



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
EN EL LABORATORIO CLÍNICO SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO
2022.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

AUTOR:

Geovanny Fabián Martínez Orrala

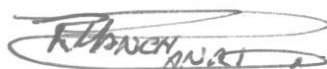
LA LIBERTAD – ECUADOR

AGOSTO - 2023

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022”**, elaborado por el Sr. Geovanny Fabian Martínez Orrala, egresado de la Carrera de Administración de Empresas , Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'MARGARITA PANCHANA', enclosed within a horizontal oval shape.

Econ. Margarita Panchana, Mtf.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Geovanny Fabian Martínez Orrala** con cédula de identidad número **245027202-2** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



f.....

Martínez Orrala Geovanny Fabián

C.C. No.: 245027202-2

Agradecimientos

Le agradezco a Dios, por ser quien me guío en todo mi camino, acompañándome en toda mi etapa estudiantil, llenándome de mucha sabiduría, responsabilidad, siendo así, mi fortaleza para nunca rendirme ante momentos difíciles, a mis queridos padres, que son el pilar fundamental de mi vida, Wilmer Martínez y Melva Orrala, quienes estuvieron conmigo en mi día a día, confiando en mí, y me brindaron su apoyo cuando más lo necesitaba, inculcándome buenos valores, para formar un buen profesional. Especiales agradecimientos a mis hermanas que siempre estuvieron conmigo, dándome ánimos y buenos consejos, a mi sobrino que siempre me saca una sonrisa cada vez que lo veo, a la vez a otros familiares y amigos que me motivaron a seguir hacia el camino al éxito.

Dar gracias al Laboratorio Clínico Salinas por permitirme realizar mi trabajo de titulación en su institución, por la buena acogida por parte de la administradora y su personal. A la Universidad por llenarme de mucho conocimiento a lo largo de este camino. Finalmente, les agradezco a mi tutora y especialista quienes fueron mis guías, teniéndome paciencia, y aportándome sus conocimientos para el desarrollo del trabajo en mención.

Martínez Orrala Geovanny Fabián

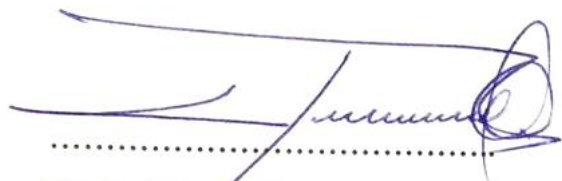
Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a Dios, quien es el que me ha cuidado, y llevado por el camino del bien, llenándome de mucha fortaleza para nunca rendirme. A mis padres y hermanas quienes me han brindado su apoyo, motivándome en todo el transcurso de mi etapa estudiantil.

Finalmente, a mis compañeros, los cuales compartimos muchos momentos desde el primer día que ingresamos a la universidad, brindándome su apoyo y paciencia, llenándonos de muchas risas que quedaran guardadas dentro de mi corazón.

Martínez Orrala Geovanny Fabián

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Lic. José Xayler Tomalá, Uribe. MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA



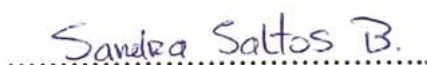
Econ. Hermelinda Cochea T, Mtf.
PROFESOR ESPECIALISTA



Econ. Margarita Panchana, Mtf.
PROFESOR TUTOR



Ing. Sabina Villón Perero, Mgs.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC



Lic. Sandra Saltos Burgos.
SECRETARIA

Índice de contenidos

Introducción.....	13
Capítulo I. Marco referencial	18
Revisión de literatura.....	18
Desarrollo de teoría y conceptos	20
Clima Organizacional.	20
Desempeño laboral del personal.	25
Fundamentos legales	31
Constitución de la República del Ecuador	31
Código del Trabajo	31
Ley Orgánica de Salud	32
Capitulo II. Metodología	34
Diseño de investigación.....	34
Métodos de la investigación.....	34
Población y muestra	35
Validación y confiabilidad de los instrumentos	38
Capitulo III. Resultados y discusión	40
Análisis de datos	40
Análisis de datos de entrevista administradora	40
Análisis de datos de entrevista del personal.....	44
Análisis de datos de encuestas.....	47
Discusión	56
Conclusiones.....	58
Recomendaciones	59
Referencias	60
Apéndice.....	66

Índice de tablas

Tabla 1 Población Entrevista.....	35
Tabla 2 Personal.....	36
Tabla 3 Usuarios del Laboratorio Clínico Salinas	36
Tabla 4 Muestra	37
Tabla 5 Alfa de Cronbach.....	39
Tabla 6 Liderazgo	47
Tabla 7 Empatía	48
Tabla 8 Comunicación	49
Tabla 9 Trabajo en equipo.....	50
Tabla 10 Confianza	51
Tabla 11 Innovación.....	52
Tabla 12 Desempeño laboral	53
Tabla 13 Habilidades laborales.....	54
Tabla 14 Capacidad de negociar.....	55

Índice de figuras

Figura 1 Liderazgo.....	47
Figura 2 Empatía.....	48
Figura 3 Comunicación.....	49
Figura 4 Trabajo en equipo	50
Figura 5 Confianza.....	51
Figura 6 Innovación	52
Figura 7 Desempeño Laboral	53
Figura 8 Habilidades laborales	54
Figura 9 Capacidad de negociar	55

Índice de apéndices

Apéndice 1. Matriz de consistencia.....	66
Apéndice 2. Instrumento de investigación, guía de entrevista	67
Apéndice 3 Instrumento de investigación, cuestionario de encuesta	69
Apéndice 4 Solicitud Upse para carta aval	72
Apéndice 5 Carta aval del Laboratorio Clínico Salinas	73
Apéndice 6 Certificado antiplagio	74
Apéndice 7 Cronograma de actividades	75
Apéndice 8. Estrategias para fortalecer el clima organizacional y desempeño laboral	76
Apéndice 9 Solicitud de aprobación de tema.....	77
Apéndice 10 Solicitud de validación de instrumentos	78
Apéndice 11 Informe de validación de instrumentos.....	79
Apéndice 12 Certificado de validación de instrumentos	80
Apéndice 13 Evidencia de la entrevista realizada a la administradora del Laboratorio Clínico Salinas	81
Apéndice 14 Evidencia de entrevistas realizadas al personal del Laboratorio Clínico Salinas	81
Apéndice 15 Evidencia de encuestas realizadas a los usuarios del Laboratorio Clínico Salinas	82



**Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal en el Laboratorio
Clínico Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022.**

AUTOR:

Martínez Orrala Geovanny Fabián

TUTOR:

Econ. Panchana Panchana Margarita, Mtf.

Resumen

El presente trabajo investigativo se realizó en el Laboratorio Clínico Salinas de la provincia de Santa Elena, cuyo objetivo principal fue analizar la contribución del clima organizacional al desempeño laboral del personal en el mencionado establecimiento, el problema planteado es ¿De qué manera contribuye el clima organizacional al desempeño del personal en el Laboratorio Clínico Salinas? La metodología de la investigación fue: descriptiva, con enfoque cualitativo-cuantitativo, se utilizaron los métodos analíticos, bibliográficos, deductivo e inductivo, como instrumento fue útil el cuestionario, se consideró una muestra de 294 personas quienes fueron encuestadas sobre temáticas del objeto de estudio; también se aplicó entrevistas dirigida a la administradora y al personal del Laboratorio en mención. Los resultados indican que el clima organizacional si contribuye al desempeño laboral, pero, existe debilidad en ciertas dimensiones e indicadores tales como: el liderazgo, la empatía, comunicación, trabajo en equipo, niveles de confianza, acciones innovadoras, capacidad de negociar, que tienen incidencias negativas en el clima organizacional y desempeño laboral, acorde con la opinión de los informantes de esta investigación, tanto los propietarios, empleados en los diferentes niveles, como usuarios o clientes, aspiran la mejora continua en todos los procesos de la organización y se concluye fortalecerlos para alcanzar un buen ambiente eficiente, eficaz y efectivo.

Palabras claves: Clima organizacional, Desempeño laboral, Personal, Laboratorio Clínico Salinas.



Organizational Climate and Labor Performance of the personnel in the Salinas Clinical Laboratory, province of Santa Elena, year 2022.

AUTHOR:

Martínez Orrala Geovanny Fabián

TUTOR:

Econ. Panchana Panchana Margarita, Mtf.

Abstract

The present investigative work was carried out at the Salinas Clinical Laboratory in the province of Santa Elena, whose main objective was to analyze the contribution of the organizational climate to the work performance of the personnel in the aforementioned establishment, the problem posed is: How does the organizational climate contribute to the performance of the personnel in the Salinas Clinical Laboratory? The research methodology was: descriptive, with a qualitative-quantitative approach, analytical, bibliographic, deductive and inductive methods were used, the questionnaire was a useful instrument, a sample of 294 people was considered who were surveyed on the subject matter of the study; Interviews were also applied to the administrator and the personnel of the Laboratory in question. The results indicate that the organizational climate does contribute to work performance, but there is weakness in certain dimensions and indicators such as: leadership, empathy, communication, teamwork, trust levels, innovative actions, ability to negotiate, which have negative impacts on the organizational climate and work performance, according to the opinion of the informants of this research, both the owners, employees at different levels, as well as users or clients, aspire to continuous improvement in all organizational processes and it is concluded to strengthen them to achieve a good efficient, effective and effective environment. .

Keywords: Organizational climate, Work performance, Personnel, Salinas Clinical Laboratory.

Introducción

La presente investigación se refiere al clima organizacional y desempeño laboral, la primera variable se puede definir como las sensaciones y emociones del personal de una empresa sobre el ambiente laboral en el que se encuentra, mientras que el desempeño laboral es la calidad de servicio o trabajo que cada trabajador aporta a la organización.

Existen escenarios que pueden afectar el clima organizacional causando efectos negativos en el desempeño laboral, situación que hace necesario aplicar estrategias que mejoren el entorno de trabajo, y por ende el comportamiento de los colaboradores.

Los laboratorios clínicos en el transcurso de los años, se han ido estructurando como empresa, ya que se trazan objetivos de servicio a la sociedad y detectan pronósticos respecto a la salud de los pacientes interesados en mejorar en la salud. Por lo general el personal toma de forma responsable las oportunidades, ya que estas ayudan a crecer personal y profesionalmente, actitudes cognitivas que benefician la satisfacción de los clientes y de sus colaboradores, pero a pesar de los esfuerzos de conservar un buen ambiente laboral, en los últimos años se ha visto afectada la estabilidad de muchos trabajadores, escenario que aumenta el desempleo e incide negativamente en el clima organizacional y desempeño del personal.

Actualmente todas las grandes empresas debidamente consolidadas, le dan gran importancia al clima organizacional porque es el lugar donde los colaboradores viven el día a día y realizan todas sus actividades cotidianas, en este segmento empresarial, la motivación juega un papel relevante porque incide positivamente en las emociones del individuo, quien al sentirse motivado mejora el cumplimiento de sus funciones, razón por la que, los administradores buscan mejorar el ambiente de trabajo, considerado ocasionalmente irrelevante, toman decisiones y realizan acciones inmediatas con el propósito de alcanzar excelentes resultados a futuro.

El trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la contribución del clima organizacional al desempeño laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas, considerando que un buen clima organizacional mejora la relación entre los compañeros de trabajo, ayuda a lograr los objetivos personales y profesionales.

Un buen clima organizacional da como resultado, un personal más colaborativo, satisfecho, y leales.

El presente análisis determinará la manera en la que, el clima organizacional contribuye al desempeño laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas y permitirá el conocimiento de la situación actual de la institución objeto de estudio, para la acertada toma de decisiones direccionadas a fomentar el desarrollo institucional en este sistema de salud, los beneficios se conocerán al momento de realizar acciones que influyan positivamente en el ambiente laboral del antes mencionado laboratorio, donde el personal será el pilar primordial de mejora continua en la realización de las actividades, prestación de servicio con eficiencia y a la vez eficaces en el cumplimiento de las tareas encomendadas, establecer un buen clima organizacional mejorará las relaciones e interacciones de todos los trabajadores, buscando la satisfacción propia y colectiva, tratando de contribuir al alcance de todas las metas del laboratorio, entre las que se citan: calidad del servicio y atención del cliente, mejorando así el desempeño laboral.

El planteamiento del problema está enfocado en el estado que viven actualmente las empresas en el mundo, donde la realidad es que las organizaciones están siendo mucho más competitivas en cuanto a todos los cambios que se generan en el entorno, es por ello que la administración del talento humano es clave, por lo tanto, un buen clima organizacional es fundamental para el óptimo desempeño del personal, lograrlo necesitará de esfuerzo, dedicación y mucha constancia, por ello las empresas mundiales, proactivamente establecen y mantienen condiciones de trabajo para que el personal en conjunto alcance las metas y obtenga resultados positivos en beneficio de la institución.

Por otro lado, en Latinoamérica, hace más de 20 años que en los laboratorios clínicos el personal ha incrementado sus esfuerzos por satisfacer todas sus necesidades y brindar un buen servicio a sus clientes, donde también en la mayoría de las instituciones se implementaron sistemas de gestión en procesos, junto con el de calidad. Los Laboratorios Clínicos en Latinoamérica buscan una mejora continua, servicios de primera, calidad en atención, y sobre todo tener una mejora en el clima organizacional para que el personal se sienta motivado al realizar sus funciones.

En Ecuador, existe mucha competencia al hablar del sector de salud, en este caso los Laboratorios Clínicos, que deben brindar una atención de calidad a los clientes para que se sientan satisfechos al momento de recibir los servicios. Las problemáticas que vive el país es la ausencia de medidas regulatorias en ciertos laboratorios, como: carencia de una adecuada infraestructura, personal no capacitado en las exigencias actuales, permisos de

funcionamiento, lo que genera un ambiente laboral tenso y no permite en sus colaboradores un buen desempeño laboral.

En la provincia de Santa Elena, buscan la mejora continua en el clima organizacional, ya que de este depende el desempeño del personal. En la actualidad operan en la provincia un sinnúmero de laboratorios, donde los clientes eligen el de mayor confianza y profesionalismo. Un buen clima organizacional mejora el rendimiento laboral, y el personal se siente comprometido con la entidad, además aumenta la eficiencia a la hora de solucionar los problemas, estos no solo afectan a los gerentes, sino también a los propios empleados. En el Laboratorio Clínico Salinas se analiza la situación actual del clima organizacional y desempeño laboral, y a través de los resultados se establecen posibles soluciones, para la mejora y crecimiento de la institución.

En la presente investigación se detalla la **formulación del problema** mediante la siguiente interrogante: ¿De qué manera contribuye el clima organizacional al desempeño laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas?, esta pregunta da paso a la **sistematización** de los subproblemas: ¿De qué manera influye el liderazgo en el trabajo en equipo del personal en el Laboratorio Clínico Salinas? ¿De qué manera los efectos de la comunicación inciden sobre las habilidades del personal en el Laboratorio Clínico Salinas? ¿Cuál es la situación actual del clima organizacional y desempeño laboral en el Laboratorio Clínico Salinas?

A la vez se consigue establecer **objetivos** tanto generales como específicos los cuales se detallan a continuación:

El **objetivo general** se planteó de la siguiente manera: Analizar la contribución del clima organizacional al desempeño laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022.

Ante lo expuesto se presenta los **objetivos específicos** debidamente sistematizados:

Explicar la contribución entre el liderazgo y el trabajo en equipo del personal en el Laboratorio Clínico Salinas.

Identificar los efectos de la comunicación sobre las habilidades laborales del personal en el Laboratorio Clínico Salinas.

Fortalecer el clima organizacional y desempeño laboral en el Laboratorio Clínico Salinas.

Con relación a la **justificación teórica**, y respecto a la contribución del clima organizacional al desempeño del personal en el Laboratorio Clínico Salinas, es necesario fundamentar las dos variables para con base sólidas interpretarlas y deducirlas.

