



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

TEMA:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS
MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA
LIBERTAD**

**COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

AUTORA:

Marjorie Paola León Acuña

LA LIBERTAD – ECUADOR

FEBRERO – 2022

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD.”**, elaborado por la Srta. **Marjorie Paola León Acuña**, egresada de la carrera de Administración de Empresas, facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Econ. Hugo Álvarez Plúa, MSc.

PROFESOR TUTOR

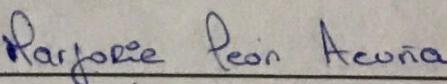
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de titulación con el título de “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD.**”, elaborado por **Marjorie Paola León Acuña** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



MARJORIE PAOLA LEÓN ACUÑA

C.C. No.: 0926970724

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a DIOS, por haberme permitido cumplir una meta más en mi vida, brindarme salud y sabiduría, sobre todo por estar presente en cada paso que doy, gracias por ayudarme a seguir adelante y derrotar junto a mí cualquier adversidad que se me presente,

A mi mamá, que has estado siempre guiándome con palabras de aliento para no rendirme ante los problemas que se me presentaron en el transcurso de mi carrera académica, compañeros y amigos quienes siempre estuvieron conmigo de manera incondicional, me siento enormemente agradecida con el maravilloso curso con el que me tocó trabajar.

Marjorie León Acuña

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a mi pequeña familia, pues son ellos quienes me han impulsado a seguir estudiando y lograr obtener un título universitario, a mi hija quien a su corta edad siempre me inspira a no rendirme a seguir con lo que me he propuesto, a mi esposo pues él me brinda su ayuda cada vez que la necesito, les agradezco por ayudarme a subir un escalón más en mis estudios.

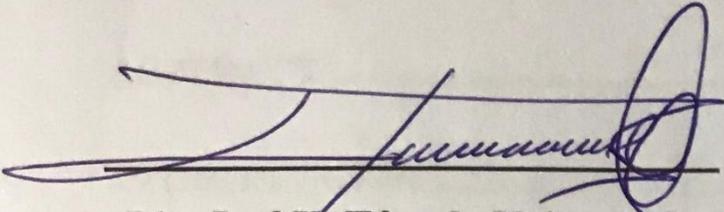
A mi querida mamá quién a pesar de la distancia no me deja ni un solo día sola, ella es quien me apoya y motiva gracias a ella desde el primer día que me tuvo en sus brazos conozco el amor puro, sincero y las ganas de superación, este trabajo también va dedicado a ti querida mami.

También dedico mis triunfos a mi papá que desde el cielo sé que está orgulloso de su pequeña niña, quien ahora se ha convertido en una mujer rodeada de personas maravillosas.

Gracias por creer en mí., los quiero

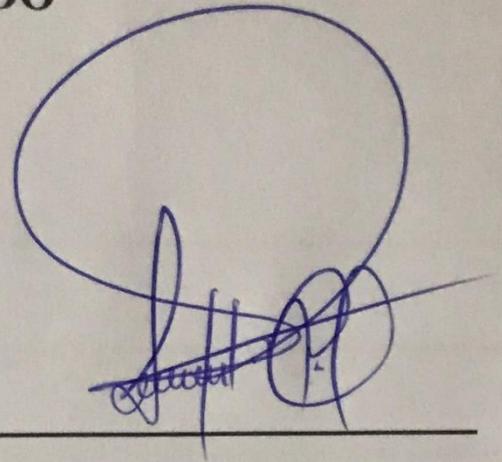
Marjorie León Acuña

TRIBUNAL DE GRADO



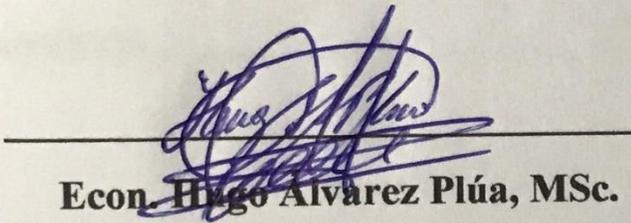
Lic. José X. Tómalá Uribe, MSc.

**DIRECTOR DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**



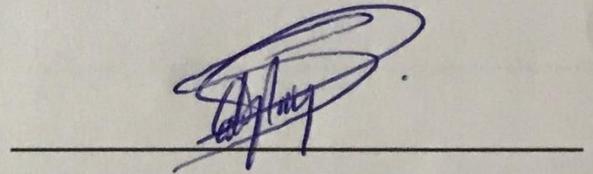
Ing. Linda Núñez, MSc.

**DOCENT ESPECIALISTA DE
LA CARRERA ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**



Econ. Hugo Álvarez Plúa, MSc.

**DOCENTE TUTOR DE LA
CARRERA ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**



Ing. Sabina Villon Perero, Mgs.

PROFESORA GUÍA DE LA UIC

ÍNDICE

RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
DESARROLLO	12
CONCLUSIONES	26
RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	30



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS
MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA
LIBERTAD**

AUTORA:

Marjorie Paola León Acuña

TUTOR:

Eco. Hugo Álvarez Plúa, MSc.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral en las microempresas del sector comercial del cantón La Libertad, tomando en cuenta que los trabajadores son el factor principal dentro de las organizaciones y que es importante mantenerlos en un ambiente adecuado para que logren un excelente desarrollo laboral. La metodología que se aplicó en el estudio es de tipo descriptiva con un enfoque cualitativo y cuantitativo bajo un método analítico, inductivo y deductivo, además se aplicó la técnica de recolección de información como es la encuesta y la población con la que se trabajó está conformada por 12 microempresas pertenecientes al cantón La Libertad. Entre los resultados obtenidos se puede indicar que el clima organizacional es un factor importante que influye en el desempeño laboral de los trabajadores, en función a esto se recomienda que los directivos de las microempresas del sector comercial deben realizar un sistema de incentivos e indemnización a sus colaboradores.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, microempresas, sector comercial



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS
MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA
LIBERTAD**

AUTORA:

Marjorie Paola León Acuña

TUTOR:

Eco. Hugo Álvarez Plúa, MSc.

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the incidence of the organizational climate in the work performance in the micro-enterprises of the commercial sector of the canton La Libertad, considering that the workers are the main factor within the organizations and that it is important to keep them in a suitable environment for them to achieve excellent work development. The methodology that was applied in the study is of a descriptive type with a qualitative and quantitative approach under an analytical, inductive, and deductive method, in addition, the information collection technique was applied, such as the survey and the population with which it was worked. It is made up of 12 micro-enterprises belonging to the La Libertad canton. Among the results obtained, it can be indicated that the organizational climate is an important factor that influences the work performance of the workers, based on this, it is recommended that the managers of the micro-enterprises of the commercial sector should carry out a system of incentives and compensation to their collaborators.

Keywords: Organizational climate, job performance, microenterprises, commercial sector

INTRODUCCIÓN

En el medio en el que nos desenvolvemos se hace más intensa la necesidad de hallar maneras de motivar a los empleados de las microempresas, utilizando modelos flexibles, que se puedan mejorar y sobre todo sostenibles en la época. En la actualidad el clima organizacional es un tema muy importante para que las organizaciones orienten su gestión en la mejora continua del clima laboral, por lo que se considera como un factor clave en el desarrollo de las organizaciones y estudio profundo de las mismas.

