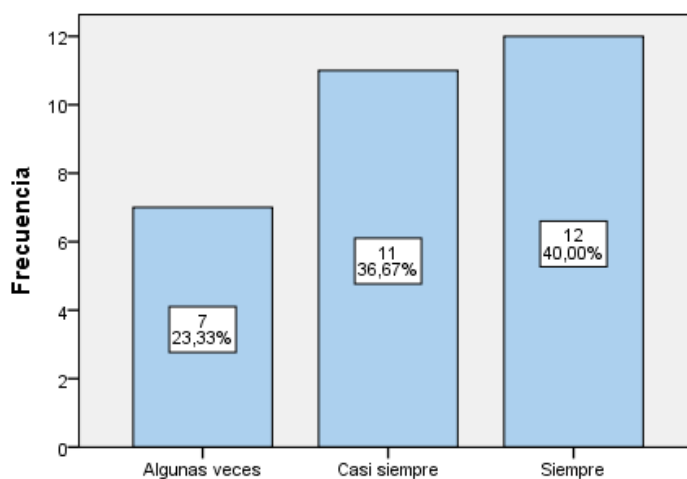
14. ¿Considera que sus compañeros apoyan su trabajo y le inspiran a mejorar?

Tabla 16.

Apoyo e inspiración entre compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	7	23,3	23,3	23,3
	Casi siempre	11	36,7	36,7	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 17 *Apoyo e inspiración entre compañeros de trabajo*



Elaboración propia.

Análisis: En relación a si los compañeros apoyan el trabajo y le ayudan a inspirar, el 40,00% del total de encuestados, correspondiente a 12 personas indica que siempre, seguido del 36,67% que corresponde a 11 personas y manifiesta que casi siempre, finalmente, el 23,33% correspondiente a 7 personas menciona que algunas veces.

Interpretación: El trabajo en equipo es un factor fundamental e imprescindible de aplicar dentro de la organización, por un lado, reúne todos los esfuerzos de trabajo de cada persona, lo que brinda un producto resultante positivo, además, mejora las relaciones interpersonales las cuales son indispensables para mantener un buen ambiente de trabajo.

15. ¿Está de acuerdo con el trato que le dan a usted en la empresa?

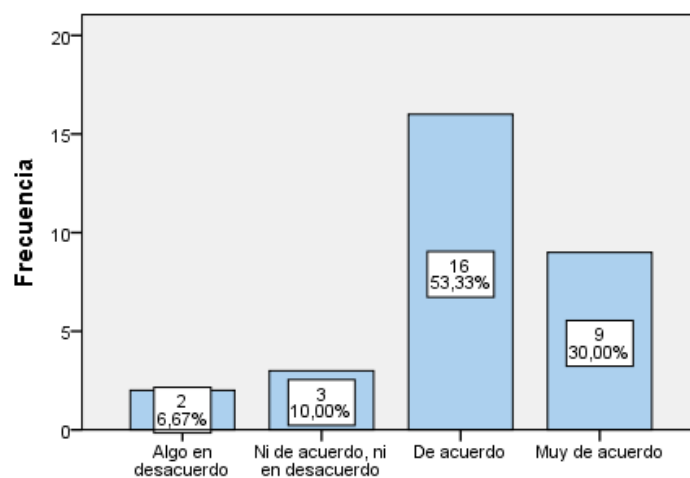
Tabla 17.

Trato que se da a los colaboradores en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo en desacuerdo	2	6,7	6,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	16,7
	De acuerdo	16	53,3	70,0
	Muy de acuerdo	9	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Figura 18.

Trato que se da a los colaboradores en la empresa



Elaboración propia.

Análisis: Del total de personas encuestadas en relación a si está de acuerdo con el trato que recibe en la empresa, el 53,33% que corresponde a 16 personas indica estar de acuerdo, el 30,00% menciona estar muy de acuerdo, finalmente, el 16.67% que corresponde a 5 persona manifiesta no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y algo en desacuerdo.

Interpretación: El capital humano es uno de los recursos más importantes para que la empresa alcance sus metas, el trato que se le da a este recurso debe ser el adecuado al considerar que son ellos quienes definen el éxito que podría llegar a tener la organización, por tanto, es vital estimular y valorar el esfuerzo del personal que colabora y contribuye con el logro de los objetivos.

16. ¿Comprende y entiende claramente las instrucciones brindadas por su jefe?

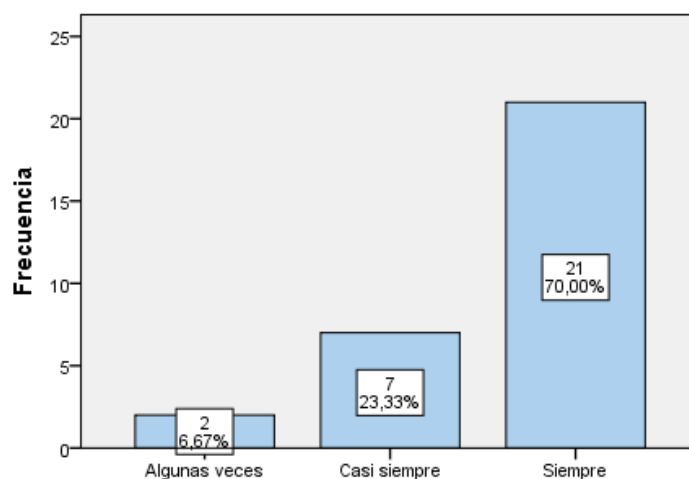
Tabla 18.