En una empresa, el clima organizacional y desempeño laboral es fundamental, ya que del comportamiento de estas dos variables depende el ambiente laboral que rodea a todo el personal, por lo tanto, amerita un constante monitoreo, evitando así la presencia de conflictos y malos entendidos, situación que afecta negativamente la actitud de quienes hace la empresa.

En cuanto a la **justificación práctica** una vez que la institución logra tener un buen clima organizacional el desempeño del personal va a mejorar de manera significativa, donde se podrá aplicar estrategias de mejora para que el ambiente laboral sea eficiente.

Esta investigación ayudara al Laboratorio Clínico Salinas a tomar decisiones de mejora y lograr que el personal se desempeñe con mayor responsabilidad a la hora de cumplir toda actividad que se le designe.

Por lo consiguiente, se establece la **idea a defender** que se detalla en forma de pregunta ¿El adecuado clima organizacional contribuirá de manera significativa al desempeño del personal en el Laboratorio Clínico Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022?

Para el siguiente tema de investigación se establece el siguiente **mapeo**:

En el **capítulo I** se ilustra la revisión de la literatura, correspondiente al marco referencial del tema de investigación, en el cual se fundamenta el estudio en mención, acorde al contenido de la matriz de consistencia, también se dan a conocer las bases legales.

En cuanto al **capítulo II** se especifica la metodología de la investigación, en el que se puntualiza aspectos tales como el diseño de la investigación, los métodos utilizados, la población y muestra, técnicas y procesamientos de datos obtenidos, mediante la aplicación de entrevistas y encuestas para tener resultados sobre el clima organizacional y desempeño laboral del Laboratorio Clínico Salinas.

En el **capítulo III** se presenta los resultados y discusión de la pesquisa, primeramente, se detalla el análisis cualitativo y cuantitativo de datos, acto seguido se agrega las conclusiones y recomendaciones dirigidas al Laboratorio Clínico Salinas.

Capítulo I.

Marco referencial

Revisión de literatura

A continuación, se presenta antecedentes del estado del arte resultante de investigaciones realizadas a empresas **internacionales**, y relacionado con el tema objeto de estudio, con el fin de obtener aportes y argumentos científicos.

El estudio de Santiago (2021), titulado “Clima laboral y desempeño de los trabajadores de un laboratorio clínico privado, Lima, 2021”. Tiene como objetivo comprobar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los empleados del laboratorio clínico en mención. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de nivel descriptivo-correlacional, y con una población de 81 colaboradores, que representa la cantidad total del personal de la organización.

La técnica utilizada fue la encuesta, y como instrumento se aplicó el cuestionario. Los resultados determinaron que existe relación moderada entre clima laboral y desempeño del personal, y que a la vez están relacionados con las capacidades referentes al puesto de los colaboradores, sus emociones, responsabilidad, y las relaciones interpersonales de cada uno los colaboradores de un laboratorio clínico privado de Lima.

La investigación de Araujo (2019), titulada “Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la dirección regional de transporte-región Judín-periodo 2018”, tiene como fin determinar la relación existente entre clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la dirección regional de transporte. El enfoque es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y con diseño no experimental, la población la conforman 250 trabajadores, y la muestra 151 entre hombres y mujeres, se aplica el muestreo no probabilístico.

La técnica de datos empleada fue la encuesta y se utilizando también el instrumento denominado cuestionario. Dentro de las conclusiones se establece que el clima organizacional se encuentra relacionado significativamente con el desempeño laboral, información resultante de la comprobación de la hipótesis a través de la técnica de la estadística, y con un nivel de confianza del 95%.

Como tercer antecedente se analiza a Rivera (2018), quien en su tema de investigación “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de toma de muestra en el Laboratorio clínico del hospital nacional dos de mayo, en el distrito de Lima, 2016”. Tiene como finalidad: determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el personal de toma de muestra de dicho laboratorio. El tipo de investigación que se utilizó fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, transversal, correlacional, la muestra fue de 40 colaboradores.

Se utilizó como técnica la aplicación de encuestas dirigidas a los trabajadores de la toma de muestra de dicho laboratorio y como instrumento se aplicó dos cuestionarios. Los resultados obtenidos mencionan que existe limitada relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el personal de toma de muestra de dicho laboratorio de Lima.

Por otro lado, se da a conocer exploraciones realizadas a empresas **nacionales** como, por ejemplo:

Mero (2021) en su estudio denominado “Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa mancomunada Aguapen Ep, provincia de Santa Elena, año 2021”. Tuvo como objetivo identificar los factores del clima organizacional que contribuyen al desempeño laboral de los colaboradores de la mencionada empresa. La investigación es de tipo descriptivo-correlacional, de enfoque cualitativo-cuantitativo, y los métodos utilizados fueron inductivo, analítico, y deductivo.

La recolección de datos se dio a través de la técnica de la entrevista, y encuestas aplicadas al gerente y al personal. Los resultados mostraron factores que la empresa Aguapen Ep debe mejorar para mantener un alto nivel de motivación y así optimizar el desempeño laboral con la aplicación de nuevas estrategias.

Según el trabajo de Espinoza (2018), “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Ep-Emapa, Ambato”. Se menciona que tuvo como fin proponer varias alternativas de mejora a los directivos de la mencionada empresa, para que el clima organizacional agradable, motivador entre otros, generando así un buen desempeño laboral de todos los colaboradores. La investigación es descriptiva-correlacional, con enfoque cualitativo-cuantitativo.

Se aplico un cuestionario dirigido a los trabajadores, y como resultado se manifiesta una propuesta que remedie la problemática a partir de la recolección de datos de dicha investigación.

Lasluisa (2016), en su trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery.Cia. Ltda.”. Tuvo como objetivo conocer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la organización y así establecer cuáles son los factores que influyen en el deterioro de las variables. La pesquisa es descriptiva, exploratoria y correlacional con enfoque cualitativo y cuantitativo.

La recolección de datos se dio a través de una encuesta aplicada a la muestra conformada por 20 colaboradores en total. La investigación llego a la conclusión de que el clima organizacional que se maneja dentro de la empresa objeto de estudio incide directamente en el desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores.

Desarrollo de teoría y conceptos

Clima Organizacional.

García Rubiano et al. (2020) definen al clima organizacional como “el conjunto de características que conforman el ambiente de trabajo que involucra a los empleados que laboran en una empresa” (pág. 12).

Para los autores Alvarado Andino et al. (2020) mencionan que el clima organizacional se refiere a un buen ambiente que existe entre todos los colaboradores de una institución, donde existe un alto nivel de motivación, y a la vez va a permitir que ellos, cumplan con las metas y objetivos planteados, debido a que el personal que es motivado es eficaz y por ende realizara todas las actividades que estén a su cargo.

Peñas Rivas (2018) describió que el clima organizacional hace referencia a las distintos puntos de vista que tienen los individuos de las organizaciones en función de su trabajo, estructura, y dependerá de la capacidad de adaptación de los empleados en base a diferentes contextos que se den en el ámbito que laboran (pág. 13).

El clima organizacional es de mucha importancia en las empresas porque si hay un ambiente laboral agradable los trabajadores se sentirán en confianza con todos los compañeros de tu entorno y así desarrollan buenas interacciones laborales en el área en que se encuentren, donde un clima organizacional positivo se define por tener factores como la

confianza, satisfacción laboral, que haya respeto en el personal, buena colaboración, y compromiso por parte de quienes forman parte de la empresa, por el contrario, un clima organizacional es negativo cuando hay ausencia de comunicación, descontento laboral, conflictos entre compañeros, falta de apoyo, etc.

Liderazgo. El liderazgo es el conjunto de destrezas que presenta un individuo para actuar de forma positiva e influir en el comportamiento de una persona o equipo, haciendo que dicho equipo realice sus actividades con motivación y satisfacción para lograr objetivos establecidos (Toro, 2022).

En base a lo que expresa Soriano Román (2021), el liderazgo es útil dentro de las organizaciones, para que pueda funcionar es necesario la administración de personas, como también de recursos, para que así puedan contribuir de manera positiva en el logro de los objetivos empresariales.

El liderazgo ayuda a que las distintas empresas ya sean públicas o privadas se proyecten con ventaja frente a distintos escenarios que puedan provocar cambios en su alrededor, esto provoca que el dueño del ente, tenga obligación de tomar un enfoque de liderazgo que cree una variación, y así establecer diversas alternativas, donde la innovación hará la diferencia en cualquier organización (Fuentes et al. 2021).

El liderazgo es la capacidad, destreza que tiene un individuo para dirigir a personas o grupos de trabajo, es quien los motiva, creando en los empleados actitudes positivas y a la vez un buen ambiente laboral. Donde existe un buen jefe, los colaboradores del ente, alcanzan junto a él, los objetivos propuestos, además de tener una buena dirección para así una visión clara del futuro de la empresa, siendo capaz de tomar buenas decisiones bien fundamentadas, fomentando una comunicación clara de los objetivos a lograr. Es importante señalar que el liderazgo no es una destreza exclusiva de una sola persona, ya que puede ser desarrollado por múltiples personas dentro de un equipo.

Empatía. Por su parte Rodríguez & Reverté (2019) mencionan que la empatía permite a los dueños o gerentes de las organizaciones, expresarse de forma correcta y con sentido hacia sus empleados, además, es una destreza significativa para mejorar la productividad y satisfacción de los trabajadores (pág. 18).

Fienco Valenica & Iturburo Salazar (2012) establecen que la empatía es saber reconocer los sentimientos del resto, donde el jefe debe tener contacto directo con sus

colaboradores y poder evaluar lo que sucede con ellos como sus problemas en la familia, clima laboral, problemas personales (pág. 41).

Tomando en cuenta los argumentos de los dos autores que anteceden, se menciona que la empatía es la cualidad que tiene una persona, ya sea superior o empleado, de saber comunicarse con el otro, entenderlo, y relacionarse con los demás de manera más humana, brindando el apoyo necesario sin discriminarlos. Es la clave para fomentar un escenario de trabajo efectivo y duradero, donde si existe esto, el personal se sentirá comprendidos y valorados, esto puede provocar un incremento en la motivación, la satisfacción de ellos, entre otros. Además, la empatía es esencial en las distintas interacciones con los clientes/usuarios, ya que permitirá poder comprender sus necesidades, y poder solucionarlas.

Toma de decisiones. Según Raffino, (2020) indica que la toma de decisiones se la considera un proceso que la pasan personas al momento de querer elegir entre varias alternativas. Cada día, varios individuos, ya sea en la casa o en el trabajo, están en posición de querer elegir algo, estas toman de decisiones se las pueden emplear cuando haya problemas en la institución.

Solano (2019), describió para que los gerentes sean eficaces deberán de tomar buenas decisiones que siguen procesos en común como: estar preparados ante un problema, saber reconocerlo, analizarlo muy bien, seleccionar dicha solución, e implicar la decisión (pág. 51).

Macías (2018), expresa que la toma de decisiones es “escoger u optar entre distintas alternativas de posibles soluciones que se presenten” (pág. 21).

La toma de decisiones dentro de la empresa tiene como fin analizar situaciones que requieren atenciones inmediatas y mediatas, pensar y seleccionar la solución más conveniente entre distintas alternativas para así contar con las mejores oportunidades de crecimiento para la organización. Donde es importante considerar que la toma de decisiones puede variar en cuanto al nivel de dificultad que tenga, donde algunas de estas, puedan ser fáciles, mientras que otras pueden ser más complejas y van a requerir un análisis más sutil para elegir la mejor opción, considerando los impactos que generaran en el futuro.

Capacidad asertiva. Para Reyes Santamaria & Hidalgo Ávila (2020) expresan que ser asertivo es una cualidad que tienen que tener todos los emprendedores, esta capacidad asertiva tiene que estar presente dentro del área de trabajo o incluso en todas las ventas que

se realicen, teniendo una buena actitud ante cualquier amenaza que se venga a futuro (pág. 97).

Riverón Fonseca et al. (2021) afirman que tener capacidad asertiva implica saber comunicar y defender derechos e ideas, sin ofender a los demás, es una persona que al momento de estar equivocada mantiene su tranquilidad, respetando los comentarios del resto, para al final llegar a un acuerdo y solucionar problemas (pág. 107).

La capacidad asertiva es una habilidad propia de cada persona en la que al momento de expresarse lo realiza de una forma sutil, es decir con mucha educación, respetando el pensamiento de los demás, esta persona actúa de forma positiva en la empresa. Ser asertivo es importante dentro del lugar de trabajo, ya que permitirá entablar lazos efectivos, comunicarse de manera directa con todos los que conforman parte de la empresa, además contribuye al manejo de situaciones imprevistas. Cabe recalcar esta habilidad se la puede aprender y desarrollar mediante la práctica, junto con una buena comunicación eficaz.

Comunicación. Moreno et al. (2021) concluyeron que la comunicación se debe de aplicar dentro de la empresa y requiere de normas internas, las cuales tienen que ser expuestas a los empleados o colaboradores de la organización, donde debe estar planeada por los gerentes con la finalidad de fortalecer la relación y la estructura en comunicación (pág. 120).

Por otro lado Ramos et al. (2017) mencionan que la comunicación es un componente esencial para poder laborar y consiste en el flujo de información dentro de los entes, para así poder relacionar las necesidades y beneficios, con todos sus colaboradores y con los clientes o usuarios (pág. 6).

Rodas Villagrán, (2017) indica que la comunicación es clave para las organizaciones, para poder cumplir los objetivos empresariales, además si existe una buena comunicación, el personal podrá trabajar de forma tranquila, junto con el trabajo en equipo para lograr buenos resultados, y así lograr el éxito al momento de entablar conversaciones dentro del lugar de trabajo.

La comunicación es muy fundamental dentro de las empresas ya que se encarga del intercambio de información entre todos los trabajadores, socios, y otros. Es una herramienta efectiva para mejorar vínculos entre todos los empleados, su aplicación evita diversos inconvenientes que pudieran presentarse por una limitada comunicación. Una buena

comunicación va a generar un ambiente tranquilo, amigable, colaborativo, evitando con esto malos entendidos dentro de la institución. La empresa y los administradores son los responsables de crear una comunicación positiva, brindando el apoyo que sea necesario para que su personal a cargo se pueda comunicar de forma correcta.

Respuesta de los empleados a las publicaciones internas. El buen manejo de distintas plataformas de comunicación interna va ayudar a una organización a recibir más comentarios, reacciones, respuestas por parte de los trabajadores a las diversas decisiones, habilidades y al contenido que se publiquen (Vidal, 2022).

Oyarvide Ramírez et al. (2017), mencionan que los empleados internos son un elemento fundamental para la marcha de una empresa, en gran parte se convierten en una pieza importante, que van de la mano con los clientes que también son un componente primordial. Por lo tanto, la respuesta de los empleados a las publicaciones internas va a ser de gran ayuda para la funcionalidad empresarial (pág. 308).

La respuesta por parte de los empleados hacia las publicaciones internas beneficia a la empresa, ya que son reacciones y comentarios de parte del personal, consideradas opiniones o sugerencias que contribuyen hacia alguna mejora en la organización. Donde si el contenido de estas publicaciones es relevante y despiertan interés en el personal ellos participarán de forma seguida, donde podrán comentar o hacer preguntas y utilizarla para mejorar en su sitio de trabajo. Algunos trabajadores suelen aprovechar estas publicaciones como una gran ventaja para poder resaltar comentarios beneficiosos o incluso realizar varias sugerencias para que la organización pueda mejorar, reflejando así en ellos, un nivel alto de contribución y satisfacción dentro del establecimiento.

Visualización de videos corporativos. Si la empresa cuenta con varios videos subidos a sus plataformas, el seguimiento del total de reproducciones y el conteo de las vistas, darán a conocer de manera rápida y detallada si están siendo llamativos para las personas en las redes sociales (Vidal, 2022).