Las definiciones de las microempresas resultan muy amplias y no se hallan delimitados; en la presente investigación encontraremos los puntos de comunión que logren ser usados como herramientas administrativas por las microempresas del sector comercial del cantón La Libertad. En tal sentido se formula la siguiente interrogante que se debe responder en el transcurso de la investigación ¿Cómo afecta el clima organizacional en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial pertenecientes al cantón La Libertad?

El planteamiento del problema se direcciona en conocer aquellas falencias o factores negativos que presentan las microempresas del sector comercial, en cuanto al desempeño de sus trabajadores y clima organizacional que muestran día a día, debido a que estos elementos son omitidos por las empresas al no tomar en cuenta a su talento humano como parte vital de estas, hay que recalcar que son ellos quienes tienen mayor

interacción con los clientes y dan a conocer acerca de la calidad de los servicios que las empresas tienen, por tal razón es importante realizar un estudio minucioso respecto a estas variables.

El análisis de clima organizacional en las microempresas es de suma trascendencia, debido a que por medio de los resultados que se obtengan influirán en el manejo y grado organizacional en puntos como: La planificación estratégica, supervisión, difusión de las tareas, la productividad, ventas y buen funcionamiento.

Con lo expuesto antes, se plantea el objetivo “Analizar el clima organizacional y desempeño laboral en el manejo de las microempresas del sector comercial del cantón La Libertad”, la forma más adecuada para realizar el análisis es a través del talento humano, puesto que es considerable se evalúe constantemente el clima organizacional y desempeño de los trabajadores, para conseguir armonía en el lugar de trabajo, lograr una alta satisfacción laboral, con ello aumentar de productividad.

Dentro del desarrollo se hallarán detalles como la revisión literaria de las variables clima organizacional y desempeño laboral para luego seguir con metodología aplicada en el ensayo donde se expone tipo y métodos de investigación empleados para la recolección de información del presente trabajo, los cuales deja llevar un proceso ordenado, para culminar con un análisis que nos permita desarrollar las respectivas conclusiones y recomendaciones del tema de estudio.

DESARROLLO

Antes de determinar si el clima organizacional incide en el desempeño laboral de las microempresas del cantón La Libertad, es importante realizar una revisión de investigaciones previas elaboradas por otros autores que pueden sustentar este trabajo de investigación y que incluyan el estudio de las mencionadas variables.

De acuerdo con la investigación realizada por Guerrero y Neira (2019), en su publicación titulada “Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales” cuyo objetivo consistió en determinar la relación de diferentes tipos de clima organizacional en el desempeño del trabajo de los organismos públicos gubernamentales, la metodología aplicada es del tipo correlación, se basa en un diseño de interfaz, en una traducción no empírica, la población estuvo compuesto por un conjunto de 112 sujetos de investigación, quienes ocupan cargos de personal administrativo en organismos estatales, donde se demostró que los empleados actúan a su favor cuando se presenta este tipo de clima, por lo cual el autor recomienda que es necesario promover el trabajo en conjunto de manera que se logre alcanzar las metas y objetivos, en función del aporte brindando por cada miembro de la institución.

En el trabajo realizado por Pastor (2018) titulado “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017” esta investigación tuvo como objetivo determinar el enlace o la relación que existe entre el clima y desempeño laboral en

trabajadores administrativos de una microempresa del sector privado en Lima la investigación se realizó en el año 2017, en la metodología se aplicó un diseño no experimental con las técnicas de recolección de datos como es la encuesta, en donde se obtuvo el siguiente resultado que al utilizar una buena comunicación con sus trabajadores, esta dará apertura a que ellos tengan la confianza de aportar con nuevas ideas en la empresa, es necesario saber reconocer el progreso y cumplimiento de metas que los empleados tienen dentro de la empresa de manera que se aumente su motivación.

De igual forma en el trabajo realizado por Gutiérrez (2018) titulado “Relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la industria metal mecánica en Lima norte” su objetivo fue determinar la relación del clima organizacional y desempeño laboral del personal de la industria mecánica de Lima norte 2016, basados en estudios no experimentales pues se limita a la descripción de las variables de estudio sin necesidad de modificar o cambiarlas, ya que no era su objetivo, solo busco describirlas desde el plano teórico agrego que si existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral entre los trabajadores de la industria metal mecánica, se demostró gracias a la encuesta realizada, pues el 46.2% de los gerentes y 57.1% de los jefes creían que las dos variables de estudio si tenían relación.

De acuerdo con lo anteriormente citado se evidencia que efectivamente el clima organizacional si incide de una u otra manera en el desempeño diario de los

trabajadores de las distintas microempresas que existen en entorno empresarial, por tal razón a continuación se fundamenta las variables en estudio para tener conocimiento amplio de la temática propuesta.

“El clima organizacional al ser considerado uno de los componentes primordiales en el manejo que presentan los empleados, es de fundamental trascendencia que toda clase de organización haga una evaluación constante a los mismos, debido a que es el que perjudica de manera directa a los trabajadores” (Prado, 2017)

Esto es de particular trascendencia en una organización que presta servicios, ya que el comportamiento y rendimiento de las personas influye en el manejo y mejora de los servicios que se brindan, tener un ambiente de trabajo positivo, es decir, que fomenta la participación de los trabajadores, el compañerismo y la cultura organizacional, permitirá el cumplimiento de los objetivos, y esto se reflejará en rendimiento de los empleados.

Hay que recalcar aquella importancia del clima organizacional, y se añade que toda compañía influye de manera positiva o negativa en sus colaboradores, pero el término se desvía debido a que a veces solo examina puntos físicos en la organización y se deja de lado lo de mayor relevancia como son las magnitudes psicológicas o subjetivas del clima, las interrelaciones personales, grupales, la motivación, el desarrollo profesional se ven dañados por las actividades que se realizan, de aquí radica

el valor del clima organizacional, por esto crea la virtud o desventaja competitiva, en la situación de las instituciones públicas el clima organizacional es el que influye para la atención a los consumidores externos e internos de la misma. (Koys & Stringer, 2019)

Existe un cierto acuerdo en que los elementos básicos del clima organizacional son atributos o conjuntos de atributos del ambiente de trabajo. Sin embargo, ese acuerdo desaparece en cuestiones como la naturaleza de esos atributos, el modo en que se combinan y el proceso mediante el cual el sujeto llega a configurar su percepción del clima organizacional a partir de ellos. (Chiang, 2017).

De acuerdo con Gan y Berbel (2019) mencionan: los profesionales hablan del valor del clima organizacional en las organizaciones, sin embargo, muchas empresas todavía fallan en esto. Uno de los más importantes inconvenientes que muestran es la carencia de buenos canales de comunicación, lo cual imposibilita que los empleados se sientan parte del plan y que se involucren en el logro de las metas. Los motivos para la carencia de una buena convivencia son las conductas arrogantes de los mejores y los ataques constantes que padecen los empleados, como además la carencia de reconocimientos e incentivos por el trabajo bien hecho. Para un trabajador, es fundamental que, si ha llevado a cabo bien su tarea, se le felicite; y si lo ha hecho mal, se le enmiende y se le indique cómo mejorar.