Entendimiento de las instrucciones brindadas por el jefe

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	30,0
	Siempre	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 19.

Entendimiento de las instrucciones brindadas por el jefe



Elaboración propia.

Análisis: Del total de personas encuestadas en relación a la comprensión y entendimiento de las instrucciones brindadas por su jefe, el 70,00% que corresponde a 21 personas indica que siempre comprenden y entienden, el 23,33% correspondiente a 7 personas manifiesta que casi siempre, finalmente, el 6,67% que corresponde a 2 personas indica que algunas veces.

Interpretación: La comunicación entre jefe y empleado es fundamental para cumplir con las metas de la empresa, si un trabajador comprende las instrucciones brindadas por su jefe, está en la facultad de cumplir con su trabajo y brindar resultados positivos, por tanto, es imprescindible manejar dentro de la organización una comunicación asertiva que promueva un entendimiento entre todos los niveles jerárquicos de la empresa.

17. ¿Presenta usted iniciativas de mejora en los procesos que desempeña en su área de trabajo?

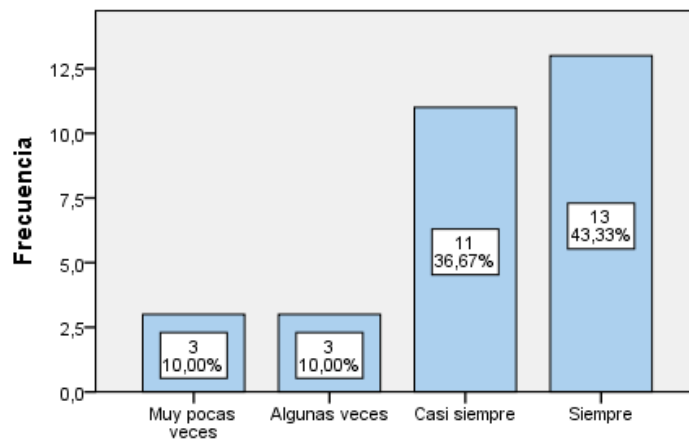
Tabla 19.

Iniciativas de mejora en los procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy pocas veces	3	10,0	10,0	10,0
Algunas veces	3	10,0	10,0	20,0
Casi siempre	11	36,7	36,7	56,7
Siempre	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 20.

Iniciativas de mejora en los procesos



Elaboración propia.

Análisis: Con relación a si el colaborador presenta iniciativas de mejora en los procesos que desempeña en su área de trabajo, el 43,33% que corresponde a 13 colaboradores indican que siempre, seguido del 36,67% que corresponde a 11 personas e indica que casi siempre, finalmente el 20,00% restante y correspondiente a 6 personas indica que algunas veces y muy pocas veces presentas iniciativas de mejora.

Interpretación: La intervención de los colaboradores en la organización es muy importante debido que es un referente de la predisposición que tienen para contribuir al logro de metas, el proponer iniciativas e ideas de mejora indica que son talentos capaces de ofrecer soluciones ante problemas que surjan en la empresa, por consiguiente, es imprescindible dar apertura a escuchar opiniones y criterios de los colaboradores de la organización.

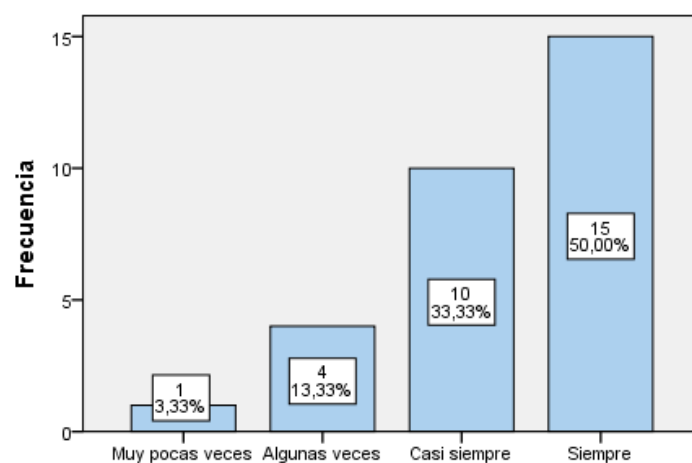
18. ¿Considera que la empresa promueve el trabajo en equipo?

Tabla 20.

Trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	1	3,3	3,3	3,3
Algunas veces	4	13,3	13,3	16,7
Válido Casi siempre	10	33,3	33,3	50,0
Siempre	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 21 Trabajo en equipo



Elaboración propia.