Los videos corporativos son un instrumento de comunicación que sirve de aporte para las organizaciones y así puedan darse a conocer, y presentar su filosofía, perspectivas e imagen correspondiente. En la visualización de estos videos se podrá observar si es llamativa para la audiencia (Puga, 2022).

La visualización de videos corporativos es de mucha ayuda para las empresas, ya que a través de estos medios viabilizan brindar información oportuna y concreta de sus negocios. Gracias a esto pueden ver si tienen la aceptación del público para seguir avanzando. Estos videos son eficaces para tener una buena comunicación que va a permitir transmitir un mensaje con información oportuna, y concreta para los seguidores, estos videos son efectivos también para el progreso del personal, dando a conocer indicaciones precisas, sobre las diferentes políticas de la empresa, y a la vez también sirven para poder comunicarse con los usuarios, proveedores, o inversionistas captando así su atención en general.

Promoción de la marca por parte de los empleados. Esto implica en motivar a todos los colaboradores a volverse en personas con pasión hacia su trabajo, es decir que defiendan la marca, ya que, será una manera de poder acrecentar la unión entre los usuarios y la identidad de la organización (Vidal, 2022).

Constar de empleados que promocionen la marca de la empresa, indica tener un equipo de gente motivadora y eficaz, ya que divulguen por las redes el contenido de la empresa, a través, de sus propios perfiles, o también de manera cuando están en el trabajo. (Codina, 2018).

La promoción de la marca por parte de los empleados mediante las redes sociales es una gran ventaja hoy en día, esta estrategia da impulso a la empresa, ubicándola adelante de sus competencias. Es altamente beneficiosa para la empresa, ya que pueden intervenir los empleados, lo que va a permitir que ellos sientan orgullo y pertenencia, generando una mejor motivación y mayor compromiso, a la vez también se les puede dar bonos para aquellos que destaquen en su participación promocionando la marca.

Desempeño laboral del personal.

El desempeño laboral es la evaluación que establece a los empleados si ejecutan de manera positiva sus laborales días, se trata de una evaluación propia que se basa en la consideración sus distintas destrezas ya sean vocacionales y personales (Lifeder, 2022).

Bautista Cuello et al. (2020) indican que el desempeño laboral es una herramienta importante para el surgimiento de todas las empresas, ya que van ayudar a desarrollar ciertas estrategias y el personal tendrá más eficiencia al momento de realizar sus actividades (pág. 117).

Mariscal & Mora (2019) mencionan que el desempeño laboral es importante ya que, no solamente son destrezas y actitudes que un colaborador debe de tener para el buen desarrollo de sus distintas actividades, entonces se debe de tomar en consideración, aspectos que trabajen de la mano junto con el clima organizacional, como los aspectos psicológicos y físicos, donde si no existen puede provocar falencias en el propio trabajador, lo que conllevaría a una mala satisfacción laboral.

El desempeño laboral determina si una persona esta apta o no para un puesto de trabajo, es decir evidencia la capacidad y compromiso que el trabajador aporta en la ejecución de sus actividades dentro de una organización. Un buen desempeño es importante para el buen desenvolvimiento del empleado, generando así éxito en él, como también para la empresa, contribuyendo en el logro de los objetivos impuestos por la institución, teniendo también eficiencia en sus actividades, como a la vez, brindar un buen servicio a los usuarios. Por ende, las empresas buscan la manera en cómo ayudar y brindar apoyo a sus colaboradores para mejorar su desempeño, potencializando así sus habilidades.

Trabajo en equipo. Según menciona Ortiz Farfán, (2021) trabajar en equipo es cuando un empleado tiene la capacidad de trabajar tranquilo y en armonía con un grupo de personas, en las cuales tendrán buena comunicación, donde van a aceptar las opiniones del resto, llegando a acuerdos, que generen charlas constructivas, solucionando así problemas que sucedan.

Para Ayovi Caicedo (2019) expresa que trabajo en equipo son “dos o más individuos que se relacionan entre sí, con el objetivo de lograr las metas propuestas en las cualquier empresa que se encuentren” (pág. 62).

Treviño, Ninfa & Abreu (2017), indican que trabajar en equipo precisan la agrupación de ciertos recursos, prácticas, capacidades, conocimientos, para que las personas se acoplen y así logren realizar tareas determinadas (pág. 418).

El trabajo en equipo ayuda a que la empresa pueda ser prospera, ya que varios individuos trabajan de manera ordenada y en conjunto, para lograr los objetivos propuestos, donde todo surge de manera positiva ya que existe cohesión social. Para lograr un buen trabajo eficaz, es relevante tener comunicación, disponer de objetivos y metas para cumplir, también que exista un buen líder que sirva de guía para todos, promoviendo y apoyando

dicho trabajo. Además, generara un buen clima laboral que ayudara a forzar lazos entre compañeros.

Compromiso. Según Roque & Flores (2017), el compromiso en el trabajo tiene un sinnúmero de consecuencias para la organización, donde involucra a ciertos factores que generan efectos negativos en el trabajador, dichos colaboradores que ocupan cargos mayores tienen un poco más de compromiso en el trabajo (pág. 101).

Mehech Vargas et al. (2016), mencionan que el compromiso es significativo para lograr buenas expectativas dentro de la institución, para tener ética y moral en la organización, donde el compromiso de los colaboradores este afín para que este permanezca en la institución antes que le prepongan ofertas de trabajo. (pág. 4).

Un empleado comprometido es alguien que le apasiona su trabajo, donde demuestra mayor esfuerzo al momento de realizar sus actividades. El compromiso es la responsabilidad con la que los trabajadores desempeñan sus funciones, dedicando pasión hacia su trabajo, tiene un nivel de motivación alto y disposición para poder lograr sus metas y objetivos propuestos. Un empleado comprometido se identifica con la institución, buscara la excelencia en todas sus actividades diarias, demuestra lealtad y colaboración al momento de trabajar en unión.

Capacidad de afrontar problemas. Según Laoyan, (2022) la capacidad de afrontar problemas es un proceso donde se toma una mejor decisión para poder solucionarlo, donde existirán muchas soluciones para resolverlos, pero tenemos que elegir la más adecuada.

La capacidad para afrontar problemas y resolverlos se define como tener destreza la hora de resolver diversos inconvenientes que se presenten en la organización, los individuos o empelados con consten con un nivel de capacidad para afrontar problemas son competentes y actuaran de manera positiva logrando así soluciones factibles para la empresa (UpSpain, 2017).

La capacidad de afrontar problemas es una solución para la mejora continua y el avance de las organizaciones, donde conocer instrumentos pueden ayudar solucionar distintas problemáticas y así poder lograr noticias favorables para la empresa. (Mengua et al. 2012).

Considerando los argumentos de los dos párrafos últimos que anteceden, la capacidad para afrontar problemas es aquella habilidad que contribuye a la búsqueda inmediata de la mejor solución a los diferentes dilemas que se pudieran presentar dentro de las organizaciones, donde una persona capaz de aplicar las mejores estrategias de resolución de conflictos no se dará por vencida ante cualquier dificultad. Esta capacidad es valiosa tanto como el desarrollo personal como empresarial, el personal que afronte y resuelva problemas de manera eficiente, pueden tener un buen desenvolvimiento, encontrando mejora no solo para ellos, sino para la institución.

Confianza. Lee, Rivas & Montero (2021), las personas se sienten en confianza cuando el equipo les da apoyo, y ellos a su vez ponen confianza en los demás, los trabajadores llegan a considerar a sus compañeros como una familia y entonces habrá un buen ambiente laboral (pág. 13).

Reina & Hudnut (2018), mencionan que cuando existe confianza las personas actúan y trabajan de manera óptima y eficientemente. Generan lazos, son creativos, se apoyan entre sí, y entablan conversaciones directas y sinceras (pág. 3).

Según Talavera Valverde, (2018) la confianza es de gran importancia para el buen desarrollo de destrezas para el trabajador, donde esta implica compromiso del uno al otro, y es asignada depende de cada persona, implica responsabilidad, ayudando así al buen desempeño laboral de los trabajadores.

La confianza es de gran valor para constituir equipos de trabajo eficientes, cuando los colaboradores se llevan bien, confían en sus compañeros y se sienten a gusto con su entorno laboral. La confianza tiene un impacto positivo en todas las organizaciones e influye en el éxito de la empresa. Este es un indicador que será de gran ayuda para el éxito de la empresa, ya que va a influir directamente en ellos, cuando los miembros se sienten en confianza se sentirán cómodos expresando sus puntos de vista y compartiéndolos hacia los demás. Una persona que confía en sí misma, es más cómoda tomando buenas decisiones, para así afrontar problemas que se puedan generar.

Habilidades laborales. Según Chiatchoua & Camino, (2021) expresan que las habilidades son las características, y cualidades que posee una persona, que permite laborar de manera óptima en ciertas actividades y así generar un buen desempeño por parte los

trabajadores. Dentro de las habilidades laborales están las personales, físicas, mentales, entre otras.

Flores Carreño (2020), las habilidades laborales influyen en el desarrollo de la organización, que conllevan a desarrollar la motivación, toma de decisiones, emociones, ética y valores, entre otros. Esto sirve para reforzar las habilidades de los trabajadores y así identificar a los líderes (p.158).

Las habilidades laborales “son destrezas, conocimientos que se utilizan para ejercer de manera positiva una concreta acción dentro de la empresa” Gutiérrez (2020).

Las habilidades laborales tienen que ver con la actitud de la persona, donde estas representan acciones que marcan la diferencia entre el resto de los trabajadores, y crean competencias al momento de buscar una plaza orgánica de trabajo. Son destrezas que un individuo desarrolla y las emplea en su área de labores, y así llevarlas a cabo cumpliendo con sus actividades. Son adquiridas con el transcurso del tiempo, ya sea en la formación, la experiencia, entre otras, todas estas pueden variar de acuerdo al tipo de trabajo en el que se encuentre, pero son beneficiosas para un mejor desempeño laboral.

Innovación. Hellriegel et al. (2021), mencionan que la innovación se refiere “al descubrimiento, identificación y revisión de problemáticas inusuales y ambiguas y/o progreso de soluciones excelentes y creativas” (pág. 406).

Según lo que exponen Collier & Evans (2019) la innovación se refiere a la aptitud para crear bienes, servicios nuevos y únicos en el mercado que van a complacer a los usuarios y van a crear una ventaja competitiva (pág. 32).

Rojo Padilla et al. (2019) expresa que la innovación es importante, tanto lo social, como para la economía, siendo un factor clave para todo tipo de empresa, ayudando así a tener una mejor productividad, tanto como competitividad, en las cuales hay ideas, tecnología, marketing de un producto y servicio o buscando la mejora de este.

La innovación se refiere a generar ideas nuevas dentro de una empresa, para así satisfacer las necesidades de los consumidores, mejorar y diversificar los servicios o productos que se ofrece para llamar la atención de los clientes, y así elevar el nivel de ventas y por ende las ganancias. Es busca mejorar, y adaptarse a las necesidades de todos los clientes, además de implicar ideas originales e innovadores, también se puede hacer mejoras

en la empresa, brindar soluciones que eficaces, donde se puede aplicar como innovación la tecnología que para las organizaciones hoy en día, es muy importante.

Tener iniciativa. Noguera Pera (2019), afirma que las personas con iniciativa están dispuestas a aprovechar las oportunidades, donde suelen tomar medidas para evitar dificultades antes que se muestren. Quienes carecen de iniciativa no enfrentan los acontecimientos, sino que protestan ante ellos (pág. 19).

Poyo Lorenzo (2018), expresa que tener iniciativa orienta a tener más motivación e intervención, conjuntamente de saber controlar los errores, tener autoeficacia, aspiraciones de control y responsabilidad, donde las empresas que tengan trabajadores con iniciativa serán más eficaces (pág. 13).

En la actualidad la iniciativa es valorada en todas las organizaciones, ya que permite a los trabajadores darse a conocer, y destacarse al momento de realizar alguna actividad. Tener iniciativa implica tomar decisiones concisas y llevarlas a la práctica para que la empresa continúe creciendo, demostrando así eficacia, eficiencia y efectividad. Es tomar la responsabilidad de generar acciones sin esperar que alguien se lo pida, además ayudara a anticiparse a ciertos problemas que puedan ocurrir dentro del lugar de trabajo, para así tomar medidas que sean beneficiosas, buscando mejoras necesarias para contribuir positivamente en el éxito de la organización.

Capacidad de negociar. Ante lo que menciona Brume González (2019) “Es buscar y alcanzar algo que interesa a los empleados, pero sin perjudicar a la otra parte” (pág. 7).

Según Andalucía (2019), menciona que antes de comenzar a negociar se tiene que implantar valor objetivo, donde se tiene que ser ambicioso, pero realista, crear límites de la negociación, elegir la estrategia conveniente y precisar las tácticas de negociación más apropiadas (pág. 32).

La capacidad de negociar es una virtud que tiene el trabajador, ya que es la habilidad que permite negociar con el cliente y llegar a un acuerdo. La persona dotada de esta habilidad puede negociar en cualquier momento cuyo resultado trae beneficios para ambas partes. Tiene como objetivo pactar acuerdos o soluciones, en donde dos personas o grupos intentan resolver ciertas diferencias, buscando así un equilibrio entre sus intereses y necesidades. Un trabajador negociador tiene la capacidad de comunicarse de buena manera, escuchando y comprendiendo los distintos puntos de vistas para buscar beneficio entre todos.

Fundamentos legales

Constitución de la República del Ecuador

Según la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) establece que:

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (págs. 17-18).

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores (pág. 101).

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley (pág. 102).

Art. 331.- El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo.

Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades. Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo (pág. 104).

Código del Trabajo

En cuanto al (Codigo Del Trabajo, 2005) indica lo siguiente:

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes (pág. 2).

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente (pág. 3).

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador: 1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código; 2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad; 3. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan ; 8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado; 13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra (pág. 18).

Ley Orgánica de Salud

Por otra parte, en la (Ley Organica De Salud , 2006) se menciona lo siguiente:

Art. 117.- La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Empleo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establecerá las normas de salud y seguridad en el trabajo para proteger la salud de los trabajadores (pág. 21).

Art. 118.- Los empleadores protegerán la salud de sus trabajadores, dotándoles de información suficiente, equipos de protección, vestimenta apropiada, ambientes

seguros de trabajo, a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales (pág. 22).

Art. 119.- Los empleadores tienen la obligación de notificar a las autoridades competentes, los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, sin perjuicio de las acciones que adopten tanto el Ministerio del Trabajo y Empleo como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (pág. 22).

Art. 121.- Las instituciones públicas o privadas cuyo personal este expuesto a radiación ionizante y emisiones no ionizantes, están obligadas a proveer los dispositivos de cuidado y control de radicación y condiciones de seguridad en el trabajo que prevengan riesgos en la salud. El incumpliendo de esta disposición por parte de los empleadores, que ocasione daño a la salud del trabajador, dará lugar a la aplicación de la sanción determinada por la ley (pág. 22).

Capítulo II.

Metodología

Diseño de investigación

La presente investigación es de alcance descriptivo, de las diferentes situaciones que suceden en el ambiente de trabajo y de la contribución del clima organizacional al desempeño laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas. Esta pesquisa permitió conocer resultados reales y confiables, además facilita información precisa que sirve de apoyo a la solución de problemas existentes en el objeto de estudio.

Es de enfoque **cualitativo**, el cual permitió recolectar información necesaria referente a la antes mencionada investigación, conociendo así una perspectiva del clima organizacional y desempeño laboral en el Laboratorio. Las personas entrevistadas también emitieron sus opiniones, en este caso, la gerente de la institución, y el personal, información que permitió evaluar los resultados obtenidos de manera eficiente.

Además, para el análisis de resultados, se utilizó el enfoque **cuantitativo**, proceso en el que a través del uso del Spss se tabula la información resultante de la aplicación de la encuesta a través del instrumento denominado cuestionario, así como también se aplicó la técnica de representación gráfica de los datos debidamente tabulados. Los resultados viabilizaron análisis relevantes referentes a la situación problemática investigada.