Para analizar el clima organizacional según Rodríguez (2017) indica que se puede tomar en consideración ciertas propiedades que son relevantes para el proceso de evaluación, independientemente del instrumento escogido ayudaran a la mejor toma de elecciones sobre el ingenio humano en una organización de carácter público, siendo que el área pública tiende a tener más inconvenientes negativos sobre el clima organizacional.

Toda institución debe contar con una estabilidad dentro del clima organizacional, es preciso mencionar que por las actividades mismas de la empresa se puede ser susceptible a cambios regulares para buscar el bienestar de los colaboradores. Prado (2017)“No se puede permitir que existan malentendidos dentro de cualquier etapa de relaciones personales y laborales, ya que este puede ser motivo de deterioro del clima laboral y puede pasar un tiempo considerable en solucionarse”.

En lo que una organización tenga un clima organizacional positivo, se presume que van a ser capaces de crear resultados favorables, debido que, al tener a sus ayudantes contentos, satisfechos y con un nivel elevado de compromiso hacia la organización, los empleados se sentirán con la motivación y ambiente adecuado, llevando a cabo sus ocupaciones de mejor forma generando resultados positivos para la organización.

En tal sentido, es necesario argumentar la dimensión que se encuentra inmersa en esta variable como es el ambiente interno que de acuerdo con (Pérez, 2016)

manifiesta que el ambiente interno del trabajo es aquel donde se reflejan las facilidades o dificultades que encuentra la persona para aumentar o disminuir su desempeño, o para encontrar su punto de equilibrio. Es decir, es aquel lugar donde se desarrollan los colaboradores dentro de una empresa u organización, tomando en cuenta las condiciones del lugar de trabajo para el desarrollo de las actividades laborales que puedan influir de manera positiva o negativa y que repercute en el grado de satisfacción que tengan dentro de ella, por lo cual es aquí donde se deben realizar los análisis respectivos sobre la baja productividad que pueden tener los colaboradores.

Esta dimensión se encuentra ligada tanto la *supervisión laboral* que se basa en una serie de actividades que una persona desarrolla mientras supervisa y / o dirige el trabajo de un grupo de personas para lograr el máximo efecto y satisfacción de ambos por lo cual es necesario supervisar cada tarea que se realice y cuál de ellas está afectando el clima organizacional de las microempresas del sector comercial, a su vez es necesario que exista la responsabilidad laboral de todos aquellos que integran la organización.

Por otro lado, la *responsabilidad laboral* señala que todas las empresas, grandes y pequeñas, dependen de que las personas asuman la responsabilidad necesaria y mantengan el negocio funcionando sin problemas. Los empleados deben saber ser responsables en sus actividades, pero los propietarios y gerentes deben asegurarse de que se sigan las políticas y se cumplan las expectativas. Algunos empleados pueden tener más responsabilidades que otros, pero todos deben respetar los requisitos básicos

de un trabajador eficaz. Es necesario que los empleados de las microempresas del sector comercial se encuentren comprometidos para que se puedan cumplir los objetivos planteados de cada uno de estas.

Por su parte “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de las diferentes etapas de comportamiento alcanzadas por un individuo durante un período de tiempo.” Esperanza (2019) El desempeño laboral es el comportamiento del evaluador en la búsqueda de metas establecidas, esta a su vez constituye la estrategia personal para alcanzar las metas deseadas.

De acuerdo con lo anteriormente citado el desempeño laboral es considerado como aquel rendimiento laboral de los individuos después de realizar una actividad, esta se la asocia en base a conocimientos, habilidades, competencias y actitudes que caracterizan a los trabajadores para alcanzar los objetivos en función a sus tareas asignadas a su cargo por tal motivo resulta necesario indagar acerca de cómo está el desempeño laboral en las microempresas del sector comercial del Cantón La Libertad.

Así mismo, se destacan la dimensión que se encuentran inmersas en esta variable como es la motivación que se le brinde al personal, según Fernández (2018) indica que la motivación en el entorno laboral es un factor clave para potenciar el factor humano del mismo. Es fácil reconocer al trabajador que se siente motivado, este dará lo mejor de sí ya que se encuentra en un lugar donde se satisface sus necesidades como colaborador. (pág. 56).

De acuerdo con lo antes mencionado la motivación laboral se refiere a la capacidad que una empresa tiene para mantener a sus empleados comprometidos con el desempeño máximo y el logro de los objetivos comerciales establecidos por la organización. La motivación laboral es fundamental para mejorar la productividad dentro del trabajo en equipo, a su vez se encuentra ligada a la comunicación y a la satisfacción laboral de sus colaboradores.

La *comunicación* es indispensable, debido al efecto que proporciona en el equipo de trabajo, por lo cual es necesario conocer que tal es la comunicación en las microempresas del sector comercial del cantón La Libertad, porque la carencia de este factor puede afectar de manera directa al clima organizacional, y esta a su vez es reflejada en el entorno laboral, por ello es necesario impulsar una comunicación fluida entre jefes y subordinados en una institución.

Por otra parte, se encuentra la *satisfacción laboral* que es aquel grado o nivel de satisfacción que tienen los empleados en sus respectivas áreas de trabajo, este grado de satisfacción está directamente relacionado con el desempeño, pues entre más satisfechos estén los empleados es mejor su desenvolvimiento dentro de las actividades diarias que realiza estas microempresas del sector comercial.

Por ende, resulta necesario conocer más a fondo las variables en estudio para tener un conocimiento amplio acerca de cómo es el clima organizacional en las distintas microempresas que existen dentro del cantón La Libertad y como esta incide en el

desempeño diario de sus colaboradores, por ende, se busca cumplir con el objetivo propuesto en el trabajo desarrollado.

Metodología

La presente investigación fue de tipo descriptiva que permitió conocer como es el clima organizacional dentro de las microempresas del sector comercial, donde posibilita visualizar la situación de los colaboradores respecto a su desempeño laboral de una manera clara y precisa, y así identificar aquellos factores que deben ser mejorados para evitar una baja productividad, y a la vez el contacto directo con el personal para conocer las causas del clima organizacional existente entre los trabajadores de las microempresas.

Esta investigación se basa en enfoque cualitativo que permitió obtener una visión general del comportamiento de los empleados y la percepción que tienen de la microempresa, para luego pasar a un enfoque cuantitativo, de esta manera poder medir los resultados.

basada en tres métodos tales como inductivo que proviene desde premisas particulares para crear conclusiones en general, estudiando de forma exhaustiva los hechos del problema investigativo, como lo es el desempeño laboral y clima organizacional del sector comercial del cantón La Libertad, el método deductivo partió de aspectos generales de la investigación para obtener información específica de la realidad del estudio, con el fin de establecer las causas del problema y posteriormente

realizar las conclusiones con relación a los resultados obtenidos, y por último el método analítico basado en la descomposición de un todo, descomponiéndolo en partes o sus recursos para buscar razones, naturaleza y efectos (Domínguez, 2007), este permitió realizar el análisis de las variables de investigación.

Mediante la técnica de la encuesta se busca analizar las variables, tal como menciona el autor Freire (2019), se utiliza para recopilar datos de un grupo predeterminado de personas para obtener información y puntos de vista sobre diversos temas de interés, aplicada a los empleados de las microempresas escogidas con la finalidad que él elija la opción de manera simple y represente su respuesta, así conocer su opinión acerca del tema a tratar.