Análisis: Del total de personas encuestadas en lo que respecta a si la empresa promueve el trabajo en equipo, el 50,00% que corresponde a 15 personas indica que siempre, seguido del 33,33% que corresponde a 10 personas y menciona que casi siempre, finalmente, el 16,66% que corresponde a 5 personas indica que algunas veces y muy pocas veces se promueve el trabajo en equipo.

Interpretación: El trabajo en equipo se concibe como la unión de destrezas y conocimientos de un grupo de personas para alcanzar una meta en común, en la organización se debe practicar de manera permanente el trabajo en equipo debido que brinda mejores resultados, facilita el desarrollo de habilidad sociales y permite alcanzar el cumplimiento de los objetivos de manera más efectiva.

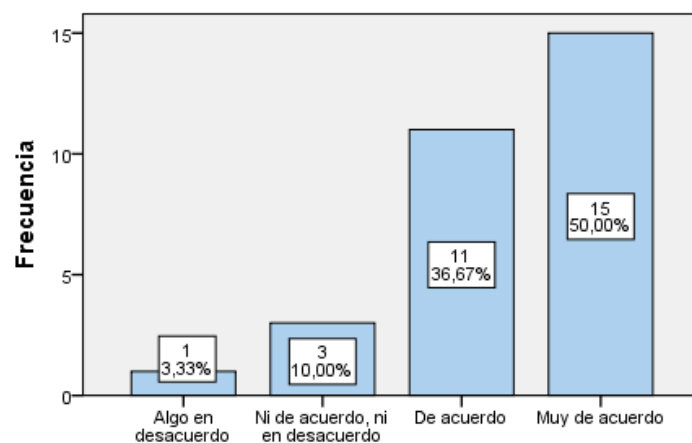
19. ¿Considera que las recompensas e incentivos pueden mejorar su desempeño en el trabajo?

Tabla 21 *Recompensas e incentivos para mejorar el desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo en desacuerdo	1	3,3	3,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	13,3
	De acuerdo	11	36,7	50,0
	Muy de acuerdo	15	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Figura 22.

Recompensas e incentivos para mejorar el desempeño laboral



Elaboración propia.

Análisis: Del total de personas encuestadas en lo que respecta a si las recompensas e incentivos pueden mejorar su desempeño en el trabajo, el 50,00% que corresponde a 15 personas manifiesta estar muy de acuerdo, el 36,67% que corresponde a 11 personas indica estar de acuerdo, finalmente, el 13,33% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y algo en desacuerdo.

Interpretación: Las recompensas e incentivos generar un impacto muy positivo en el desempeño laboral de un trabajador, lo motiva a desarrollar su trabajo y velar por los intereses de la compañía como si fuera los suyos, por tanto, es importante motivar a los colaboradores a fin de comprometer, fidelizar y retener este talento.

20. ¿Su jefe reconoce y muestra satisfacción por los buenos trabajos que realiza en la empresa?

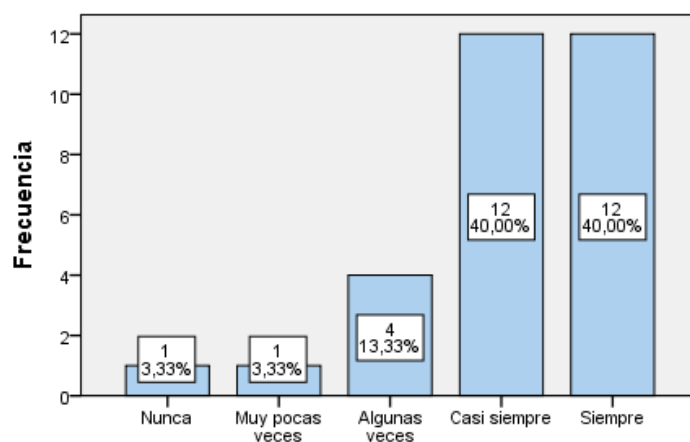
Tabla 22.

Reconocimiento por los buenos trabajos realizados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Muy pocas veces	1	3,3	3,3	6,7
	Algunas veces	4	13,3	13,3	20,0
	Casi siempre	12	40,0	40,0	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 23.

Reconocimiento por los buenos trabajos realizados



Elaboración propia.

Análisis: En lo que respecta al reconocimiento y satisfacción por los buenos trabajos que realiza en la empresa, el 40,00% de los encuestados que corresponde a 12 personas indica que siempre, el otro 40,00% que corresponde a 12 personas manifiesta que casi siempre, seguido el 13,33% que corresponde a 4 personas y menciona que algunas veces, finalmente, el 6,66% que corresponde a 2 personas indica que muy pocas veces y nunca.

Interpretación: El reconocimiento a los colaboradores de la organización actúa como un método que permite a los miembros que la conforman saber que su trabajo, contribución y apoyo es reconocido y valorado por la empresa, esto mejora a su vez, la autoconfianza del equipo de trabajo lo que motiva a cada miembro a dar su mejor esfuerzo y tener compromiso con las actividades que desarrolla en la empresa.