Métodos de la investigación

El método **analítico** fue útil para el análisis de las variables en estudio, junto a las causas y efectos del contexto en el que se encuentra el laboratorio. También permitió examinar diferentes datos generados en el proceso de investigación, a fin de tener una mayor comprensión del tema de estudio, dado que se utilizaron instrumentos de recolección de datos que permitieron el conocimiento del comportamiento de las dimensiones e indicadores de la variable 1 denominada “clima organizacional” determinando a la vez el nivel de contribución al desempeño laboral del personal en dicha institución.

El uso del método **bibliográfico** consistió en la revisión de la diversidad de materiales, como documentos, páginas web, procedimiento que permitió la selección del fundamento del tema de investigación, para posteriormente detallar información relevante y concreta sobre la situación problemática estudiada e integrada por variables, dimensiones e indicadores.

El método **deductivo** fue útil a partir del estudio y análisis del estado de arte de trabajos de investigación similares al tema denominado “Clima organizacional y desempeño laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas” conjuntamente con sus causas y efectos, resultados y conclusiones, referentes a los objetivos e hipótesis planteados, información recopilada bibliográficamente que permitió el enriquecimiento cognitivo del investigador, facilitando así la comprensión del problema objeto de la presente investigación.

Por otro lado, también se utilizó el método **inductivo**, es decir que, del análisis general de los resultados obtenidos del proceso de tabulación y representación gráfica de datos referentes al clima organizacional y su contribución al desempeño laboral, se determina la situación en la que se encuentra la institución objeto de estudio, cuyo nombre es Laboratorio Clínico Salinas, localizado en el barrio Mariscal Sucre del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Población y muestra

La población y muestra está conformada por el personal del Laboratorio Clínico Salinas, considerando a la administradora y empleados, debido a que el total del personal es mínimo, se tomó en consideración a los usuarios quienes son los que perciben la realidad y el contexto actual que se vive dentro de la institución al momento de solicitar algún servicio.

Tabla 1

Población Entrevista

Descripción	Cantidad
Administradora del “Laboratorio Clínico Salinas”	1
Total	1

Nota: Información de la Administradora.

Para la respectiva entrevista se consideró a la administradora, quien es la representante legal del Laboratorio Clínico Salinas, donde se aplicó de manera presencial el instrumento denominado cuestionario.

Tabla 2*Personal*

Descripción	Cantidad
Personal del “Laboratorio Clínico Salinas”	5
Total	5

Nota: Personal del Laboratorio Clínico Salinas.

En este caso al tener una población finita en cuanto al personal, se procede a realizar la investigación mediante una entrevista con el fin de identificar la manera en la que el clima organizacional contribuye al desempeño laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas.

Tabla 3*Usuarios del Laboratorio Clínico Salinas*

Año	Mes	Número de Clientes
2022	Septiembre	1.330
2022	Octubre	1.281
2022	Noviembre	1.134
2022	Diciembre	1.234
Total, de clientes		4.979
Promedio: 4.979 / 4		1.245

Nota: Usuarios del Laboratorio Clínico Salinas.

El número de usuarios que tiene el Laboratorio Clínico Salinas, varía todos los meses, por lo que se decidió tomar una población promedio de clientes que asistieron los últimos cuatro meses del año 2022, detalle que se muestra en la tabla 3, teniendo en cuenta que el Laboratorio maneja una base de datos, información que fue facilitada por la persona encargada de la institución.

Después de encontrar el promedio mensual de usuarios que solicitaron servicios durante el periodo de septiembre a diciembre del 2022, cuyo resultado es 1.245 usuarios, cifra que conforma la población del objeto de estudio del presente tema de investigación.

Tabla 4*Muestra*

Símbolo	Significado
n=	?
N= Población total	1.245
Z= Nivel de confianza: 95%	1,96
p= Probabilidad de éxito:	50%
q= Probabilidad de fracaso:	50%
e= Margen de error	0,05

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

$$n = \frac{(1,96)^2 * (1.245)(0,50 * 0,50)}{(0,05)^2 * (1.245 - 1) + (1,96)^2 * (0,50 * 0,50)}$$

$$n = \frac{3.8416 * 311,25}{3,11 + 0.9604}$$

$$n = \frac{1.195,698}{4.0704}$$

$$n = 294$$

Tipo de Muestreo

Para el presente trabajo se tomó en consideración a todos los trabajadores del Laboratorio Clínico Salinas y se aplicó el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple a los usuarios seleccionando así a los que recibieron algún servicio de esta entidad durante el periodo de septiembre a diciembre del 2022. La técnica aplicada indica que cada unidad de población tuvo la misma oportunidad de ser seleccionada al azar para formar parte de la muestra.

Recolección y procesamiento de datos

Para saber información relevante acerca del comportamiento de las variables que se establecen en la investigación se usaron técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Entrevistas: Para el presente estudio se entrevistó a la administradora del Laboratorio Clínico Salinas, y a los trabajadores de la mencionada institución. Antes de aplicar esta técnica se entró en dialogo y se informó del contenido del cuestionario. Esta técnica dio como resultado información específica sobre lo que sucede dentro del establecimiento, realizada con la finalidad de obtener respuestas reales acorde con las interrogantes planteadas.

Encuesta: Consistió en realizar interrogantes a los usuarios que reciben algún servicio en el Laboratorio Clínico Salinas, con el fin de tener información relevante a través de aplicación de un cuestionario, instrumentos que tuvo preguntas sencillas y claras para fácil comprensión de los usuarios y obtención de resultados que enriquezcan la investigación.

Guía de entrevistas: Es un instrumento útil para la preparación eficiente de una entrevista, contiene preguntas objetivas y claras, las cuales permitieron que las personas entrevistadas expresen sus puntos de vistas y den opiniones acerca de todo lo que sucede dentro del establecimiento objeto de estudio, y así obtener información confiable.

Cuestionarios: Se implemento un cuestionario dirigido a los usuarios del Laboratorio, instrumentos que constan de preguntas con diversas alternativas bajo la modalidad de la escala de Likert, con un lenguaje adecuado para que el encuestado no tenga problema al momento de responder, recopilando así información necesaria que sirvan de aporte para la investigación.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validación de los instrumentos

Los instrumentos de recolección de información, que se utilizaron en esta investigación, fueron sujetos a una revisión por parte de una docente especializada en el tema en mención, quien fue, la que califico el buen cumplimiento de las medidas que se tomaban en consideración, pudiendo aplicar de esta manera dichos instrumentos.

Confiabilidad de los instrumentos

Se determino la confiabilidad y credibilidad de dichos instrumentos en mención, mediante la aplicación de la prueba piloto, en una herramienta estadística que maneja la

fiabilidad de las preguntas para saber si están bien formuladas, en base a lo que se busca en el estudio.

Prueba Piloto. Se aplicó una prueba piloto, con la finalidad de determinar el grado de confiabilidad de las respectivas preguntas, con una muestra de 24 usuarios, en base de aquello se obtuvo el siguiente resultado.

Tabla 5

Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	9

Capítulo III.

Resultados y discusión

Análisis de datos

Análisis de datos de entrevista administradora

Por lo consiguiente, al aplicar los instrumentos de recolección de información, se muestra a continuación información resultado de las entrevistas realizadas de manera presencial a la administradora y al personal del Laboratorio Clínico Salinas, provincia de Santa Elena.

Describe el clima organizacional del Laboratorio Clínico Salinas

La administradora entrevistada mencionó, que el clima organizacional dentro del Laboratorio Clínico Salinas es positivo y se basa en el respeto, responsabilidad, trabajo en equipo y una buena comunicación, donde en las áreas cada uno desempeña un cargo que es otorgado por administración o por la encargada de la parte técnica que es la Química Farmacéutica.

¿Considera que la empatía es un factor importante para el buen desempeño laboral de su personal? ¿Por qué?

La entrevistada mencionó, que la empatía si es un factor muy importante para un buen desempeño laboral de su personal, donde no solamente por parte de ellos, sino también por parte del ente de salud que en este caso es el Laboratorio Clínico Salinas, donde el personal tiene que tener cordialidad y ser empáticos con los pacientes, y sobre todo darles a ellos un ambiente tranquilo y de seguridad al momento de realizarse los exámenes, generando un buen desempeño laboral por parte de los trabajadores obteniendo así una buena armonía dentro del establecimiento.

¿Por qué es importante la toma de decisiones en la búsqueda de soluciones ante los problemas que se presenten dentro del Laboratorio Clínico Salinas?

La administradora del Laboratorio indicó, que es importante tomar decisiones ante posibles problemas que se presenten dentro del establecimiento, por lo que amerita, que toda acción y decisión sea debidamente coordinada, además es necesario interactuar como equipo de trabajo, el Laboratorio rota de personal en sus horarios de labores semanales donde se dispone de un equipo de administración, equipo de técnicos encargados de la

realización de los exámenes, enfermeras auxiliares, razones por las que como equipo se tiene que estar en sintonía.

Y también, de existir algún problema dentro del área administrativa se le da solución internamente y luego se lo expone a la parte técnica. Un ejemplo que la entrevistada menciona fue que, si en algún momento ella no se encontrare en el trabajo y llegase a ocurrir un cambio o mantenimiento de equipo, ellos (el personal) puede tomar las decisiones sugeridas en base a lo que se ha planteado para que no sucedan problemas y si ocurre, llegar a una solución.

¿Cómo es la comunicación interna entre sus empleados?

La administradora del Laboratorio Clínico Salinas indica que la comunicación interna es importante para que los empleados puedan desenvolverse mucho mejor en sus distintas áreas de trabajo, ya que se ven todos los días y trabajan en horarios extendidos.

Ella mencionó, que la comunicación interna entre los empleados es buena, si el equipo no se siente a gusto por la presencia de peleas internas entre compañeros, es recomendable comunicar a las personas encargadas para entablar una conversación y llegar a una solución, y de esta manera el trabajo sea más armónico y tranquilo entre los empleados, generando así buena comunicación interna entre el equipo de trabajo.

¿Cómo es la comunicación entre el personal y los usuarios dentro del Laboratorio Clínico Salinas?

La entrevistada mencionó, que la comunicación entre el personal y los usuarios se da de forma positiva, indica que son la cara del Laboratorio y más aún si se da un servicio a personas que asisten a realizarse exámenes, significa que, si el personal no está brindando un buen servicio, los usuarios no van a acudir al lugar, razón por la que, ella resalta que la misión es que las personas salgan totalmente satisfechas con el servicio recibido, sean estas, desde los menores de edad hasta adultos mayores, la tranquilidad de ellos es estar informados sobre el trato con educación que da el personal del Laboratorio Clínico Salinas.

¿Considera que los videos publicados en las redes sociales del Laboratorio generan iniciativa en el personal para un mejor desempeño laboral? Explique su respuesta.

Según la respuesta de la entrevistada, hoy en día las personas tienen celulares a la mano y pueden ver que productos, servicios nuevos o promociones pueden satisfacer sus

necesidades, todo negocio debe contar con un equipo de marketing especializado y un equipo de redes efectivo.

Los videos publicados en las redes sociales del Laboratorio son limitados, pero esto no influye en la iniciativa del buen desempeño de sus actividades diarias por parte del personal. Por lo que, sería de gran ayuda publicar videos con mayor frecuencia y con esto captar la atención de los clientes e interactuar con ellos.

Describe el trabajo en equipo de sus colaboradores

La persona entrevistada, expresó que ella siempre trata de decir a los colaboradores del Laboratorio que, todo lo que se realice individualmente o en equipo se lo haga con mucho respeto y educación, viabilizando así un buen servicio a los usuarios y por ende una buena salud en ellos. Mencionó además que lo importante es, que en el equipo de trabajo todos se sientan familiarizados y felices.

¿Cuál es el nivel de compromiso del personal del del Laboratorio Clínico Salinas al momento de trabajar en equipo?

El nivel de compromiso al momento de trabajar en equipo es alto, mencionó la administradora del Laboratorio, ya que es un factor primordial para realizar todas las actividades encomendadas, además, como ya se mencionó anteriormente, el buen servicio es uno de los objetivos de toda organización de esta naturaleza para que el paciente se vaya muy satisfecho, en caso de que al momento ellos necesiten una consulta o algún consejo, el personal esta preparado y dispuesto a dar respuestas inmediatas.

¿Qué medidas tomaría usted si su personal presenta problemas al momento de trabajar en equipo?

Respecto a posibles problemas entre el personal al momento de trabajar en equipo, la Ing. María José Rueda Guerra manifestó, que ella convoca a dos reuniones mensuales para saber cómo se sienten los trabajadores en las respectivas áreas de trabajo, y de presentarse algún problema lo soluciona de inmediato para que no afecte al trabajo en equipo.

¿De qué manera la innovación contribuye con el desempeño laboral del personal?

La innovación es importante, porque cada empresa debe de innovarse ya sea en máquinas, equipos, sistemas, hasta incluso en talleres, para que el desempeño laboral del personal sea el óptimo, menciona la administradora.

Dentro del Laboratorio Clínico Salinas la innovación tiene un impacto significativo en el desempeño laboral ya que fomenta un entorno dinámico entre todos los compañeros de trabajo.

¿Considera usted que la capacidad de negociar es una fortaleza en el Laboratorio Clínico Salinas? ¿Por qué?

La administradora mencionó, que la capacidad de negociar dentro del Laboratorio Clínico Salinas, si es una fortaleza que ella maneja, ya que indica que es una institución de servicios, y contactada por varias empresas para que la realización de exámenes al personal, por ende, antes de llegar a la negociación, siempre se reúne primero con el representante de la empresa que solicita el servicio para luego del análisis de la demanda y oferta, llegar a un acuerdo de descuento, y con esto tanto la empresa como el Laboratorio se sientan satisfechos con el cierre del contrato en mención.

¿Qué factores hacen falta en el Laboratorio Clínico Salinas para mejorar el clima organizacional?

La entrevistada indicó, que el clima organizacional lo vienen modificando periódicamente, donde mensualmente con frecuencia se observan nuevas situaciones, agrega que los puntos indicados anteriormente son unos de los factores que se podrían mejorar, como es la buena comunicación, trabajo en equipo, etc.

¿De qué manera se podría fortalecer el desempeño laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas?

La entrevistada manifestó, cada persona que trabaja dentro del laboratorio tiene un compromiso, no con el empleador sino con la empresa, entonces es importante que al momento de que ellos puedan desempeñar el cargo para el cual se los contrato, deben ponerse la camiseta del trabajo y dar una buena impresión, brindando un buen trato hacia los clientes.

Lo que se podría fortalecer el desempeño laboral, es cuando los usuarios llaman por teléfono y solicitan cotización del precio de algún examen, el personal debe de estar atento

para sacarlos de las dudas y a la vez capacitado para responder en todo lo relacionado con el Laboratorio.

Análisis de datos de entrevista del personal

¿Cómo es el clima organizacional del Laboratorio Clínico Salinas?

Los entrevistados mencionan, que el clima organizacional del Laboratorio Clínico Salinas es bueno y agradable, porque fluye la comunicación abierta, a la vez el personal de cada área laboral es respetuoso, organizado, prudente y colabora para que todo funcione bien y que exista un clima organizacional saludable.

¿Considera que existe un buen liderazgo por parte de la administradora dentro del Laboratorio Clínico Salinas? ¿Por qué?

El personal del Laboratorio Clínico Salinas mencionó que, si existe un buen liderazgo por parte de la administradora, ya que, es una persona empática, imparte directrices, genera orden, trata de ayudarlos y sabe tomar las decisiones correctas que no solo le beneficien a ella, sino a todos en general.

¿Considera que sus puntos de vista u opiniones son tomadas en cuenta para una respectiva toma de decisiones dentro del Laboratorio Clínico Salinas?

Los entrevistados expresan que sus puntos de vista u opiniones son sumamente importantes, son respetados y a la vez ellos contribuyen con ideas para un mejor desenvolvimiento laboral, es decir las opiniones del personal si son consideradas para una respectiva toma de decisiones, y esto ayuda a que el clima organizacional sea bueno y que mejore lo que no se está haciendo de manera correcta.