De acuerdo con los datos establecidos en el (INEC, 2021) existen 1.775 microempresas del sector comercial pertenecientes al cantón La Libertad, dada la cantidad de empresas, se procedió a aplicar muestreo no probabilístico a 12, para luego efectuar 75 encuestas con la finalidad de obtener información relevante y veraz acerca del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores, de esta manera se busca analizar las variables en estudio y posteriormente realizar las conclusiones en relación con los resultados obtenidos., El instrumento que se utilizó para la recopilación de información fue un cuestionario diseñado con escala de Likert consistió en realizar interrogantes a los trabajadores de las microempresas, con el fin de obtener datos claros y sencillos para fácil comprensión.

Resultados

Los resultados obtenidos se detallan a continuación una vez finalizada la aplicación del instrumento de la encuesta.

De acuerdo con la primera pregunta acerca de cómo se sienten los trabajadores en su ambiente de trabajo lo cual en su mayoría indican que se sienten orgullosos y satisfechos de pertenecer a la actual microempresa donde laboran, lo que significa que la microempresa se ha esforzado para que los colaboradores den lo mejor en sus actividades diarias y no exista descuido en cada una de las actividades encomendadas al personal.

Basándose en las actividades diarias que se realizan dentro de las distintas microempresas se señala que la mayor parte de los trabajadores si las efectúan de manera organizada y planificada, esto se debe a que son supervisados de manera constante para controlar las tareas que se ejecutan, por ello mantienen resultados beneficiosos, por otro lado existe un porcentaje pequeño que no saben cuál es el orden correcto de sus tareas por realizar, expresaron que el jefe a cargo no define las labores de manera específica y esto causa inconvenientes.

Posteriormente, se les preguntó si al equivocarse, su jefe de manera constructiva se comunica con los empleados, ante esto en su mayoría supo manifestar que casi nunca lo hace, debido a que la persona a cargo no sabe expresarse de una manera correcta ante un error cometido por los subordinados.

A continuación, se les indica a los colaboradores si realizan sus actividades aportando gran parte al alcance de los objetivos trazados por parte de estas microempresas, a lo que ellos manifiestan si, como trabajador están dispuestos a trabajar con responsabilidad, de la mejor manera posible siempre y cuando se mantenga un ambiente de trabajo adecuado.

Consecuentemente, los trabajadores señalan que ellos si dan a conocer su progreso con relación a las actividades que desempeñan, así se puede evitar cometer errores con la ayuda y control de la persona encargada además se logre un vínculo y este permite una relación estrecha en su justa medida sin excederse con la confianza que la persona al mando les da, todo esto conlleva a construir un clima laboral sano.

Para construir un clima laboral sano, es importante que el vínculo que une a las personas con sus superiores sea lo más amable y correcto posible, al consultar si los trabajadores mantienen una buena relación con la persona encargada existe un porcentaje que indicaron si mantener una buena relación y por ende una excelente comunicación con su jefe inmediato, no obstante hay un mínimo porcentaje de colaboradores que señala no tener un ambiente laboral adecuado lo cual no les permite desenvolverse de la mejor manera en sus actividades causando estrés e incomodidades en sus responsabilidades y obligaciones.

Por otra parte, se consulta a los trabajadores, si sus ideas y sugerencias son escuchadas por sus jefes inmediatos respecto a las distintas actividades que estos

realicen, y de acuerdo con los resultados es muy probable que no se le tome atención requerida pues sus ideas no son tomadas en consideración, por otro lado existe un pequeño porcentaje el cual es escuchado, es decir la persona a cargo considera al equipo humano como el pilar fundamental de la empresa, a esto se añade que es necesario fomentar la comunicación.

En cuanto a si la microempresa efectúa alguna actividad para mantener a sus colaboradores satisfechos se manifestó que no se realizan actividades que permitan otorgar un reconocimiento al trabajo realizado con el objetivo de motivar a los trabajadores para que sean más eficaces, pero también existen microempresas las cuales, si consideran necesario entregar algún incentivo, esto provoca desánimos en los colaboradores.

También se les consultó a los empleados si tienen oportunidad de alcanzar nuevos puestos de trabajo a lo que ellos respondieron que sí, una vez su jefe conozca cuáles son sus fortalezas y debilidades como trabajador el que mejor se destaque si tiene la oportunidad, para ello es necesario saber desenvolverse, trabajar con ganas y esmero, tratando de lograr siempre los mejores resultados.

La mayor parte de los trabajadores señalaron que en la microempresa donde actualmente trabajan no reciben un incentivo respecto a la actividad que desempeñan a través de unas palabras de agradecimiento frente a sus demás compañeros, es decir que

en gran parte de estas microempresas no se crea un ambiente favorable y un desempeño laboral óptimo para que se cumplan las metas establecidas.

Por último, los trabajadores señalan que si están dispuestos a dejar su trabajo actual por otro trabajo en alguna otra microempresa que le brinde mejor salario y condiciones laborales favorables es decir donde se puedan desarrollar de una mejor manera, esto se debe a que buscan aumentar sus capacidades laborales y conocer otros campos de trabajo que les permita tener un mejor desenvolvimiento y donde sus opiniones sean escuchadas.

CONCLUSIONES

El clima organizacional resulta fundamental para cualquier empresa, debido a que este demuestra los niveles que se tienen en la organización en cuanto a relaciones laborales, lo cual se puede constatar mediante el análisis realizado en la presente investigación, pues se determinó que las microempresas comerciales del Cantón La Libertad poseen un clima poco adecuado y eficiente, de modo que solo manejan criterios como la planificación y supervisión de actividades, cumpliendo con ciertos requerimientos, pero que a partir de la falta de recursos cada uno de estos no pueden ser aplicados de forma oportuna.

De la misma forma se logró identificar que existen diversos aspectos que afectan directamente al desempeño laboral de las microempresas, tales como la falta de comunicación, ausencia de motivación, y reconocimiento justo, lo cual provoca estrés y poca satisfacción para operar eficientemente.

Se puede aludir que la ausencia de un adecuado ambiente organizacional puede afectar a el desempeño laboral de las microempresas del cantón La Libertad, es por esta razón que los trabajadores pueden llegar a desistir al cumplimiento de sus tareas y funciones por falta de acciones que promuevan el interés y cuidado hacia el capital humano de las microempresas.

RECOMENDACIONES

Se sugiere de forma oportuna, que las microempresas del cantón La Libertad, prioricen al talento humano que lo acompaña; por ende, es necesario que se organice el uso de los recursos con la finalidad de implementar acciones o recursos que reflejen la valía de los colaboradores y que sea de beneficio mutuo como la ambientación en espacios de trabajo, actualización o incorporación de equipos tecnológicos o la dotación de implementos de trabajo para conseguir que los colaboradores ejerzan sus funciones bajo un clima organizacional adecuado.

Se debe considerar la implementación de programas estratégicos que promuevan la comunicación efectiva en el ámbito interno, donde se potencie la comunicación ascendente, descendente y horizontal, para conocer las necesidades e inconformidades que pueden atravesar los colaboradores, asimismo velar por su crecimiento personal y profesional dotando programas de capacitaciones para desarrollar las habilidades y ampliar el conocimiento de los trabajadores, de tal forma que se logre un desempeño laboral óptimo.