21. ¿Considera que sus funciones y responsabilidades están definidas, por lo que se sabe que es lo que se espera de usted?

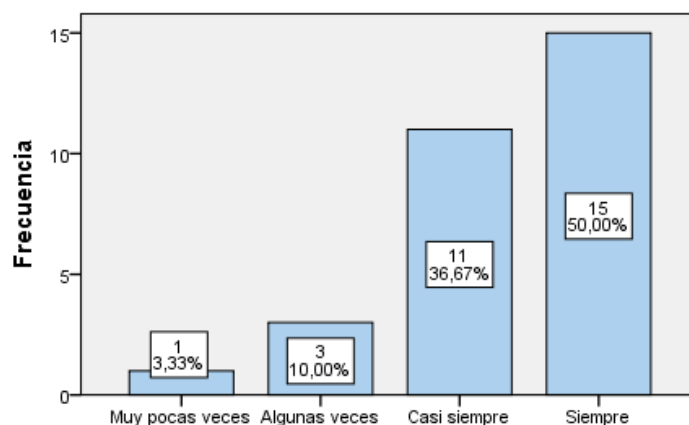
Tabla 23.

Definición de funciones y responsabilidades en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	1	3,3	3,3	3,3
Algunas veces	3	10,0	10,0	13,3
Válido Casi siempre	11	36,7	36,7	50,0
Siempre	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 24.

Definición de funciones y responsabilidades



Elaboración propia.

Análisis: Con relación a la definición de funciones y responsabilidades, el 50,00% que corresponde a 15 personas indica que siempre están definidas, el 36,37% que corresponde a 11 personas manifiesta que casi siempre, el 13,33% restante que corresponde a 4 personas menciona que algunas veces y muy pocas veces.

Interpretación: La definición de funciones y responsabilidades dentro de la organización es de vital importancia puesto que permite que la tarea que desarrolle un trabajador se realice de manera correcta, en el caso de no haber una especificación sobre las actividades que debe desarrollar, el trabajador puede generar inseguridad y no sabrá hacia dónde debe enfocar su energía.

3.2 Verificación de la hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis dentro de la investigación se trabajó con dos variables de medición ordinal. Se verificó la hipótesis a través del programa estadístico SPSS, por medio del coeficiente de correlación de Spearman. El coeficiente de correlación de Spearman mide el grado en que dos variables pueden asociarse. Sus valores se comprenden entre -1 y 1 (Martínez, 2009).

Tabla 24.

Interpretación de los valores en la correlación

Valor r	Interpretación
-1	Correlación negativa perfecta-correlación negativa
-0,5	Moderada
0	Ninguna correlación
+0,5	Correlación positiva moderada
+1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Martínez, R. (2009).

3.2.1 Cálculo del coeficiente Spearman r

Una vez considerados todos los datos analizados, como se observa en la tabla 24, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa: “La gestión organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CEMEAG”, como se interpreta a continuación:

- La correlación más fuerte entre las preguntas se relaciona a que un buen ambiente laboral facilita que los trabajadores presenten iniciativas de mejora en los procesos que desempeñan en su área de trabajo (,929)
- La participación de los trabajadores en la planificación de las actividades de la empresa ayuda a que ellos presenten iniciativas de mejora en los procesos que desempeñan en su cargo (,927).
- La participación de los colaboradores en la planificación de actividades de la empresa promueve la satisfacción de sus condiciones de trabajo (,909).
- El considerar las opiniones de los trabajadores como importantes y que éstas sean tomadas en cuenta, promueve un excelente ambiente laboral (,898).
- La participación de los trabajadores en la planificación de las actividades es fundamental para que ellos puedan tener sus funciones y responsabilidades bien definidas (,895).
- La participación de los trabajadores en la planificación de actividades de la empresa permite que ellos emitan sus opiniones y que, por lo mismo, estas sean consideradas como importantes y tomadas en cuenta (,851).
- La correcta definición de funciones y responsabilidades de los colaboradores contribuyen a un ambiente laboral agradable para trabajar (,838).
- La permanente supervisión y monitoreo por parte del jefe encargado es fundamental para asegurar la satisfacción de los trabajadores respecto a sus condiciones de trabajo (,788).
- La supervisión y monitoreo a los trabajadores genera una retroalimentación a través del cual el jefe hace observaciones y correcciones y al mismo tiempo los trabajadores, emiten sus opiniones, comparten iniciativas que pueden mejorar los procesos que desarrollan en sus actividades y comprenden aún más sus funciones y responsabilidades (,704) (,751) (,746).
- El conocimiento adecuado de las actividades permite asumir con responsabilidad las funciones que le corresponden a cada trabajador, al tomar en consideración las óptimas condiciones de trabajo, las opiniones e iniciativas que sean tomadas en cuentas, y a su vez, la definición de funciones y responsabilidades adecuadas para el puesto de trabajo (,752) (,726) (,749) (,725).