¿Considera que cada empleado respeta las opiniones, comentarios, pensamientos del resto dentro del Laboratorio Clínico Salinas?

El personal mencionó, que cada empleado si respeta las opiniones, comentarios, pensamientos de cada quien, dentro del Laboratorio Clínico Salinas, y si estas opiniones son de gran ayuda para el crecimiento del ente serán aplicadas en el área laboral. También menciona que, a pesar de no compartir las mismas ideas, tratan de que exista cohesión social.

¿Considera que existe una buena comunicación y confianza entre el personal del Laboratorio Clínico Salinas?

Los entrevistados manifestaron, que si existe comunicación entre sus compañeros de trabajo ya que es importante fomentar un ambiente armónico para que los empleados se sientan cómodos expresando sus ideas u opiniones. En cuanto a la confianza, una parte manifestó, que es necesario mejorar para estrechar mucho más las relaciones laborales.

¿Cree que el Laboratorio Clínico Salinas promueve a trabajar en equipo?

El personal del Laboratorio Clínico Salinas expresó, que la entidad si promueve el trabajo en equipo y que resulta ser altamente beneficioso, donde no solo se tiene compromiso con el paciente, sino también con el personal que trabaja ahí. Menciona el contar con turnos rotativos, ayuda el trabajo entre todos los compañeros y esto hace que se interactúe de manera positiva y trabajen en unión, garantizando el buen desenvolvimiento de las tareas encomendadas.

¿Considera que las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, tienen relación con tu nivel de compromiso?

Los entrevistados expresaron que el crecimiento y desarrollo personal les permiten expandir sus habilidades, conocimientos y capacidades en su área de trabajo, donde existen oportunidades para crecer de forma personal como laboral, y los compromete a trabajar de mejor manera, no solo con el laboratorio, sino también con sí mismo. El personal ha realizado cursos, situación que genera un mayor compromiso dentro del Laboratorio Clínico.

¿Considera que el Laboratorio Clínico Salinas es alto en innovación para trabajar, comparándolos con otros Laboratorios que usted conoce?

Los colaboradores mencionaron, que el Laboratorio Clínico es innovador, y aseguran que cada empresa tiene sus puntos fuertes, esto ayuda a tener una visión más positiva. También señalan que el Laboratorio se ha venido preocupando por mantenerse en la vanguardia de la tecnología, es por ello que el crecimiento de esta institución es bien reconocido por la comunidad peninsular.

¿Considera que los recursos proporcionados por el Laboratorio son adecuados para el buen desempeño de sus actividades?

El personal mencionó, que los recursos proporcionados por el Laboratorio Clínico Salinas si son adecuados para el desempeño de actividades, ya que la administración se ha venido preocupando por mantener un completo stock de suministros y reactivos, lo que les

permite entregar resultados efectivos y acertados, trabajando así de manera eficiente y efectiva.

¿Cuál sería una sugerencia para mejorar el clima organizacional dentro del Laboratorio Clínico Salinas?

Los entrevistados mencionaron, que una de las sugerencias para mejorar el clima organizacional dentro del Laboratorio Clínico Salinas, es fomentar más el trabajo en equipo, ya que así van a ir mejorando día a día, aunque ya tienen una buena comunicación y el nivel de confianza desean mejorarlo con el pasar del tiempo.

¿Cuál sería una sugerencia para mejorar el desempeño laboral dentro del Laboratorio Clínico Salinas?

El personal del Laboratorio Clínico Salinas indicó, que ellos si tienen un buen desempeño laboral, aunque quieren mejorar en ciertos puntos, como definir más sus metas y poder alcanzarlas, que les brinden más oportunidades que hasta el día de hoy han sido demostradas y no se deberían ver obstaculizadas, y como sugerencia final un trabajador indicó que para estrechar más los lazos con el equipo sería buena idea que realicen un paseo.

Análisis de datos de encuestas

Posteriormente, y previa aplicación del instrumento de recolección de información denominado cuestionario, se muestra a continuación la tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos a través de la encuesta realizada a los usuarios del Laboratorio Clínico Salinas, provincia de Santa Elena.

1. ¿Cómo describiría la calidad del liderazgo del Laboratorio Clínico Salinas desde tu perspectiva como usuario?

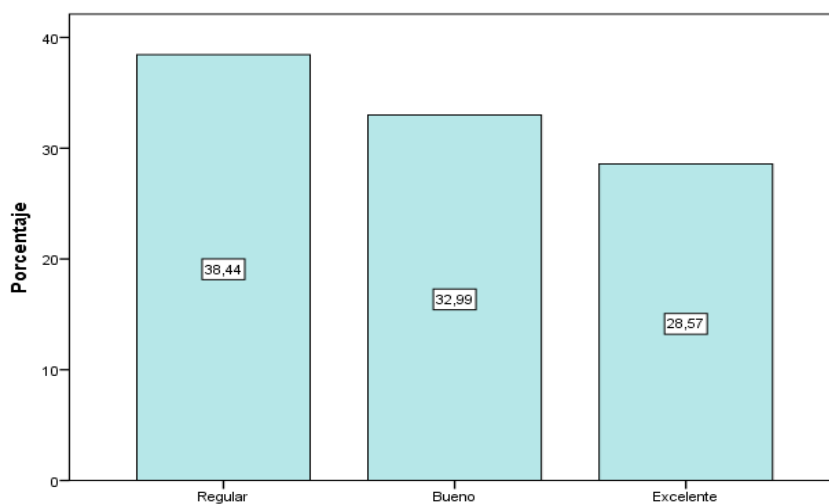
Tabla 6

Liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Regular	113	38,4	38,4
Bueno	97	33,0	33,0
Excelente	84	28,6	28,6
Total	294	100,0	100,0

Figura 1

Liderazgo



La tabla 6 y figura 1, indican que la calidad del liderazgo dentro del Laboratorio Clínico Salinas, es regular, también se observa un notorio porcentaje que le asigna una calificación entre bueno y excelente. Los resultados con respecto al liderazgo permiten deducir que los usuarios al momento de recibir un servicio, de pronto, no sienten la presencia de directrices claras que orienten el accionar eficiente del personal

2. ¿Considera que el personal del Laboratorio Clínico Salinas demuestra empatía hacia sus inquietudes y problemas como usuario?

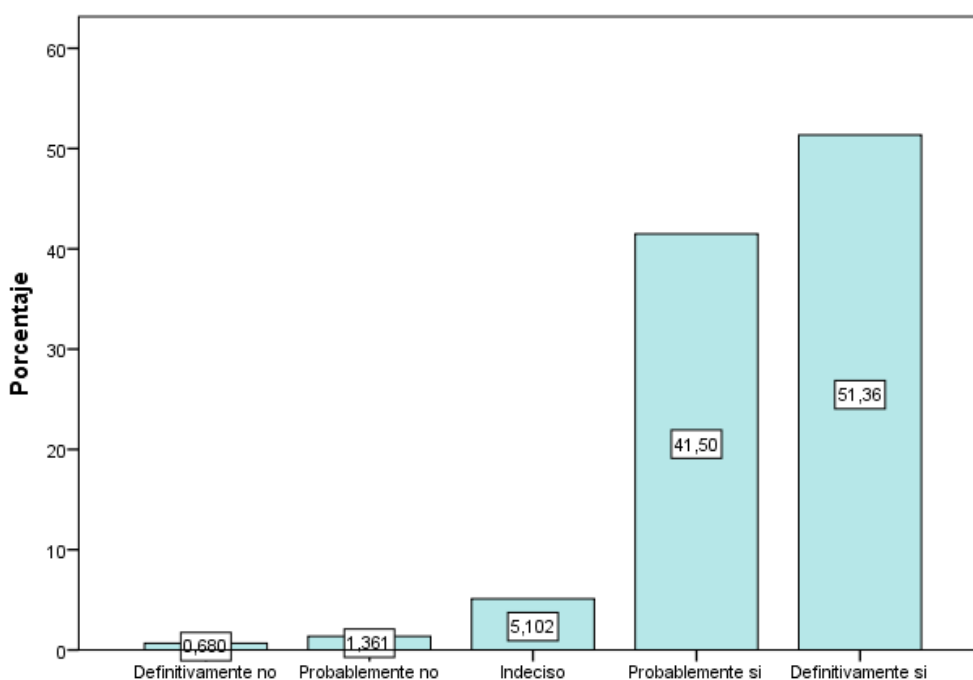
Tabla 7

Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Definitivamente no	2	,7	,7
Probablemente no	4	1,4	1,4
Indeciso	15	5,1	5,1
Probablemente si	122	41,5	41,5
Definitivamente si	151	51,4	51,4
Total	294	100,0	100,0

Figura 2

Empatía



Acorde a la información de la Tabla 7 y Figura 2, los usuarios, en su mayoría coinciden con el criterio de que, el personal si demuestra empatía hacia las inquietudes y problemas que se presentaren, y existe un número muy menor que afirma, no haber recibido ese valor por parte del personal. Con esta premisa se visualiza que el personal del Laboratorio Clínico Salinas evidencia comprensión hacia los clientes al momento de despejarle las dudas y por ende se desarrollen ellos un mayor compromiso con las funciones encomendadas, y donde pertinencia con la organización que los emplea.

3. ¿Cree que la comunicación del personal del Laboratorio Clínico Salinas con los usuarios, se da de manera correcta?

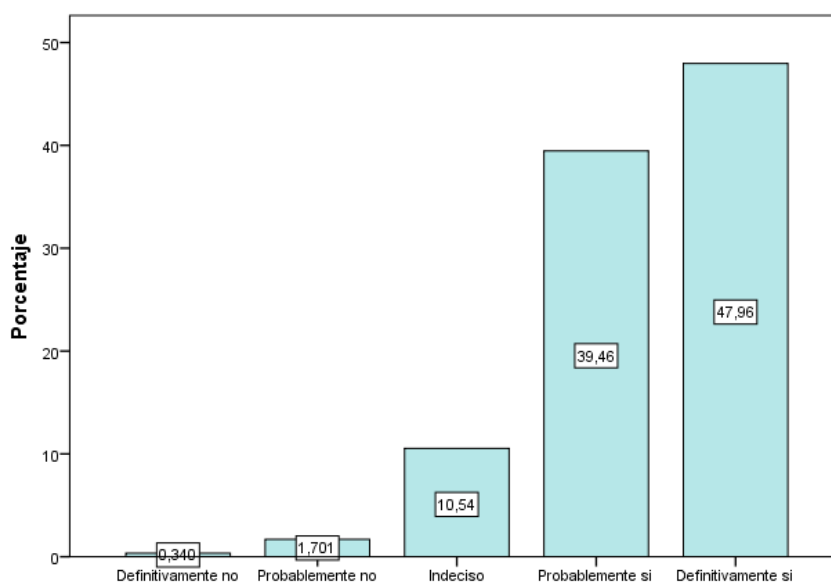
Tabla 8

Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Definitivamente no	1	,3	,3
Probablemente no	5	1,7	1,7
Indeciso	31	10,5	10,5
Probablemente si	116	39,5	39,5
Definitivamente si	141	48,0	48,0
Total	294	100,0	100,0

Figura 3

Comunicación



Las herramientas estadísticas que anteceden, relacionadas con la comunicación ilustran que, un porcentaje mayor de usuarios dice que la comunicación del personal hacia ellos es definitivamente la adecuada, de la misma manera existe un reducido número de indecisos con respecto a la interrogante en mención, debido a que en ocasiones hay afluencia de usuarios y no es posible llegar a tener una buena comunicación con ellos. Concluyendo que esta habilidad laboral si la ha desarrollado y la aplica el personal del Laboratorio Clínico Salinas al momento de entablar conversaciones con los usuarios que demandan algún servicio.

4. Según su punto de vista. ¿Existe un buen trabajo en equipo dentro del Laboratorio Clínico Salinas?

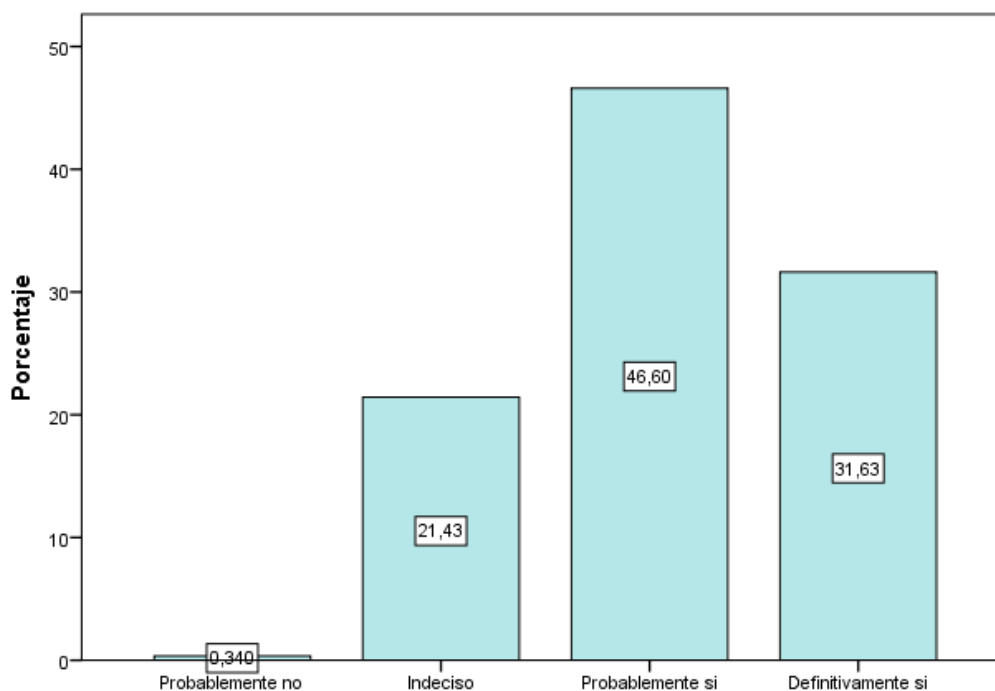
Tabla 9

Trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Probablemente no	1	,3	,3
Indeciso	63	21,4	21,4
Probablemente si	137	46,6	46,6
Definitivamente si	93	31,6	31,6
Total	294	100,0	100,0

Figura 4

Trabajo en equipo



En base a los resultados de la Tabla 9 y Figura 4, los usuarios en su mayoría indican que probablemente si se trabaja en equipo, ya que es un Laboratorio reconocido provincialmente donde se realizan exámenes de buena calidad, sin embargo, hay un porcentaje considerable de indecisión, pudiendo ser que no ha notado la presencia del líder en ciertas ocasiones, manifestando que no existe un buen trabajo en equipo.

5. ¿El comportamiento de los empleados del Laboratorio Clínico transmite confianza a los usuarios?