Los directivos deben fomentar acciones como programas de reconocimiento justo, crear buzón de sugerencias interno, que permitan la identificación de los problemas para priorizar el bienestar de los colaboradores, de modo que se refleje en el desempeño efectivo constante de cada uno de ellos.

REFERENCIAS

- Chiang, M. (2017). *Relaciones entre el clima Organizacional y Satisfacción Laboral*. .
Madrid: Amanuel.
- Domínguez, S. (2007). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Revista Cubana de Salud Pública*. *Scielo Cuba*.
- Esperanza, A. (3 de 10 de 2019). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*.
Obtenido de Revista de Ciencias Sociales (Ve:
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Freire, C. (12 de 02 de 2019). *La encuesta* . Obtenido de Métodos dedácticos :
<file:///C:/Users/Admin/Downloads/60715-1371-206784-1-10-20210111.pdf>
- Gan , F., & Berbel, G. (2019). *Manual de Recursos humanos*. Barcelona : Amanuel.
- Guerrero , F., & Neira , L. (08 de 12 de 2019). *Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales*. Obtenido de Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología:
<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/214/183>
- Gutiérrez, F. (07 de 08 de 2018). *Relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la industria metal mecánica en lima norte 2016*. Obtenido de Repositorio Universidad San Ignacio de Loyola :
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3981/1/2018_Principe-Gutierrez.pdf
- INEC. (28 de octubre de 2021). *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Obtenido de Tableau public:

<https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.in/ec./viz/VisualizadordeEstadsticasEmpresariales2020/Dportada>

Koys, D., & Stringer, R. (2019). . *Inductive measures of psychological climate human relations*. . España: Redalyc.org.

Labajo, E. (2017). El metodo cientifico. *scielo*, 58.

Monteros , E. (08 de 05 de 2019). *Microempresa*. Obtenido de Repositorio UTN:

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1555/3/02%20ICA%20190%20CAPITULO%20II%20MARCO%20TE%3%93RICO.pdf>

Pastor , A. (01 de 07 de 2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores y administrativos de una empresa privada de combustibles e hidricarbuos*. Obtenido de Repositorio Universidad San Ignacio de Loyola :

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%3%A9n.pdf

Pérez, J. (2017). *Diccionario de Administración y Finanzas*. España: Grupo Editorial Oceano S.A.

Peréz, S. (2016). Evaluación del clima organizacional en el Policlínico Universitario . *Revista Cubana de Medicina General*, 5.

Prado, L. (2017). *Clima Y Ambiente Organizado*. México : Granica.

Rodríguez , J. (2017). *Marketing para Estudiantes*. . España: Predicciones.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta



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

Objetivo: Analizar el clima organizacional y desempeño laboral en el manejo de las microempresas del sector comercial del cantón La Libertad.

Instrucciones: Marque con una “X” la alternativa que considere de acuerdo con su criterio, solo puede seleccionar una respuesta a cada interrogante.

1. ¿Se siente orgulloso de pertenecer a su microempresa?

- | | |
|-----------------|--------------------------|
| Muy Satisfecho | <input type="checkbox"/> |
| Satisfecho | <input type="checkbox"/> |
| Normal | <input type="checkbox"/> |
| Poco Satisfecho | <input type="checkbox"/> |
| Nada satisfecho | <input type="checkbox"/> |

2. ¿En su microempresa las tareas se encuentran bien definidas?

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| Definitivamente si | <input type="checkbox"/> |
| Probablemente si | <input type="checkbox"/> |
| Indeciso | <input type="checkbox"/> |
| Probablemente no | <input type="checkbox"/> |
| Definitivamente no | <input type="checkbox"/> |

3. ¿si usted se equivoca al realizar su trabajo, su jefe responde de manera constructiva?

- | | |
|--------------|--------------------------|
| Siempre | <input type="checkbox"/> |
| Casi siempre | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> |

A veces

Casi nunca

Nunca

4. ¿Conoce bien que aporta con su trabajo al cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

5. ¿Con que frecuencia mantiene a su jefe informado del progreso de su trabajo?

Muy frecuentemente

Frecuentemente

Ocasionalmente

Raramente

Nunca

6. ¿Es adecuada la comunicación entre trabajadores y jefes?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

7. ¿Sus ideas y sugerencias sobre todo de cómo mejorar los resultados en su área de trabajo son escuchados por sus jefes inmediatos?

Definitivamente si	<input type="checkbox"/>
Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

8. ¿Con que frecuencia la empresa realiza alguna actividad para mantener a sus colaboradores satisfechos?

Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>
Raramente	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

9. ¿Los empleados que se desempeñan de mejor manera tienen la oportunidad de sobresalir y alcanzar nuevos puestos de trabajo?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Casi nunca	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

10. ¿En la microempresa que actualmente labora, las recompensas e incentivos que se reciben van mejorando de acuerdo con las metas que usted haya cumplido?

- | | |
|--------------|--------------------------|
| Siempre | <input type="checkbox"/> |
| Casi siempre | <input type="checkbox"/> |
| A veces | <input type="checkbox"/> |
| Casi nunca | <input type="checkbox"/> |
| Nunca | <input type="checkbox"/> |

11. ¿Su pudiera dejar la microempresa por otro trabajo, que le brinde igualdad de sueldos y condiciones, se quedaría en su trabajo?

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| Definitivamente si | <input type="checkbox"/> |
| Probablemente si | <input type="checkbox"/> |
| Indeciso | <input type="checkbox"/> |
| Probablemente no | <input type="checkbox"/> |
| Definitivamente no | <input type="checkbox"/> |

Anexo 2: Resultados de la encuesta

Tabla 1.

Orgulloso de pertenecer a la microempresa

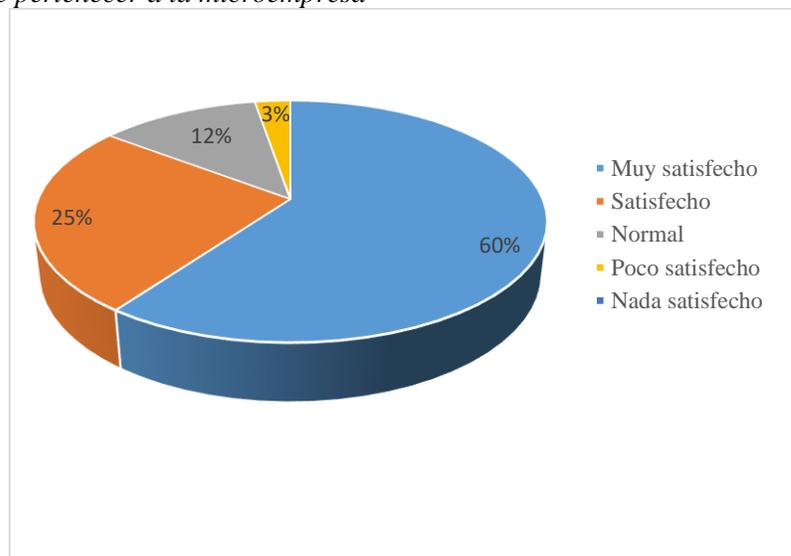
	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	45	60%
Satisfecho	19	25%
Normal	9	12%
Poco satisfecho	2	3%
Nada satisfecho	0	0%
Total	75	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a las microempresas