Tabla 25 *Coeficiente de correlación de Spearman*

	¿Usted participa en la planificación de actividades de la empresa?	¿Tiene los conocimientos adecuados para asumir con responsabilidad las actividades que se le asignan en la empresa?	¿Cómo califica el ambiente laboral en la empresa?	¿Su trabajo es supervisado y monitoreado por su jefe?
¿Se encuentra usted satisfecho con las condiciones de trabajo que tiene en la empresa?	,909**	,752**	,874**	,788**
¿Considera que sus opiniones son importantes y tomadas en cuenta?	,851**	,726**	,898**	,704**
¿Presenta usted iniciativas de mejora en los procesos que desempeña en su área de trabajo?	,927**	,749**	,929**	,751**
¿Considera que sus funciones y responsabilidades están definidas, por lo que se sabe que es lo que se espera de usted?	,895**	,725**	,838**	,746**

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 .

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

Luego de haber analizado la información se destacan las siguientes conclusiones:

- Las organizaciones se conciben como sistemas que integran diferentes procesos para alcanzar una meta u objetivo en común. En este marco, se destaca la importancia de la gestión organizacional, la cual hace uso de la planificación, organización, dirección y control para el manejo eficaz y eficiente de recursos. Asimismo, la gestión se ve reflejada en el desempeño de los colaboradores a través de la motivación, satisfacción, desarrollo de habilidades y destrezas que permitan potenciar su rendimiento en las labores que realizan.
- Por medio del diagnóstico de la gestión organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CEMEAG” de la ciudad de Ambato, se obtuvo que existe una eficiente gestión por parte del Gerente (96,66%), la percepción que los colaboradores tienen sobre el liderazgo de su jefe es muy buena (90%). Además, existe un buen ambiente laboral dentro de la empresa (90%) y se practica una comunicación activa entre colaboradores y directivos (80%). En lo que respecta al desempeño laboral, se obtuvo que los trabajadores se encuentran satisfechos (63,34%), a su vez, se promueve y practica el trabajo en equipo (83,33%). En relación al trabajo que realizan los colaboradores, se evidenció que existe un reconocimiento y satisfacción por parte de su jefe (83,33%) lo que los motiva a continuar con un buen desempeño en su cargo.
- Se puede concluir, además que, una vez efectuada la verificación de la hipótesis con el coeficiente de Spearman, existe una correlación entre la gestión organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, es decir, que la gestión organizacional incide para que exista un adecuado desempeño de las actividades que realiza el personal.

4.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda continuar con la gestión que llevan actualmente puesto que presentan buenos resultados en el desempeño laboral, sin embargo, es propicio el estar consciente de los cambios que vayan presentándose en su entorno, con la finalidad de que se adapten a las necesidades que demanda el mundo en la actualidad y así llevar una buena gestión organizacional y tener una empresa exitosa.
- Con base a los resultados encontrados en el análisis en función del tema de investigación, se recomienda mantener el modelo de gestión que maneja la empresa respecto a su planificación, organización, dirección y control puesto que los resultados reflejan buenos niveles de motivación y satisfacción de sus colaboradores al momento de desempeñar sus actividades laborales. No obstante, se considera prudente implementar herramientas digitales que permitan a la empresa innovar sus procesos y mejorar su productividad.
- Se recomienda implementar paulatinamente métodos de evaluación de desempeño que permitan diagnosticar el rendimiento de los colaboradores, identificar sus habilidades y fortalezas para de esta manera plantear estrategias que mejoren el desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, J. (2012). Hipótesis, Método & Diseño de Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187–197. [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
- Acosta, M., y Jiménez, M. E. (2020). Modelo de gestión empresarial del Ecuador. *FIPCAEC*, 5, 115–131. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.218>
- Alfaro, A. C. (2018). Economía, salud, desarrollo humano e innovación en el desarrollo sustentable. *Conocimiento Global*, 3(1), 1–9. <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/2>
- Alzamora, E. (2018). El poder del conocimiento y de la información como generador de valor en las organizaciones. *Conocimiento Global*, 3(1), 10–20. <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/3/2>
- Amaiquema, F., Vera, J., y Zumba, I. (2019). Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica. *Revista Conrado*, 15(70), 354–360. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Aucatoma, C. (2022). *La gestión empresarial y el ambiente laboral dentro de la empresa Erick David de la ciudad de Quito* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/36272>
- Avendaño, F. (2020). *Quehaceres de la investigación*. Homo Sapiens Ediciones.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Benavides, M., y Pedraza, X. (2018). La gestión del conocimiento y su aporte a la competitividad en las organizaciones: revisión sistemática de literatura. *SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión*, 10(2), 175–191. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.10>
- Blanch, J., Sahagún, M., y Cervantes, G. (2010). Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 26(3), 175–189. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n3a2>
- Blandez, M. de G. (2014). *Proceso Administrativo*. Editorial Digital UNID. <https://bit.ly/3X2qS4h>