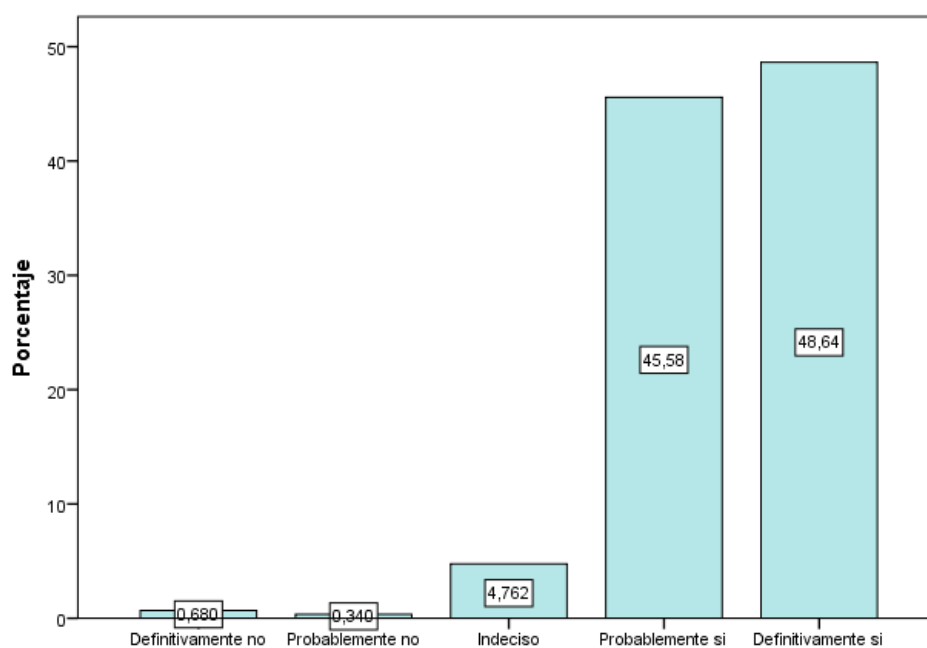
Tabla 10

Confianza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Definitivamente no	2	,7	,7
Probablemente no	1	,3	,3
Indeciso	14	4,8	4,8
Probablemente si	134	45,6	45,6
Definitivamente si	143	48,6	48,6
Total	294	100,0	100,0

Figura 5

Confianza



Los datos de la Tabla 10 y Figura 5, dicen que la mayoría de los usuarios encuestados creen que la actitud y conducta del personal si le transmite confianza, mientras que una diminuta cantidad están indecisos, es decir que no le transmiten confianza. De esta manera, se observa que el personal si tiene capacidad asertiva para transmitir confianza a los usuarios del Laboratorio Clínico Salinas.

6. ¿Considera que el Laboratorio Clínico Salinas cuenta con innovación para brindar un buen servicio?

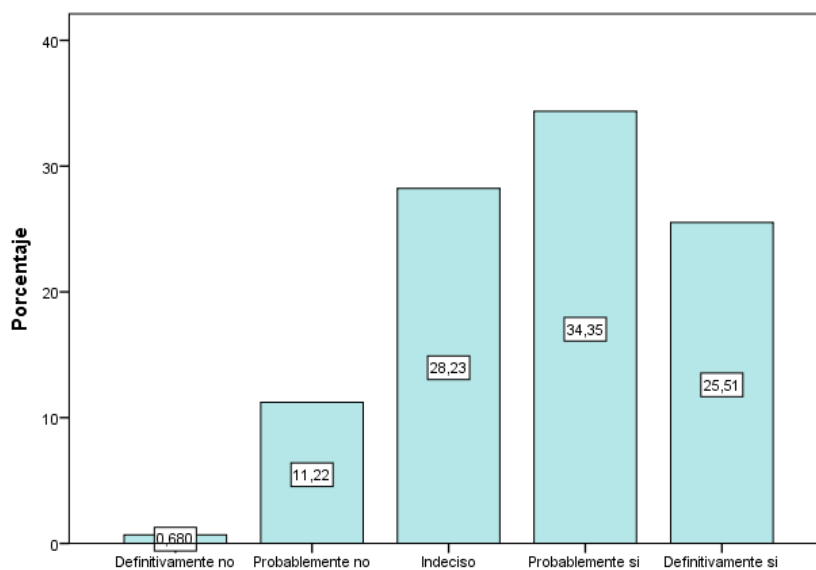
Tabla 11

Innovación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Definitivamente no	2	,7	,7
Probablemente no	33	11,2	11,2
Indeciso	83	28,2	28,2
Probablemente si	101	34,4	34,4
Definitivamente si	75	25,5	25,5
Total	294	100,0	100,0

Figura 6

Innovación



Acorde a la información de la Tabla 11 y Figura 6, una cuarta parte de los usuarios encuestados alega que el establecimiento si cuenta con procesos, actividades y acciones innovadoras relacionadas con el buen servicio, un número considerable muestra indecisión con la respuesta a esta interrogante, e incluso sienten que probablemente no existe innovación.

7. ¿Cree usted que la estructura física del Laboratorio es la adecuada para el buen desempeño de las actividades de los trabajadores?

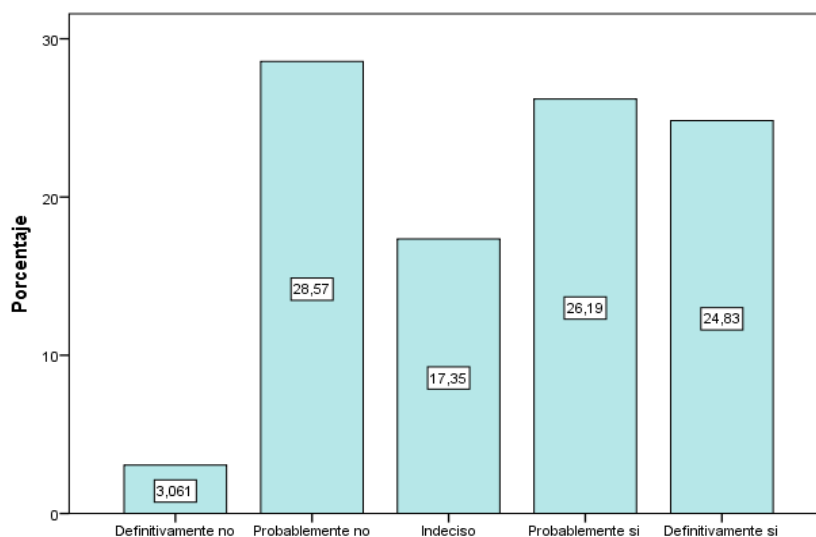
Tabla 12

Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Definitivamente no	9	3,1	3,1
Probablemente no	84	28,6	28,6
Indeciso	51	17,3	17,3
Probablemente si	77	26,2	26,2
Definitivamente si	73	24,8	24,8
Total	294	100,0	100,0

Figura 7

Desempeño Laboral



Los resultados observables en la Tabla 12 y Figura 7, informan que una parte de los usuarios responde, que probablemente el Laboratorio no cuente con una adecuada estructura para el buen desempeño de las actividades del personal, ya que el espacio es reducido y no es posible el desplazamiento fluido de clientes, a la vez un porcentaje similar considera, que probablemente si es la adecuada. Considerando las opiniones de los usuarios, así como la evolución y crecimiento de la organización, se concluye, que no es nada agradable acudir a un lugar donde no se pueda transitar con holgura.

8. ¿Considera que el personal del Laboratorio Clínico Salinas muestra habilidades efectivas en la solución de problemas en situaciones imprevistas o complicadas?

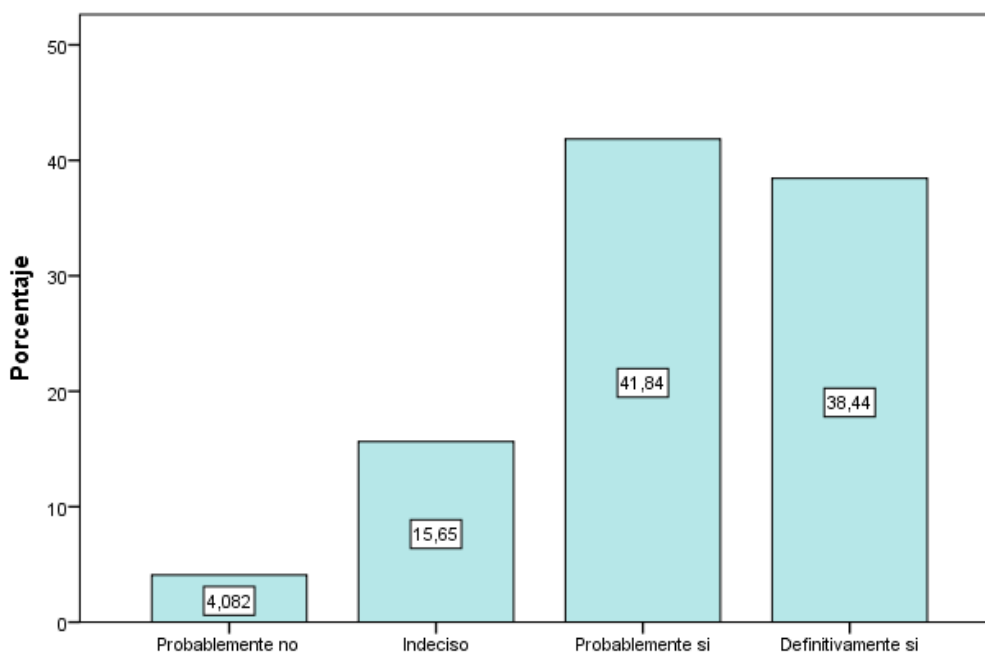
Tabla 13

Habilidades laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Probablemente no	12	4,1	4,1
Indeciso	46	15,6	15,6
Probablemente si	123	41,8	41,8
Definitivamente si	113	38,4	38,4
Total	294	100,0	100,0

Figura 8

Habilidades laborales



Según los datos de la Tabla 13 y Figura 8, la mayoría de los usuarios piensa que probablemente el personal del Laboratorio Clínico Salinas si muestra habilidades efectivas en la solución de problemas imprevistos o complicados, mientras que una pequeña parte opina que carecen de aquello. La interacción con los clientes es de gran importancia por lo que, para lograrlo amerita la aplicación de habilidades y destrezas de atención a los clientes, siendo clave la comunicación entre directivos y empleados, y empleados y usuarios.

9. ¿Considera que la capacidad de negociar del personal en el Laboratorio Clínico Salinas es la adecuada?

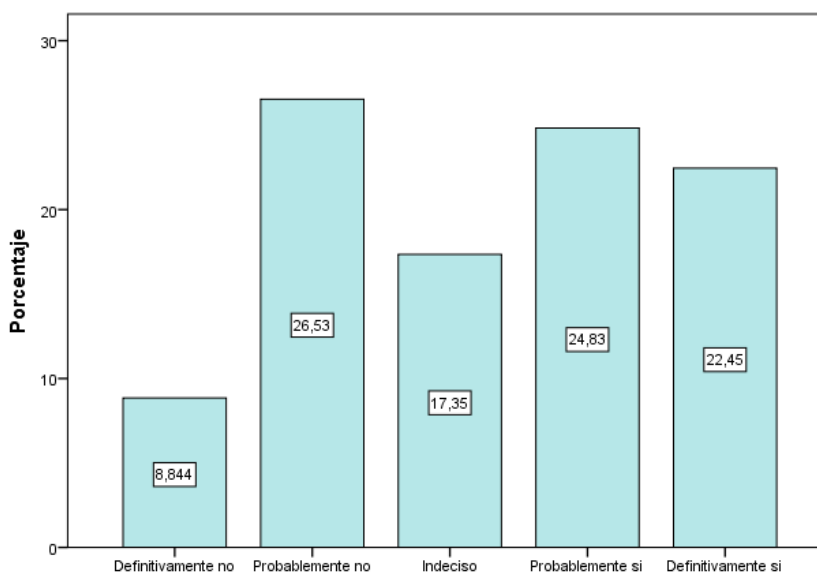
Tabla 14

Capacidad de negociar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Definitivamente no	26	8,8	8,8
Probablemente no	78	26,5	26,5
Indeciso	51	17,3	17,3
Probablemente si	73	24,8	24,8
Definitivamente si	66	22,4	22,4
Total	294	100,0	100,0

Figura 9

Capacidad de negociar



En referencia a los datos de la Tabla 14 y Figura 9, se muestra que una parte de los usuarios menciona que el personal del Laboratorio Clínico probablemente no tenga habilidad de negociar, o están indecisos, otros aseguran que probablemente si la tengan. Los resultados dan origen a la siguiente interpretación: de que, Si existe un efecto negativo de la comunicación sobre las habilidades laborales, ya que el personal no muestra capacidad de negociar debido a que los precios ya son establecidos y por ende los usuarios no pueden dialogar en esa parte.

Discusión

General

Después de analizar los resultados de la información debidamente tabulada y procesada gráficamente, relacionada con la contribución del clima organizacional al desempeño del personal en el Laboratorio Clínico Salinas, se presenta lo siguiente:

De acuerdo con el pensamiento de Alvarez (2018), quien menciona que los Laboratorios Clínicos tienen que tener enfoques importantes como el clima organizacional y desempeño laboral para una buena gestión del personal, ya que su análisis y estudio van a suscitar a realizar planes de mejora que estarán relacionados con el rendimiento y eficacia de cada persona que hace la entidad, no solamente por la percepción del clima laboral, sino también por el buen aporte y la buena calidad de voluntad del individuo para el logro de un buen desempeño laboral.

En primera instancia, se evidenció que el clima del Laboratorio Clínico Salinas sí contribuye al mejor desempeño laboral, pero hay dimensiones e indicadores como el liderazgo, la empatía, comunicación, trabajo en equipo, niveles de confianza, acciones innovadoras, capacidad de negociar que deben de ser fortalecidos para alcanzar un buen ambiente de trabajo.

Específicas:

En relación con la contribución entre el liderazgo y el trabajo en equipo, el autor Sign (2021) afirma que el liderazgo y el trabajo en equipo, son esenciales ya que si uno no existe, el otro tampoco, y deben ser coordinados para que haya mejor colaboración entre ellos, permitiendo así, un beneficioso rendimiento dentro del ámbito laboral para alcanzar resultados favorables. Situación contraria se visualiza en el presente estudio donde el personal del Laboratorio Clínico Salinas, si tiene liderazgo y esto contribuye al trabajo en equipo, fortalecen así la interacción entre ellos, y garantizan el fiel cumplimiento de las tareas encomendadas, pero un porcentaje de los usuarios, indicó que no se siente la presencia de un líder que dirija al personal o quizás opinan así porque desconocen a la persona a cargo de la entidad y deducen que no trabajan de la mano en equipo con él.

Referente a los efectos de la comunicación sobre las habilidades laborales, Arias (2021) expresa que la comunicación es esencial y útil para la productividad empresarial, donde el personal conoce los objetivos y misión de la institución y sabe de su compromiso

y aporte para el logro de objetivos y metas trazadas. En el estudio realizado se evidencia que los efectos de la comunicación si tienen un impacto significativo en el desarrollo de habilidades del personal, entendiéndose que, una comunicación efectiva mejora la comprensión, fomenta la colaboración y motiva a los empleados, situación que contribuye al crecimiento y desarrollo de habilidades laborales. Pero, una pequeña parte de los usuarios sugiere que, las habilidades laborales del personal del Laboratorio Clínico Salinas pudieran ser mejores, entre ellas, la comunicación positiva con incidencia de mejora en el desempeño laboral.

Por otra parte, para fortalecer el clima organización y desempeño laboral, Delgado (2021) menciona que el ambiente laboral lo componen situaciones internas y experiencias que establecen el éxito de la estrategia de práctica, lo cual permite la medición de la calidad, innovación y sostenibilidad del laboratorio de prácticas, generando un mayor nivel de confianza a los clientes, de igual manera en el estudio realizado se evidencia que si existe un agradable clima organizacional y desempeño laboral, pero se percibe que buscan la mejora continua en todo lo que al Laboratorio Clínico Salinas le compete.

Conclusiones

Con respecto a la contribución del clima organizacional al desempeño del personal en el Laboratorio Clínico Salinas, los resultados indican que, esta organización de servicio, si se debe al agradable ambiente de trabajo y, por ende, al buen clima organizacional, por otra parte, la administradora quien lidera el antes mencionado Laboratorio, si es una ejecutiva muy preocupada por el bienestar de su personal, perspectiva distinta se muestra en los usuarios, ya que alegan que hace falta mejorar en ciertos aspectos como liderazgo, la empatía, comunicación, trabajo en equipo, niveles de confianza, acciones innovadoras, capacidad de negociar.