Elaborado por: Marjorie León

Ilustración 1

Orgulloso de pertenecer a la microempresa



Fuente: Encuestas aplicadas a las microempresas

Elaborado por: Marjorie León

Tabla 2.*Definición de tareas*

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente si	37	49%
Probablemente si	28	37%
Indeciso	3	4%
Probablemente no	7	9%
Definitivamente no	0	0%
Total	75	100%

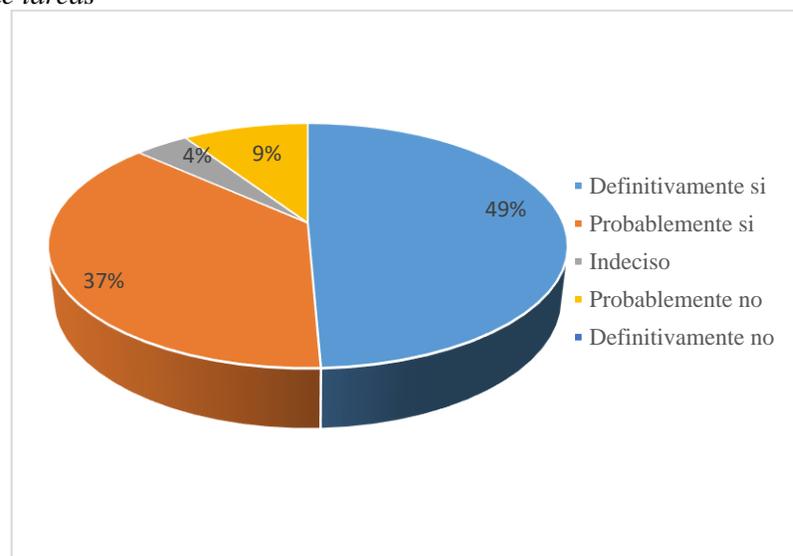
Fuente: Encuestas aplicadas a las microempresas**Elaborado por:** Marjorie León**Ilustración 2***Definición de tareas***Fuente:** Encuestas aplicadas a las microempresas**Elaborado por:** Marjorie León

Tabla 3.*Responde de manera constructiva*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3%
Casi nunca	30	40%
A veces	13	17%
Casi siempre	26	35%
Siempre	4	5%
Total	75	100%

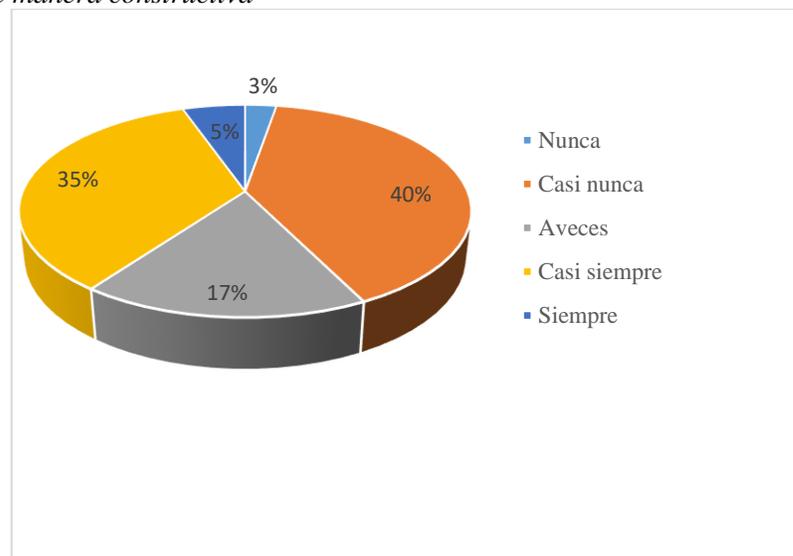
Fuente: Encuestas aplicadas a las microempresas**Elaborado por:** Marjorie León**Ilustración 3***Responde de manera constructiva***Fuente:** Encuestas aplicadas a las microempresas**Elaborado por:** Marjorie León

Tabla 4.*Aporta con su trabajo al cumplimiento de los objetivos*

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente si	37	49%
Probablemente si	22	29%
Indeciso	13	17%
Probablemente no	3	4%
Definitivamente no	0	0%
Total	75	100%

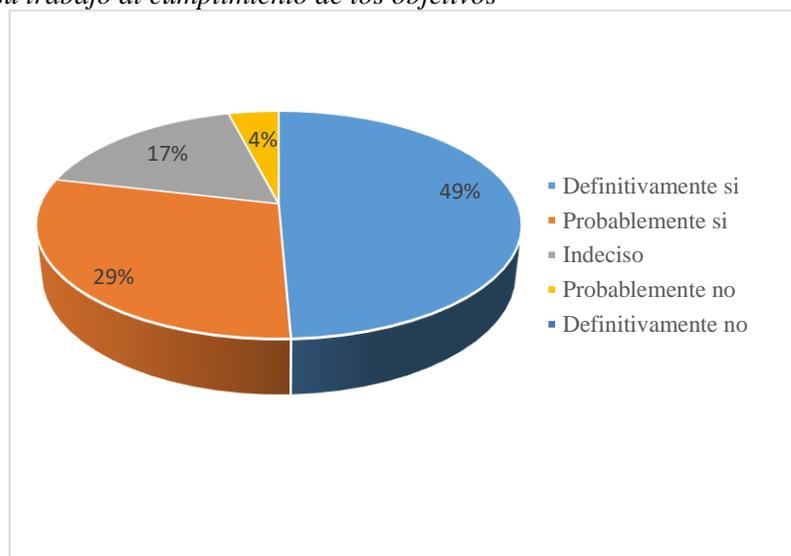
Fuente: Encuestas aplicadas a las microempresas**Elaborado por:** Marjorie León**Ilustración 4***Aporta con su trabajo al cumplimiento de los objetivos***Fuente:** Encuestas aplicadas a las microempresas**Elaborado por:** Marjorie León

Tabla 5.*Mantiene informado el progreso de su trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	23	31%
Frecuentemente	35	47%
Ocasionalmente	11	15%
Raramente	6	8%
Nunca	0	0%
Total	75	100%