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*. <https://orcid.org/0000-0002-3512-0569>
- Campoverde, A. (2016). *Gestión Organizacional para mejorar el Desempeño Laboral en la Ferretería Colombatti de la ciudad de Babahoyo* [Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDÉS]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5103>
- Cerbone, P., y Rosales, D. (2019). Habilidades del Buen Administrador: Un mapeo sistemático. *MktDescubre*, 79–89. <http://dspace.esepoch.edu.ec/handle/123456789/13756>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@acción*, 9(1), 25–34. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Chenet, M., Ramírez, F., Vargas, J., y Canchari, Y. (2019). Motivación y desempeño laboral en docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica. *Universidad Privada de Pucalloa*, 4(3), 5–9.
- Chiang, M., Alfonso, P., y Escobar, R. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), 178–186. <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Chiavenato, Idalberto. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7ª Ed.). McGraw-Hill.
- De la Cruz, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Centro de Publicaciones.
- De la Fuente, F., y Estallo, M. de los Á. (2014). *La organización de empresas: Hacia un modelo de futuro* (1a ed.). ESIC Editorial. <https://bit.ly/3E6smSi>
- Deroncele, A., Anaya, Y., López, R., y Santana, Y. (2021). Motivación en empresas de servicios: Contribuciones desde la intervención psicosocial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 568–584. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612006/29069612006.pdf>
- Duque, O. (2018). *Procesos Administrativos*. Areandina. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1328>

- Durán, S. (2019). Gestión del conocimiento y satisfacción laboral en las instituciones educativas del nivel inicial. *Revista Innova Educación*, 1(3), 355–362. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2019.03.008>
- Espinoza, E. (2018). La hipótesis en la investigación. *MENDIVE*, 16(1), 122–139. <http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1197>
- Fernández, F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo UF0346*. Editorial Tutor Formación. <https://1library.co/document/qm6o3w5y-comunicacion-efectiva-y-trabajo-en-equipo-uf0346.html>
- Franklin, E. (2009). *Organización de Empresas* (3a ed.). McGraw-Hill. <https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/25235/1/13254.pdf>
- Guartán, A., Torres, K., y Ollague, J. (2019a). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(4), 13–26. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Guartán, A., Torres, K., y Ollague, J. (2019b). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(4), 13–26. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Guevara, M., Cardenas, V. M., y Hernandez, P. (2017). Protocolos de investigación en enfermería. En *Manual Moderno* (p. 145). Editorial El Manual Moderno. <http://doi.org/10.0/CSS/ALL.MIN.D74D1A5D029B.CSS>
- Gullo, J., y Nardulli, J. P. (2015). *Gestión Organizacional*. Editorial Maipue.
- Gutiérrez, Ó. (2016). *Fundamentos de administración de empresas* (2a ed.). Ediciones Pirámide. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1242>
- Hernández, Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGrawHill.
- Hernández, H., Barrios, I., y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179–195.
- Hernández, N., y Ricardo, J. (2018). *Gestión Empresarial y Posmodernidad*. Infinity Study. <https://bit.ly/3fZDFDK>
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., y Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6–1), 398–409. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.436>

- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración : una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill.
- Lagos, A., Retamal, M., Jaque, M., y Luengo, C. (2019). Condiciones de Trabajo y Estrés Laboral en madres académicas universitarias. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 20(3), 26–34. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36271/1/20%20AE.pdf>
- Lema, F. (2017). *Gestión Organizacional para el Centro de Acopio de la “CORPR OCAF”* [Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDÉS]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/8382>
- Lema, Erazo, J., y Narváez, C. (2019). El talento humano, factor clave para la gestión organizacional en Instituciones de intermediación financiera. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(1), 349. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i1.461>
- López, Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., y Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2), 441–450. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572019000500011&script=sci_arttext&tlng=pt
- López, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/lilibres/2015/129382/metinvsocuan_presentacioa2015.pdf
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo* (2a ed.). Grupo Editorial Patria. <https://bit.ly/3Abz4oU>
- Martínez, L., y El Kadi, O. (2019). Logística integral y calidad total, filosofía de gestión organizacional orientadas al cliente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, ISSN-e 2542-3088, Vol. 4, Nº. 7 (Enero - Junio), 2019, Págs. 202-232, 4(7),202–232.<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062704&info=resumen&idioma=SPA>
- Martínez, R. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Rev Haban Cienc Méd La Habana*, VIII(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., y Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21(2), 176–187. <https://doi.org/10.22267/rus.192102.152>