Referente a la contribución del liderazgo al trabajo en equipo del personal en el Laboratorio Clínico Salinas, la administradora, quien es la líder, si aporta valiosamente al desarrollo de las actividades y tareas en equipo, motiva la interacción y coordinación de procedimientos a seguir, entre ellos, actitudes de esta naturaleza garantizan el fiel cumplimiento de las tareas encomendadas, pero, según diagnóstico de los clientes, el Laboratorio Clínico Salinas, carece de liderazgo, es decir, que no existe persona que lidere el trabajo en equipo del personal.

Una vez analizado los resultados relacionados con los efectos de la comunicación sobre las habilidades laborales en el personal del Laboratorio Clínico Salinas, se concluye, que existe una comunicación clara, abierta, y efectiva, por lo que hay comprensión de las interacciones entre el personal, son colaborativos y entre ellos se motivan, contribuyendo al crecimiento y desarrollo de sus habilidades, pero, en ocasiones el efecto es negativo, es decir, que no hay buena comunicación del personal hacia los clientes a consecuencia de la afluencia de usuarios, no se muestra habilidad negociadora en el personal, ellos sostienen que se debe a que los precios ya son establecidos, por lo tanto no hay que negociar entre usuario y empleado.

En conclusión, si existe debilidad en el liderazgo, la empatía, comunicación, trabajo en equipo, niveles de confianza, acciones innovadoras, capacidad de negociar en el personal del Laboratorio Clínico Salinas, dimensiones e indicadores que tienen incidencia en el clima organizacional y desempeño laboral. Acorde con la opinión de los informantes de esta investigación, tanto los propietarios, empleados en los diferentes niveles, como usuarios o clientes, aspiran la mejora continua en todos los procesos de la organización, hasta llegar a un clima organizacional y desempeño laboral con resultados eficientes, eficaces y efectivos,

sobre los cuales, también exista escrutinios positivos de empleados y usuarios de la organización altamente satisfechos y sin comentarios desalentadores.

Recomendaciones

Fortalecer la contribución del clima organizacional al desempeño laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas, mediante la mejora de las destrezas del liderazgo, interpretándose esta dimensión como la motivación e influencia en el comportamiento y actitud del equipo de trabajo, con miras al logro de objetivos previamente establecidos. Es necesario también revisar la empatía, comunicación, trabajo en equipo, niveles de confianza, acciones innovadoras, capacidad de negociar, para atender los criterios insatisfechos de los clientes, entre estos, no fluida comunicación en tiempo de afluencia de público, y espacio reducido para facilitar el tránsito dentro de esta organización de servicios.

Elevar el nivel de contribución del liderazgo, es decir, la influencia, organización, motivación al personal bajo su mando, permitiéndoles ser creativos, acciones con incidencia en el trabajo en equipo del Laboratorio Clínico Salinas, atendiendo así, la actual opinión de los clientes.

Se sugiere a la administración y personal, mejorar la comunicación con los clientes en tiempo de afluencias de público, y seguir aplicando la comunicación abierta y honesta para establecer y transmitir las expectativas de trabajo de manera precisa, lo que permitirá al personal comprender claramente lo que se espera de ellos. Capacitar al personal para que actualicen sus conocimientos y a la vez desarrollen sus habilidades, mejorando con esto el desempeño de las funciones asignadas y las perspectivas de los usuarios.

Fortalecer el clima organizacional y desempeño laboral en el Laboratorio Clínico Salinas, mediante la aplicación de la estrategia "cultura de seguridad y calidad", ya que esto mejorara la niveles de confianza del personal del Laboratorio Clínico, y clientes; además, se debe celebrar los logros y el trabajo bien hecho, seguir fortaleciendo más el ambiente de apoyo y respeto, e incentivar cada día más la innovación, y mejorar la estructura física ya que un Laboratorio Clínico actualizado con las últimas tecnologías y equipos de vanguardia, proporcionan al personal la capacitación necesaria para la utilización eficiente de estas herramientas y la mejora en las capacidades técnicas.

Referencias

- Alvarez, G. (2018). *Fortalecimiento del clima organizacional en los laboratorios clínicos*.
Obtenido de https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/11551/1/AlvarezGiovanni_2018_ClimaOrganizacionalUnlab.pdf
- Andalucía. (2019). *Herramienta negociación*.
- Araujo, L. (2019). “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES - REGIÓN JUNÍN - PERÍODO 2018”. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/1846665/1/TESIS%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL%20-%20LUIS%20DONATO%20ARAUJO%20REYES.pdf>
- Arias, L. (2021). *La importancia de las habilidades comunicativas en el trabajo*. Obtenido de <https://cvapp.es/blog/habilidades-comunicativas>
- Caicedo, J. A. (2019). *Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones*. Obtenido de [file:///C:/Users/CORE%20I3/Downloads/39-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78-2-10-20191022%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CORE%20I3/Downloads/39-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78-2-10-20191022%20(1).pdf)
- Chiatchoua, J. A. (2021). *Tendencias del empleo en actividades terciarias para la Generación Millennial*. Obtenido de Revista Internacional de Salarios Dignos: <https://repositorio.lasalle.mx/bitstream/handle/lasalle/2585/3108-Texto%20del%20art%C3%ADculo-19246-1-10-20211212.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Código Del Trabajo. (2005). Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Codina, N. (18 de Septiembre de 2018). *Empleados embajadores de marca: su valor para la marca de empresa*. Obtenido de <https://es.semrush.com/blog/valor-empleados-embajadores-marca/>
- Collier, D., & Evans, J. (2019). *Administración de operaciones*.

- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, E. J. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Delgado. (2021). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642022000600157
- Don Hellriegel, S. E., & John W. Slocum, J. (2021). *Administracion. Un enfoque basado en competencias*. Mexico: 11a, edicion.
- Elizabeth, O. F. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6746/1/UPSE-MTH-2022-0001.pdf>
- Espinoza, C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Ep-Emapa, Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27114/1/FJCS-TS-240.pdf>
- Flores, O. C. (2020). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa de limones peruanos SRL en la ciudad de Piura 2018*. Obtenido de [file:///C:/Users/CORE%20I3/Downloads/Carre%C3%B1o%20Flores%20Oscar%20David%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CORE%20I3/Downloads/Carre%C3%B1o%20Flores%20Oscar%20David%20(1).pdf)
- Fuentes, Y., Barrientos, E., & Pabón, J. (2021). *LIDERAZGO ORGANIZACIONAL. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA Y ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO*. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/7280/7656>
- García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J. J., & Gómez Rada, C. A. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Universidad Católica de Colombia.
- Gonzalez, M. B. (2019). *tecnicas-de-negociacion*.
- Gutiérrez, M. (2020). *Habilidades laborales*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/habilidades-laborales/>

- Gutiérrez, M. A., Padilla-Oviedo, A., & Riojas, R. M. (2019). *La innovación y su importancia*. Obtenido de [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862019000300009#:~:text=En%20palabras%20de%20Trott%20\(2008,15\)](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862019000300009#:~:text=En%20palabras%20de%20Trott%20(2008,15).).
- Jessica, M. Z. (01 de Diciembre de 2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Laoyan, S. (29 de Octubre de 2022). *Usa estas estrategias para ayudar a tu equipo a desarrollar habilidades para la resolución de problemas*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/problem-solving-strategies>
- Lasluisa, L. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery.Cia. Ltda.* Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24329/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%3%91O%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20CAPOLIVERY.CIA.LTDA.pdf>
- Lee, B., Riva, L., & Montero, E. (2021). *LAS REGLAS DE LA CONFIANZA*. TEMAS Grupo Editorial; 1er edición.
- Ley Organica De Salud . (2006). Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Ley Organica De Servicio Público, Losep. (2010). Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf
- Lifeder. (2022). *Desempeño laboral*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Lisette, S. R. (2021). *Estilos de Liderazgo en las Jefaturas Departamentales del GADM del GADM del cantón La Libertad, periodo 2021-2022*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6904/1/UPSE-MTH-2022-0007.pdf>

- Lorenzo, S. P. (2018). *La iniciativa en las organizaciones*.
- Macias, M. G. (2018). *TOMA DE DECISIONES EN LA GESTION FINANCIERA PARA EL SISTEMA EMPRESARIAL*. Guayaquil Ecuador: Grupo Compás.
- Mengua, A., Sempere, F., Juárez, D., & Juárez, D. (2012). *LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS PARA LA MEJORA CONTINUA Y PROGRESO DE LAS EMPRESAS*. Obtenido de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2012/08/1.resolucion-de-problemas-empresa.pdf>
- Mero, L. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa mancomunada Aguapen Ep, provincia de Santa Elena, año 2021*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/8763/UPSE-TAE-2022-0085.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pedro, A. A., Daniel, F. M., & Lanny, S. M. (2020). *El clima organizacional dentro de una empresa*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
- Peña Rivas. (2018). *Clima Organizacional Una construcción personalista del ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial*. UPSE.
- Perea, I. N. (2019). *INICIATIVA E INNOVACION*.
- Poma, C. E., Sánchez, V. M., & Molina, A. P. (2021). *LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL*. Obtenido de [file:///C:/Users/CORE%20I3/Downloads/355-1263-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/CORE%20I3/Downloads/355-1263-1-PB%20(2).pdf)
- Puga, R. U. (2022). *Video corporativo. Elemento de comunicación e imagen empresarial del siglo xxi*. Obtenido de [file:///C:/Users/CORE%20I3/Downloads/Dialnet-VideoCorporativo-8746976%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CORE%20I3/Downloads/Dialnet-VideoCorporativo-8746976%20(1).pdf)
- Raffino. (17 de Noviembre de 2020). *Toma de decisiones*. Obtenido de <https://concepto.de/toma-de-decisiones/>
- Ramírez, H. O., Sarria, E. R., & Colorado, M. M. (23 de Octubre de 2017). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas*. Obtenido de [file:///C:/Users/CORE%20I3/Downloads/Dialnet-LaComunicacionInternaComoHerramientaIndispensableD-6174479%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CORE%20I3/Downloads/Dialnet-LaComunicacionInternaComoHerramientaIndispensableD-6174479%20(1).pdf)

- Ramos, W., Paredes, M., Teran, P., & Lema, L. (2017). *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL*. Guayaquil-Ecuador: Primera Edición.
- Reina, D., & Hudnut, D. (2018). *Por qué la confianza es clave para el éxito del equipo*.
- Reverte, A. R. (2019). *Empatia*. Obtenido de https://www.revertemanagement.com/wp-content/uploads/2020/12/paginasmuestra_empatia.pdf
- Rivera, R. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal de toma de muestra en Laboratorio Clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22718/Rivera_RRN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Riverón, L., Cruz, H., Rodríguez, R., & Montero, G. (2021). *Desarrollo de la competencia comunicativa y la Desarrollo de la competencia comunicativa y la de los Ingenieros Agrónomos*. Obtenido de <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5320/4910>
- Roque, D. H., Flores, M. V., & Flores, M. V. (2017). *EL COMPROMISO EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LAS POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS: MODELO Y FACTORES RELACIONADOS*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/economia-retos/4-el-compromiso-en-el-trabajo.pdf>
- Santamaria, J. R., & Avila, A. A. (07 de Agosto de 2020). *Actitud emprendedora desde una perspectiva digital*. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/326/514
- Santiago, J. (2021). *Clima laboral y desempeño de los trabajadores de un laboratorio clínico privado, Lima, 2021*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73407/Santiago_QJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sign. (15 de Octubre de 2021). *¿Cómo se relaciona el liderazgo y el trabajo en equipo?* Obtenido de <https://www.docusign.mx/blog/liderazgo-y-trabajo-en-equipo>

- Solano, A. (2019). *Toma de decisiones gerenciales*. Obtenido de <file:///C:/Users/CORE%20I3/Downloads/Dialnet-TomaDeDecisionesGerenciales-4835719.pdf>
- Toro, A. d. (2022). EL LIDERAZGO: FACTOR CLAVE DEL ÉXITO EMPRESARIAL.
- Treviño, A., & breu, I. N. (2017). *Trabajo en Equipo, Grupos de Trabajo y la Perspectiva de Competencia*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12\(3\)405-422.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12(3)405-422.pdf)
- UpSpain. (2017). *Resolución de problemas, una de las capacidades más demandadas de hoy*. Obtenido de <https://www.up-spain.com/blog/la-resolucion-de-problemas-una-de-las-capacidades-mas-demandadas-en-2017/>
- Valencia, G. F., & Salazar, J. I. (2012). *La inteligencia emocional en el exito empresarial*. Universitaria Abya-Yala. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6130/1/La%20inteligencia%20emocional%20en%20el%20exito%20empresarial.pdf>
- Valverde, M. T. (2018). *La confianza personal clave en el desarrollo ocupacional y la promoción de la salud*. Obtenido de <file:///C:/Users/CORE%20I3/Downloads/Dialnet-LaConfianzaPersonalClaveEnElDesempenoOcupacionalYL-6759581.pdf>
- Vargas, C. M., Unghiatti, A. C., & Rabagliati, T. G. (2016). *MEDICIÓN DEL COMPROMISO LABORAL Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA*.
- Vidal, C. (16 de Agosto de 2022). *Indicadores de comunicación en una empresa*. Obtenido de <https://www.consolvilar.com/indicadores-de-comunicacion-en-una-empresa/>
- Villagrán, R. (2017). *comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>

Apéndice

Apéndice 1

Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022.	Formulación: ¿De qué manera contribuye el clima organizacional al desempeño del personal en el Laboratorio Clínico Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022?	Objetivo General Analizar la contribución del clima organizacional al desempeño laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022	V.1 CLIMA ORGANIZACIONAL	Liderazgo	Empatía	Enfoque: Cualitativo- Cuantitativo Alcance: Descriptivo Métodos: Analítico, bibliográfico, deductivo e inductivo Población y muestra: Personal directivo, operativo y usuarios del Laboratorio Clínico Salinas Instrumentos: Entrevistas-Encuesta
					Toma de decisiones	
					Capacidad asertiva	
	Comunicación	Respuesta de los empleados a las publicaciones internas				
		Visualización de videos corporativos				
		Promoción de la marca por parte de los empleados				
	Sistematización: S ₁ ¿De qué manera contribuye el liderazgo en el trabajo en equipo del personal en el Laboratorio Clínico Salinas?	Objetivos Específicos: OE ₁ -Explicar la contribución entre el liderazgo y el trabajo en equipo del personal en el Laboratorio Clínico Salinas	V.2 DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL	Trabajo en equipo	Compromiso	
					Capacidad de afrontar problemas	
					Confianza	
	S ₂ ¿De qué manera los efectos de la comunicación inciden sobre las habilidades del personal en el Laboratorio Clínico Salinas?	OE ₂ - Identificar los efectos de la comunicación sobre las habilidades laborales del personal en el Laboratorio Clínico Salinas.		Habilidades laborales	Innovación	
					Tener Iniciativa	
					Capacidad de negociar	
S ₃ ¿Cuál es la situación actual del clima organizacional y desempeño laboral en el Laboratorio Clínico Salinas?	OE ₃ -Fortalecer el clima organizacional y desempeño laboral en el Laboratorio Clínico Salinas.					

Apéndice 2.

Instrumento de investigación, guía de entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA
ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS



ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ADMINISTRADORA DEL “LABORATORIO CLINICO SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA”

Tema: Clima organizacional y desempeño laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022.

Objetivo: Recopilar información relevante con el fin de conocer el clima organizacional y desempeño laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas.

1. Describa el clima organizacional del Laboratorio Clínico Salinas
2. ¿Considera que la empatía es un factor importante para el buen desempeño laboral de su personal? ¿Por qué?
3. ¿Por qué es importante la toma de decisiones en la búsqueda de soluciones ante los problemas que se presenten dentro del Laboratorio Clínico Salinas?
4. ¿Cómo es la comunicación interna entre sus empleados?
5. ¿Cómo es la comunicación entre el personal y los usuarios dentro del Laboratorio Clínico Salinas?
6. ¿Considera que los videos publicados en las redes sociales del Laboratorio generan iniciativa en el personal para un mejor desempeño laboral? Explique su respuesta.
7. Describa el trabajo en equipo de sus colaboradores
8. ¿Cuál es el nivel de compromiso del personal del del Laboratorio Clínico Salinas al momento de trabajar en equipo?
9. ¿Qué medidas tomaría usted si su personal presenta problemas al momento de trabajar en equipo?
10. ¿De qué manera la innovación contribuye con el desempeño laboral del personal?
11. ¿Considera usted que la capacidad de negociar es una fortaleza en el Laboratorio Clínico Salinas? ¿Por qué?
12. ¿Qué factores hacen falta en el Laboratorio Clínico Salinas para mejorar el clima organizacional?
13. ¿De qué manera se podría fortalecer el desempeño laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas?