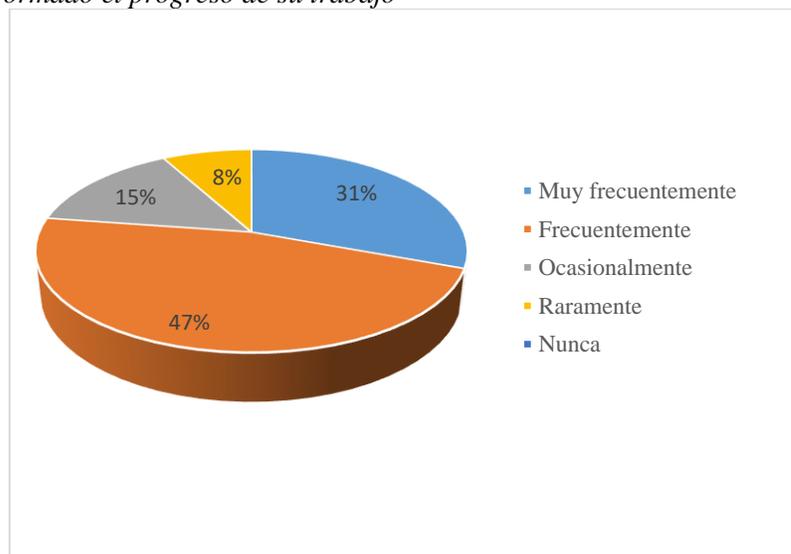
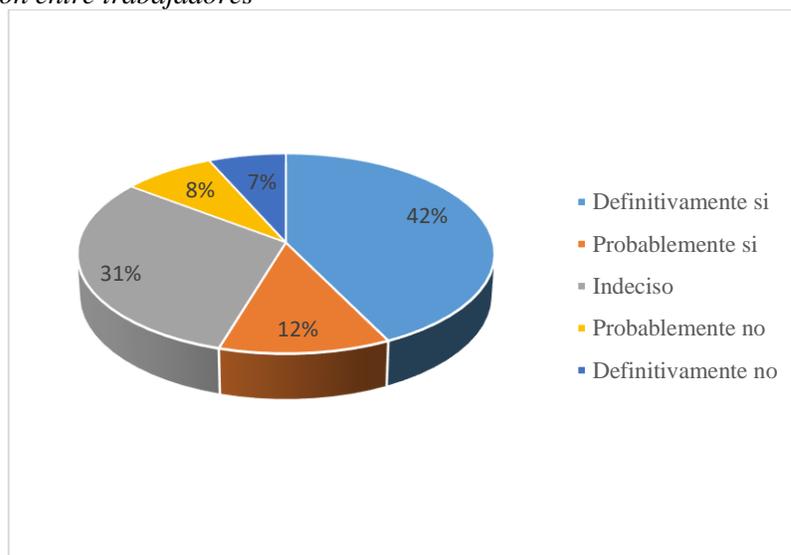
Fuente: Encuestas aplicadas a las microempresas**Elaborado por:** Marjorie León**Ilustración 5***Mantiene informado el progreso de su trabajo***Fuente:** Encuestas aplicadas a las microempresas**Elaborado por:** Marjorie León

Tabla 6.*Comunicación entre trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente si	32	43%
Probablemente si	9	12%
Indeciso	23	31%
Probablemente no	6	8%
Definitivamente no	5	7%
Total	75	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a las microempresas

Elaborado por: Marjorie León

Ilustración 6*Comunicación entre trabajadores*

Fuente: Encuestas aplicadas a las microempresas

Elaborado por: Marjorie León

Tabla 7.*Ideas y sugerencias*

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente si	6	8%
Probablemente si	23	31%
Indeciso	13	17%
Probablemente no	32	43%
Definitivamente no	1	1%
Total	75	100%

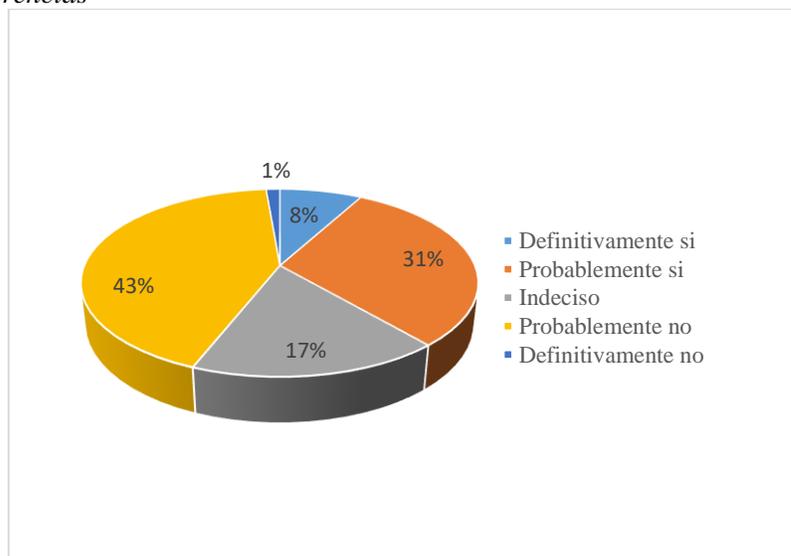
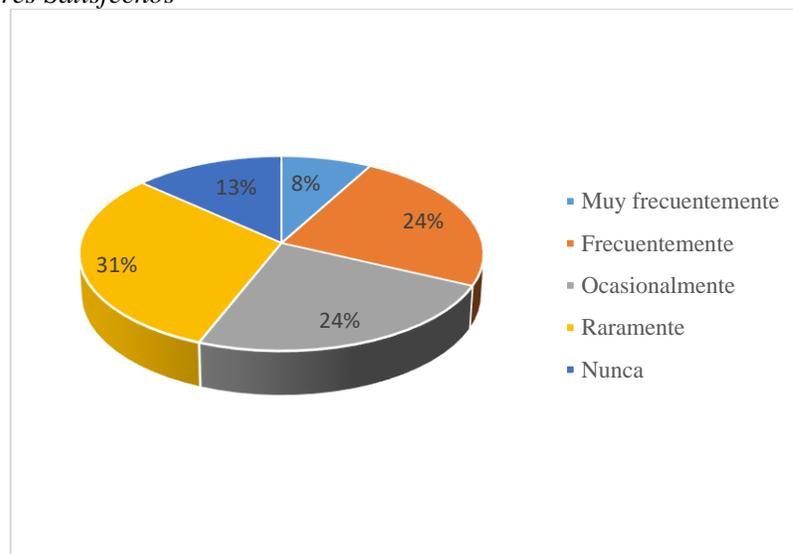
Fuente: Encuestas aplicadas a las microempresas**Elaborado por:** Marjorie León**Ilustración 7***Ideas y sugerencias***Fuente:** Encuestas aplicadas a las microempresas**Elaborado por:** Marjorie León

Tabla 8.*Colaboradores Satisfechos*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	6	8%
Frecuentemente	18	24%
Ocasionalmente	18	24%
Raramente	23	31%
Nunca	10	13%
Total	75	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a las microempresas

Elaborado por: Marjorie León

Ilustración 8*Colaboradores Satisfechos*

Fuente: Encuestas aplicadas a las microempresas

Elaborado por: Marjorie León

Tabla 9.*Oportunidad de sobresalir*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3%
Casi nunca	7	9%
A veces	15	20%
Casi siempre	26	35%
Siempre	25	33%
Total	75	100%

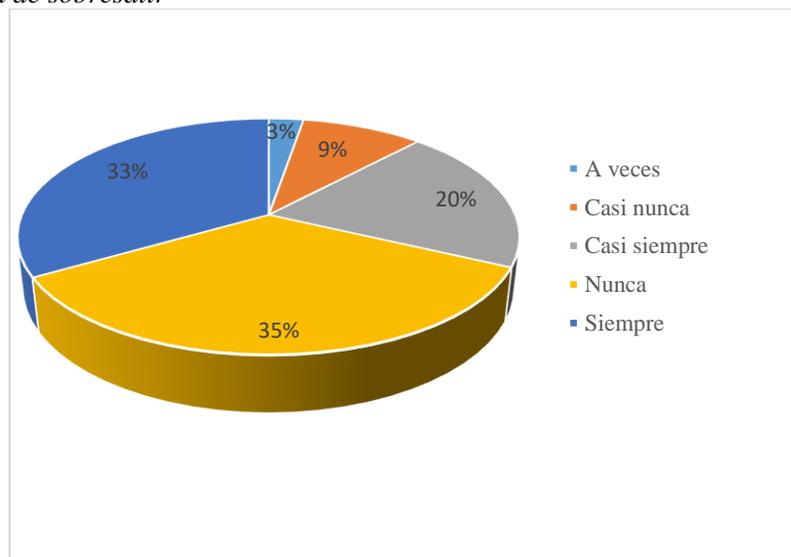
Fuente: Encuestas aplicadas a las microempresas**Elaborado por:** Marjorie León**Ilustración 9***Oportunidad de sobresalir***Fuente:** Encuestas aplicadas a las microempresas**Elaborado por:** Marjorie León