- Mejía, A., Bravo Mario, y Montoya, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Universidad de San Buenaventura*, 2–11. <http://scielo.sld.cu/pdf/rrii/v34n1/rrii02113.pdf>
- Mero, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN : 2588-090X . *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 3(8), 84–102. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Monroy, M., y Nava, N. (2009). Metodología de la investigación. En *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación* (Vol. 2). Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/lc/learningbyhelping/titulos/172512%0Ahttp://petroquimex.com/PDF/SepOct17/Desarrolla-IMP-Metodologia.pdf>
- Montejo, A. P. (2001). Evaluación del Desempeño Laboral. *Academia*, 2, 1–6. <https://bit.ly/3tt27AI>
- Montoya, M. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Razón y Palabra*, 100, 778–795. <http://revistas.comunicacionudlh.edu.ec/index.php/ryp>
- Mora, L., Durán, M., y Zambrano, J. (2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Dominio de Las Ciencias*, 2(4), 511–520. <https://doi.org/10.23857/POCAIP>
- Münch, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson.
- Olivera, Y., Leyva, L., y Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3–12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Pérez, L., Pérez, R., y Seca, M. V. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Maipue. <http://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/138497>
- Pujol, L., y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3–18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Quezada, M., Quevedo, M., y Torres, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 748. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>

- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., y Hugueth, A. M. (2019). Human talent management: Analysis from the strategic approach. *Informacion Tecnologica*, 30(6), 167–176. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Rendón, M., Riojas, A., Contreras, D., y Martínez, J. (2018). Análisis bayesiano. Conceptos básicos y prácticos para su interpretación y uso. *Revista Alergia Mexico*, 65(3), 205–218. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i3.512>
- Rodríguez, M. D. (2017). *Gestión Organizacional* (1a ed.). Areandina. <http://www.areandina.edu.co>
- Salamanca, Y., Río Cortina, A., y Ríos, D. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma de Negocios*, 5(11), 70–77. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70021-7](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70021-7)
- Sánchez, J., Milena, A., y Rodríguez, L. (2018). Gestión del conocimiento. *Gestión del Conocimiento. TIA*, 6(2), 46–51. <https://revistas.udistrital.edu.co/ojs/index.php/tia>
- Sarmiento, M. (2020). *Educación e Investigación: Modelos de Gestión Organizacional*. <https://bit.ly/3iSznzJ>
- Schmidt, O. M. A., Tennina, M. E., Obiol, L. C., Schmidt, M. A., Tennina, M. E., y Obiol, L. C. (2018). La función de control en las organizaciones. *Centro de Estudios de Administración*, 2(2). <https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/view/1349>
- Soriano, A. (2014). Diseño y validación de instrumentos de medición. *Universidad Don Bosco*, 19–40. http://redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/2105/1/2%20disenovalidacion_dialogos14.pdf
- Verduga, A., y Pérez, A. (2021). Cambio climático y la Covid-19: Retos para el desarrollo de un turismo responsable. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada “Yachasun”*, 5(8 Edición especial abril), 2–18. <https://doi.org/10.46296/yc.v5i8edespab.0092>
- Villasana, L., Hernández, P., y Ramírez, É. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 18, 53–78. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128>

ANEXOS



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



ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA CENTRO DE MERCADEO AGROPECUARIO “CEMEAG”

TEMA: LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA “CEMEAG”.

Objetivo: Recopilar información referente a la gestión organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa “CEMEAG”.

- La presente encuesta tiene como finalidad recolectar información con fines netamente académicos, además es confidencial.
- Marque la alternativa seleccionada con una (X)
- Revise cada una de las opciones de respuesta y selecciones con la que más se identifique.

1. ¿Existe una planificación de las actividades que se realizan en la empresa?

Nunca	<input type="checkbox"/>
Muy pocas veces	<input type="checkbox"/>
Algunas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Siempre	<input type="checkbox"/>

2. ¿Usted participa en la planificación de actividades de la empresa?

Nunca	<input type="checkbox"/>
Muy pocas veces	<input type="checkbox"/>
Algunas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Siempre	<input type="checkbox"/>

3. ¿Conoce usted las actividades que debe desarrollar en su trabajo?

Nunca	<input type="checkbox"/>
Muy pocas veces	<input type="checkbox"/>
Algunas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Siempre	<input type="checkbox"/>

4. ¿Tiene los conocimientos adecuados para asumir con responsabilidad las actividades que se le asignan en la empresa?

Nunca	<input type="checkbox"/>
Muy pocas veces	<input type="checkbox"/>
Algunas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Siempre	<input type="checkbox"/>

5. ¿Cómo califica el ambiente laboral en la empresa?

Muy malo	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Muy bueno	<input type="checkbox"/>

6. ¿Cómo califica la comunicación en la empresa?

Muy mala	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>

7. ¿Cuál es su percepción sobre el liderazgo de su jefe?

Muy mala	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>

8. ¿Cómo percibe la gestión realizada por su jefe en la empresa?

Muy mala	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>

9. ¿Su trabajo es supervisado y monitoreado por su jefe?

Nunca	<input type="checkbox"/>
Muy pocas veces	<input type="checkbox"/>
Algunas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Siempre	<input type="checkbox"/>

10. ¿Se siente motivado al momento de cumplir con las actividades encomendadas?

Nunca	<input type="checkbox"/>
Muy pocas veces	<input type="checkbox"/>
Algunas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Siempre	<input type="checkbox"/>

11. ¿Le gusta su trabajo?