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA
ELENA**



**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL
“LABORATORIO CLINICO SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA”**

Tema: Clima organizacional y desempeño laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022.

Objetivo: Recopilar información relevante con el fin de conocer el clima organizacional y desempeño laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas.

1. ¿Cómo es el clima organizacional del Laboratorio Clínico Salinas?
2. ¿Considera que existe un buen liderazgo por parte de la administradora dentro del Laboratorio Clínico Salinas? ¿Por qué?
3. ¿Considera que sus puntos de vista u opiniones son tomadas en cuenta para una respectiva toma de decisiones dentro del Laboratorio Clínico Salinas?
4. ¿Considera que cada empleado respeta las opiniones, comentarios, pensamientos del resto dentro del Laboratorio Clínico Salinas?
5. ¿Considera que existe una buena comunicación y confianza entre el personal del Laboratorio Clínico Salinas?
6. ¿Cree que el Laboratorio Clínico Salinas promueve a trabajar en equipo?
7. ¿Considera que las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, tienen relación con tu nivel de compromiso?
8. ¿Considera que el Laboratorio Clínico Salinas es alto en innovación para poder trabajar, comparándolos con otros Laboratorios que usted conoce?
9. ¿Considera que los recursos proporcionados por el Laboratorio son adecuados para el buen desempeño de sus actividades?
10. ¿Cuál sería una sugerencia para mejorar el clima organizacional dentro del Laboratorio Clínico Salinas?
11. ¿Cuál sería una sugerencia para mejorar el desempeño laboral dentro del Laboratorio Clínico Salinas?

Apéndice 3

Instrumento de investigación, cuestionario de encuesta



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA
ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL
“LABORATORIO CLINICO SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA”**

Objetivo: Analizar la contribución del clima organizacional al desempeño laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022.

Instrucciones: Marque una “X” en cada pregunta. La presente encuesta es anónima y la información proporcionada será para fines académicos e investigativos, por ello se pide sinceridad al momento de elegir la respuesta.

1. ¿Cómo describirías la calidad del liderazgo del Laboratorio Clínico Salinas desde tu perspectiva como usuario?

Pésimo	
Malo	
Regular	
Bueno	
Excelente	

2. ¿Considera que el personal del Laboratorio Clínico Salinas demuestra empatía hacia tus inquietudes y problemas como usuario?

Definitivamente no	
Probablemente no	
Indeciso	
Probablemente si	
Definitivamente si	

3. ¿Crees que la comunicación del personal del Laboratorio Clínico Salinas a usuarios se da de manera correcta?

Definitivamente no	
Probablemente no	
Indeciso	
Probablemente si	
Definitivamente si	

4. Según su punto de vista. ¿Existe un buen trabajo en equipo dentro del Laboratorio Clínico Salinas?

Definitivamente no	
Probablemente no	
Indeciso	
Probablemente si	
Definitivamente si	

5. ¿El comportamiento de los empleados del Laboratorio Clínico transmite confianza a los usuarios?

Definitivamente no	
Probablemente no	
Indeciso	
Probablemente si	
Definitivamente si	

6. ¿Considera que el Laboratorio Clínico Salinas cuenta con innovación para brindar un buen servicio?

Definitivamente no	
Probablemente no	
Indeciso	
Probablemente si	
Definitivamente si	

7. ¿Cree usted que la estructura física del Laboratorio es la adecuada para el buen desempeño de las actividades de los trabajadores?

Definitivamente no	
Probablemente no	
Indeciso	
Probablemente si	
Definitivamente si	

8. ¿Considera que el personal del Laboratorio Clínico Salinas muestra habilidades efectivas en la solución de problemas en situaciones imprevistas o complicadas?

Definitivamente no	
Probablemente no	
Indeciso	
Probablemente si	
Definitivamente si	


9. ¿Considera que la capacidad de negociar del personal en el Laboratorio Clínico Salinas es la adecuada?

Definitivamente no	
Probablemente no	
Indeciso	
Probablemente si	
Definitivamente si	

Gracias por su colaboración.

Apéndice 4

Solicitud Upse para carta aval



UPSE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio N° 261-JXTU-ADE-2023
La Libertad, 28 de junio de 2023


Ing. María José Rueda Guerra
ADMINISTRADORA
LABORATORIO CLÍNICO SALINAS
En su despacho. -

Reciba un cordial saludo de parte de la Carrera de Administración de Empresas, esperando que sus funciones se realicen con el éxito de siempre.

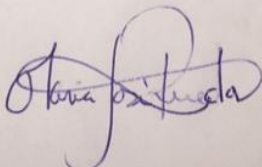
Es grato dirigirme a usted para poner en conocimiento que he recibido solicitud del señor Martínez Orrala Geovanny Fabian, con cédula de ciudadanía N° 2450272022, estudiante de la carrera de Administración de Empresas; que manifiesta la posibilidad de desarrollar el Trabajo de Titulación con el tema **"Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022."** en el establecimiento que acertadamente usted dirige, motivo por el cual respetuosamente elevo mi petición, para que mediante una CARTA AVAL ratifique la aceptación de parte vuestra en brindar las facilidades para el desarrollo del estudio y a su vez autorice para que sea publicado en la página de la UPSE, el resumen del trabajo práctico.

Por la atención que brinde a la presente, anticipo agradecimientos y me suscribo de usted.

Atentamente,



FORMA AUTENTICADA
JOSE XAVIER TOMALA



Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE CARRERA
C.c. Archivo
JXTU/ss.

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

UPSE *¡crece SIN LÍMITES!*

f @ t v www.upse.edu.ec

Apéndice 5*Carta aval del Laboratorio Clínico Salinas*

La Libertad, 6 de Julio del 2023

Señor:

Lcdo. José Xavier Tómalá Uribe, MSc.
Director de Carrera de Administración de Empresas.
Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Estatal Península de Santa Elena.
En su despacho. -

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, yo **MARIA JOSE RUEDA GUERRA** con cedula de ciudadanía N° **0919476929**, en calidad de Administradora del **LABORATORIO CLINICO SALINAS**, permito presentar a ustedes el aval correspondiente aceptando y autorizando al señor **GEOVANNY FABIAN MARTINEZ ORRALA portador de la C.C N° 2450272022**, a ejecutar el trabajo de Integración Curricular con el Tema "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN EL LABORATORIO CLINICO SALINAS**" **PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2022**, brindando todas las facilidades para el desarrollo del estudio y la aceptación a que dicho trabajo sea publicado en la página de la UPSE.

Atendiendo a su requerimiento, me suscribo de usted.

Atentamente

Ing. María José Rueda

Administradora

Apéndice 6

Certificado antiplagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

TESIS GEOVANNY MARTINEZ, PLAGIO

1%
Similitudes



2% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: TESIS GEOVANNY MARTINEZ, PLAGIO.docx
ID del documento: 258f97bad1592b8496ab4247ccc2f40e436d4c7e
Tamaño del documento original: 73,29 kB

Depositante: ROSA MARGARITA PANCHANA PANCHANA
Fecha de depósito: 19/7/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 19/7/2023

Número de palabras: 12.058
Número de caracteres: 78.570

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #2425a8 El documento proviene de otro grupo 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (59 palabras)
2	hdl.handle.net Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal de toma ... https://hdl.handle.net/20.500.12692/22718 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (57 palabras)
3	www.scielo.cl https://www.scielo.cl/pdf/infotec/33n6/0718-0764-infotec-33-06-157.pdf 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (30 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas


N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #29128f El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (30 palabras)
2	Documento de otro usuario #185bba El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (25 palabras)
3	repositorio.upse.edu.ec Clima organizacional y desempeño laboral del personal ad... https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6746/1/UPSE-MTH-2022-0001.pdf	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (20 palabras)
4	repositorio.ucv.edu.pe Clima laboral y desempeño de los trabajadores de un labor... https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73407	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (12 palabras)
5	Documento de otro usuario #08b6b4 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (10 palabras)

Apéndice 8.*Estrategias para fortalecer el clima organizacional y desempeño laboral*

Estrategias	Acciones
Elevar el nivel de contribución del liderazgo	-Interacción entre directivo y usuarios con la finalidad de obtener un mayor grado de reconocimiento por parte de ellos.
Mejorar los niveles de confianza	-Reconocer los logros y el trabajo bien hecho -Aplicar la cultura de seguridad y calidad -Organizar integración con el personal
Fortalecer la comunicación con los clientes en tiempo de afluencia de usuarios	-Aplicación de comunicación abierta y honesta -Talleres de comunicación empresarial
Fomentar el trabajo en equipo	-Talleres de trabajo en equipo para el personal y administración -Actividades grupales con la finalidad de conocer un poco más a sus compañeros de trabajo.
Capacitación al personal	-Charlas informativas para que mejoren y fortalezcan sus habilidades laborales
Aplicar más acciones innovadoras	-Actualizar los equipos con las últimas tecnologías y equipos de vanguardia
Mejorar la estructura física	-Ampliar los espacios físicos, para poder realizar las actividades de una manera más rápida. (Sala de espera-Recepción).

Apéndice 9

Solicitud de aprobación de tema


FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio No.001-ADE-RMPP-2023

Licenciado
José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
Director de la Carrera Administración de Empresas
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 En su despacho. -

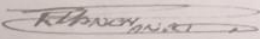
De mi consideración:


Estimado director, informo a usted que, una vez realizada la revisión y análisis, por parte de tutor y especialista, de la propuesta de investigación para el trabajo de titulación del estudiante **Geovanny Fabian Martínez Orrala**, del paralelo 8/1, denominado "**Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022**", se ha considerado **mantener el título** del trabajo.

Por lo antes expuesto, solicito comedidamente la aprobación del tema planteado.

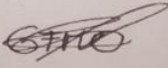
Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,



 Econ. Margarita Panchana P., MTf.
 Profesor Tutor


 Econ. Hermelinda Cochea T., MTf.
 Profesor Especialista

c/c Comisión de titulación ADE


 Geovanny Martínez Orrala
 Estudiante

Archivo




Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR
 Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

UPSE ¡crece SIN LÍMITES!
 f @ t v www.upse.edu.ec

Apéndice 10

Solicitud de validación de instrumentos



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

La Libertad, 30 de junio de 2023

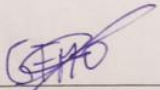
Ingeniera:
Sabina Villon Perero, MSc.
Docente de la Carrera de Administración de Empresas

Reciba un cordial saludo.

Yo, Geovanny Fabian Martínez Orrala con **C.I. 2450272022**, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar a usted, su valiosa colaboración como experto en validación de los instrumentos de recolección de datos para su respectiva aplicación del área de competencia, importante para el desarrollo de la siguiente investigación: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN EL LABORATORIO CLÍNICO SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022", trabajo presentado como requisito para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, bajo la tutoría académica de la Econ. Margarita Panchana, Mtf. Adjunto la matriz tanto de consistencia y el formato de los instrumentos.

Agradeciendo de antemano su colaboración, me suscribo a usted.

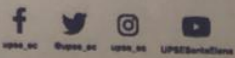
Atentamente.



C.I.: 2450272022

UPSE, crece sin límites


Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec



UPSE.ec @upse_ec upse.ec UPSESantaElena

Apéndice 11

Informe de validación de instrumentos



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: "Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022".

Autor del instrumento: Martínez Orrala Geovanny Fabian

Nombre del instrumento: Encuesta-Entrevista

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

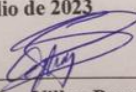
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.				✓	
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación				✓	

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.


El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad, 04 de Julio de 2023



Ing. Sabina Villon Perero, MSc.

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
 Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec



Apéndice 12

Certificado de validación de instrumentos



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

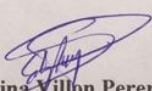
Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: **“Clima Organizacional y Desempeño laboral del personal en el Laboratorio Clínico Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022”** planteado por el estudiante **Martínez Orrala Geovanny Fabian**, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 04 de Julio de 2023



Ing. Sabina Villon Perero, MSc.
Docente de la Carrera de Administración de Empresa

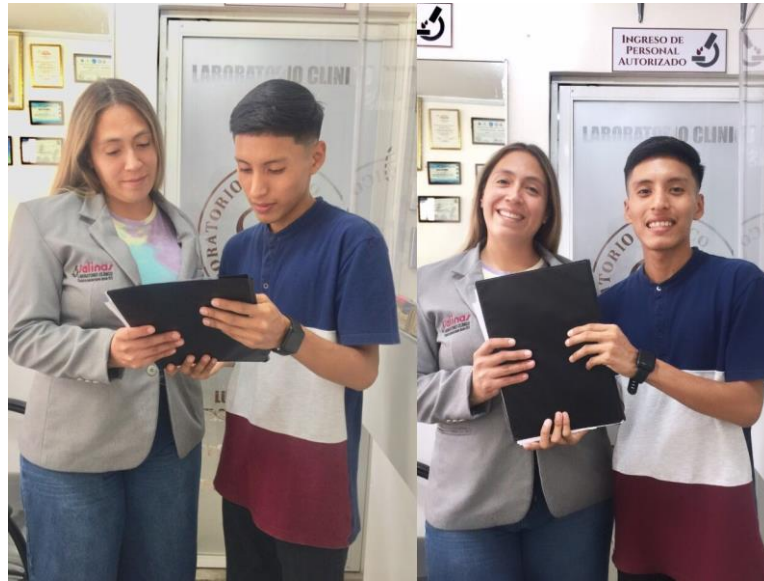
UPSE, crece sin límites

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec



Apéndice 13

Evidencia de la entrevista realizada a la administradora del Laboratorio Clínico Salinas



Nota: Fotografías de entrevista a la Administradora del Laboratorio Clínico Salinas

Apéndice 14

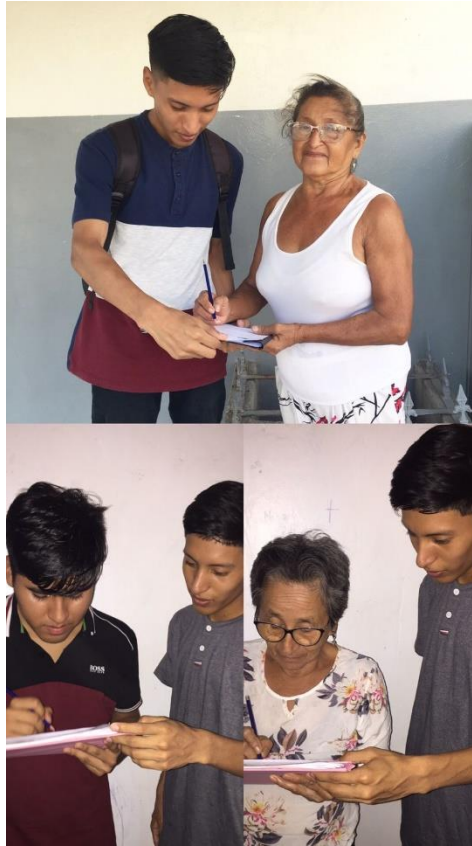
Evidencia de entrevistas realizadas al personal del Laboratorio Clínico Salinas



Nota: Fotografías de entrevista al personal del Laboratorio Clínico Salinas

Apéndice 15

Evidencia de encuestas realizadas a los usuarios del Laboratorio Clínico Salinas



Nota: Fotografías de encuestas a los usuarios del Laboratorio Clínico Salinas