Tabla 10.*Recompensas e incentivo*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1%
Casi nunca	30	40%
A veces	26	35%
Casi siempre	14	19%
Siempre	4	5%
Total	75	100%

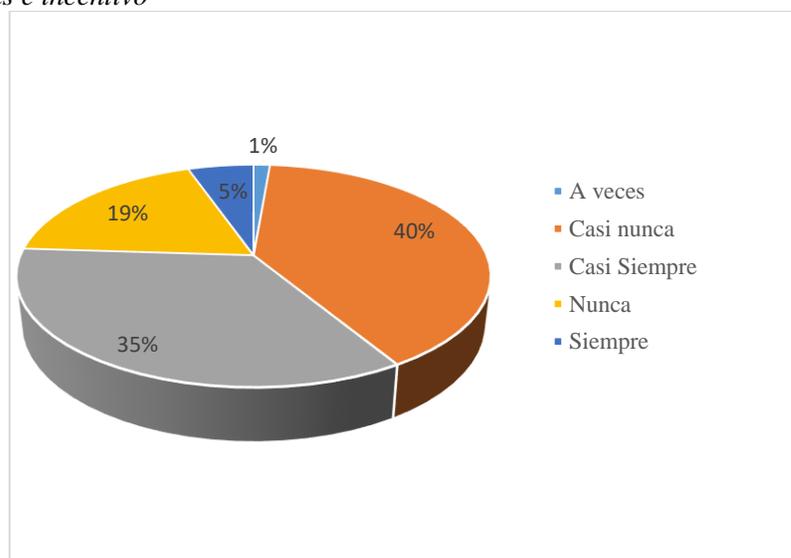
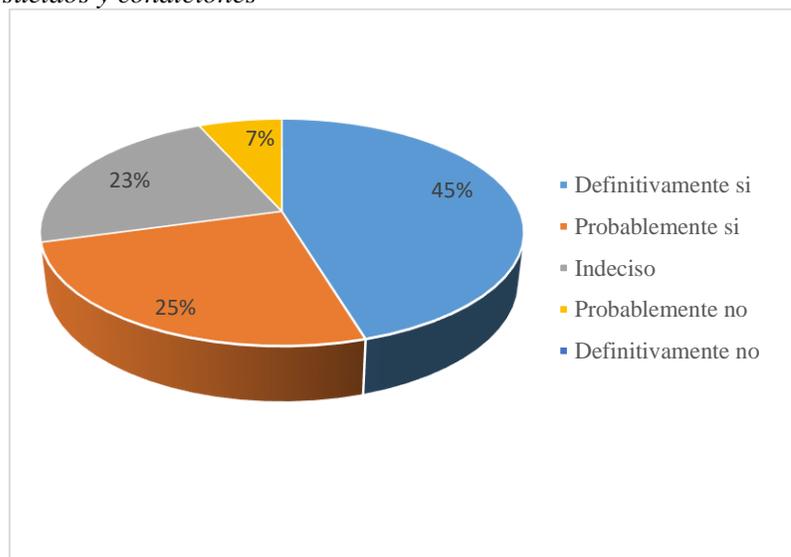
Fuente: Encuestas aplicadas a las microempresas**Elaborado por:** Marjorie León**Ilustración 10***Recompensas e incentivo***Fuente:** Encuestas aplicadas a las microempresas**Elaborado por:** Marjorie León

Tabla 11.*Igualdad de sueldos y condiciones*

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente si	34	45%
Probablemente si	19	25%
Indeciso	17	23%
Probablemente no	5	7%
Definitivamente no	0	0%
Total	75	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a las microempresas**Elaborado por:** Marjorie León**Ilustración 11***Igualdad de sueldos y condiciones***Fuente:** Encuestas aplicadas a las microempresas**Elaborado por:** Marjorie León

Anexo 3: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	PROPÓSITO (OBJETIVO)	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Clima organizacional y desempeño laboral en las microempresas del sector comercial del cantón la Libertad.	¿De qué manera el clima organizacional afecta en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial del cantón La Libertad?	Analizar el clima organizacional y desempeño laboral en las microempresas del sector comercial del cantón la Libertad.	Variable independiente	Ambiente interno de trabajo	Supervisión	Tipo de Investigación: Descriptiva Método: Deductivo, Inductivo y Analítico Enfoque: Cualitativo-Cuantitativo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			Clima organizacional		Responsabilidad	
			Variable dependiente	Motivación del personal	Comunicación	
			Desempeño		Satisfacción laboral	

Anexo 4: Cronograma actividades

	Mayo- 2021	Junio- Julio 2021	Agosto 2021	Septiembre 2021	Octubre 2021	Noviembre 2021	Diciembre 2021	Enero 2022	Febrero 2022
Idea y tema									
Desarrollo del Anteproyecto									
Presentación del anteproyecto									
Aprobación del anteproyecto									
Tutorías del proyecto:									
Argumentos teóricos									
Argumentos metodológicos									
Resultados									
Conclusiones y Recomendaciones									
Entrega (archivo digital) de trabajo final									
Sustentación y Defensa del Trabajo de Titulación									

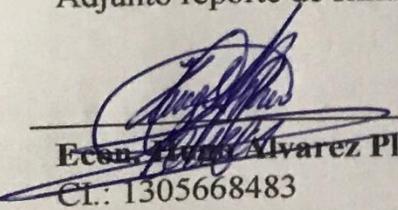


La Libertad, 18 de febrero de 2022

CERTIFICADO
ANTIPLAGIO 076-TUTOR
HAP-AE-2022

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD**”, elaborado por la estudiante **Marjorie Paola León Acuña**, de la Carrera Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema anti plagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con el 10 % de la valoración permitida, por consiguiente, se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.


Eleny Alvarez Plua, MBA.

CI: 1305668483

Mail: halvarez@upse.edu.ec

DOCENTE TUTOR

Reporte Urkund

Curiginal

Document Information

Analyzed document	Documento para Urkun, Marjorie Paola León Acuña.docx (D125992443)
Submitted	2022-01-24T16:33:00.0000000
Submitted by	HUGO ALVAREZ
Submitter email	halvarez@upse.edu.ec
Similarity	10%
Analysis address	halvarez.upse@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://www.researchgate.net/publication/336635668_Clima_organizacionaL_en_el_desempe no_laboraL_de_las_instituciones_publicas_gubernamentales Fetched: 2021-01-04T05:42:38.9530000		1
W	URL: http://200.37.102.150/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf Fetched: 2021-12-06T02:11:07.2400000		4
W	URL: https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1208 Fetched: 2022-01-24T16:55:10.5030000		1
W	URL: http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/3782 Fetched: 2021-01-17T04:42:51.9670000		1