Nunca	<input type="checkbox"/>
Muy pocas veces	<input type="checkbox"/>
Algunas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Siempre	<input type="checkbox"/>

12. ¿Se encuentra usted satisfecho con las condiciones de trabajo que tiene en la empresa?

Nada satisfecho	<input type="checkbox"/>
Poco satisfecho	<input type="checkbox"/>
Neutral	<input type="checkbox"/>
Muy satisfecho	<input type="checkbox"/>
Totalmente satisfecho	<input type="checkbox"/>

13. ¿Considera que sus opiniones son importantes y tomadas en cuenta?

Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>

14. ¿Considera que sus compañeros apoyan su trabajo y le inspiran a mejorar?

Nunca	<input type="checkbox"/>
Muy pocas veces	<input type="checkbox"/>
Algunas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Siempre	<input type="checkbox"/>

15. ¿Está de acuerdo con el trato que le dan a usted en la empresa?

Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>

16. ¿Comprende y entiende claramente las instrucciones brindadas por su jefe?

Nunca	<input type="checkbox"/>
Muy pocas veces	<input type="checkbox"/>
Algunas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Siempre	<input type="checkbox"/>

17. ¿Presenta usted iniciativas de mejora en los procesos que desempeña en su área de trabajo?

Nunca	<input type="checkbox"/>
Muy pocas veces	<input type="checkbox"/>
Algunas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Siempre	<input type="checkbox"/>

18. ¿Considera que la empresa promueve el trabajo en equipo?

Nunca	<input type="checkbox"/>
Muy pocas veces	<input type="checkbox"/>
Algunas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Siempre	<input type="checkbox"/>

19. ¿Considera que las recompensas e incentivos pueden mejorar su desempeño en el trabajo?

Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>

20. ¿Su jefe reconoce y muestra satisfacción por los buenos trabajos que realiza en la empresa?

Nunca	<input type="checkbox"/>
Muy pocas veces	<input type="checkbox"/>
Algunas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Siempre	<input type="checkbox"/>

21. ¿Considera que sus funciones y responsabilidades están definidas, por lo que se sabe que es lo que se espera de usted?

Nunca	<input type="checkbox"/>
Muy pocas veces	<input type="checkbox"/>
Algunas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Siempre	<input type="checkbox"/>

Gracias por su colaboración.

Operacionalización de Variables

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
<p>Gestión organizacional</p> <p>Es un sistema que integra eficaz y eficientemente los recursos que dispone una empresa a través de la planificación, organización, dirección y control para la consecución de objetivos.</p>	Planificación	Actividades	<p>¿Existe una planificación de las actividades que se realizan en la empresa?</p> <p>¿Usted participa en la planificación de actividades de la empresa?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p>
	Organización	Asignación de recursos	¿Conoce usted las actividades que debe desarrollar en su trabajo?	
	Dirección	Liderazgo	<p>¿Tiene los conocimientos adecuados para asumir con responsabilidad las actividades que se le asignan en la empresa?</p> <p>¿Comprende y entiende claramente las instrucciones brindadas por su jefe?</p>	

	Control	Supervisión	<p>¿Cuál es su percepción sobre el liderazgo de su jefe?</p> <p>¿Cómo percibe la gestión realizada por su jefe en la empresa?</p> <p>¿Cómo califica el ambiente laboral en la empresa?</p> <p>¿Su trabajo es supervisado y monitoreado por su jefe?</p>	
<p>Desempeño Laboral</p> <p>Es el rendimiento que tiene un colaborador al momento de realizar la actividad que le corresponde de acuerdo a su cargo asignado.</p>	<p>Satisfacción Laboral</p> <p>Motivación</p>	<p>Condiciones de trabajo</p> <p>Trabajo en equipo</p>	<p>¿Le gusta su trabajo?</p> <p>¿Se encuentra usted satisfecho con las condiciones de trabajo que tiene en la empresa?</p> <p>¿Se siente motivado al momento de cumplir con las actividades encomendadas?</p>	<p>Encuesta Instrumento</p>

	Comunicación	Trabajo en equipo	<p>¿Considera que sus opiniones son importantes y tomadas en cuenta?</p> <p>¿Considera que las recompensas e incentivos pueden mejorar su desempeño en el trabajo?</p> <p>¿Su jefe reconoce y muestra satisfacción por los buenos trabajos que realiza en la empresa?</p> <p>¿Considera que sus compañeros apoyan su trabajo y le inspiran a mejorar?</p> <p>¿Está de acuerdo con el trato que le dan a usted en la empresa?</p>	
	Conocimiento	Definición de funciones	<p>¿Cómo califica la comunicación en la empresa?</p> <p>¿Considera que la empresa promueve el trabajo en equipo?</p>	

			<p>¿Presenta usted iniciativas de mejora en los procesos que desempeña en su área de trabajo?</p> <p>¿Considera que sus funciones y responsabilidades están definidas, por lo que se sabe que es lo que se espera de usted?</p>	
--	--	--	---	--