



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO

CARRERA DE PSICOLOGÍA

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciado en Psicología

AUTOR: CAICEDO PINDA ANDRÉS MATIAS

TUTOR: PADILLA CHIRIBOGA CARLOS FERNANDO

Quito – Ecuador

2023

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Andrés Matías Caicedo Pinda con cédula de identidad N° 080266896-2; manifiesto que:

El presente trabajo es de mi completa autoría y responsabilidad; y, autorizo a la Universidad Politécnica Salesiana para que pueda utilizar, divulgar, o publicar sin fines de lucro, de forma parcial o total este trabajo de titulación.

Quito, 9 de febrero del año 2023

Atentamente,



Caicedo Pinda Andrés Matías

C.I 080266896-2

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, Andrés Matías Caicedo Pinda con cédula de identidad N° 080266896-2, manifiesto mi sincera voluntad, y a través del presente trabajo concedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad de los derechos patrimoniales en virtud a que mi persona es el autor de la investigación de la presente tesis titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL**, que se desarrolló con el fin de optar por el título de: Licenciada en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad autorizada para ejecutar los derechos que fueron previamente concedidos.

En relación a lo establecido, consiento este documento al instante en que efectúo la entrega del trabajo final a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana a través del formato digital.

Quito, 9 de febrero del año 2023

Atentamente



Andrés Matías Caicedo Pinda

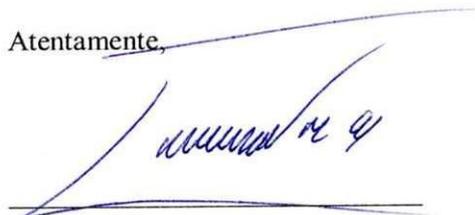
C.I 080266896-2

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Padilla Chiriboga Carlos Fernando con cédula de identidad N° 170402500-4 docente de la Universidad Politécnica Salesiana, expreso que bajo mi tutoría se desarrolló la presente tesis titulada: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL, realizado por Andrés Matías Caicedo Pinda con cédula de identidad N° 080266896-2, adquiriendo como resultado final esta tesis bajo la opción de trabajo de titulación/investigación que cumple con cada uno de los requerimientos que la Universidad Politécnica Salesiana ha establecido.

Quito, 9 de febrero del año 2023

Atentamente,



Padilla Chiriboga Carlos Fernando
C.I 170402500-4

Quito 25, de octubre del 2022

ASUNTO: Recepción y Aceptación para el desarrollo del proyecto de investigación

Dra. Ximena Andrade

Directora de la Carrera de Psicología De La Universidad Politécnica Salesiana Del Ecuador Sede Quito

Presente.

Con mis respetos:

Ing. Cristian Flores, hace llegar un cordial saludo y augura éxitos en la labor que tan acertadamente cumple en beneficio de la educación de la juventud.

Dando contestación al oficio, con fecha 13 de octubre del 2022 emitido por la **UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA DEL ECUADOR CON SEDE QUITO DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA**, es grato comunicar que la solicitud de **Autorización para el desarrollo del trabajo de titulación, el uso y publicación de la información del tema expuesto**, del estudiante Andrés Matias Caicedo Pinda con cedula de identidad N° 0802668962, alumno de la carrera de psicología, ha sido **RECIBIDA y ACEPTADO** por parte de nuestra empresa.

Esperando que nuestro aporte en la formación del recurso humano sea de gran utilidad para su Institución y para nuestro país, me suscribo de Uds.

Atentamente,



EFIEXPRESS
EFICIENCIA AL INSTANTE
RUC: 17.3196670001

FLORES LIMA CRISTIAN GERMAN

Representante legal de la Empresa EFIEXPRESS

Agradecimiento

A todas aquellas personas que contribuyeron a forjarme con valentía y disciplina, inspirándome a lograr mis objetivos y metas de forma personal, y gracias al apoyo de ellos he alcanzado este logro.

Al director de mi Tesis, por su diligente orientación.

A los lectores, que me animan hacer cada día mejor.

A mis profesores, por su enseñanza y sabiduría de la que fortalecí mis conocimientos.

A mi madre, y mis hermanos, por el apoyo, cariño y la fe que me tienen.

A mis amigos y compañeros de clase, por estar presente en mi vida académica y ser mi mejor apoyo.

Gracias

I.

Resumen

El aspecto administrativo de una organización tiene mucha relevancia, sea un negocio comercial y/o de servicios, de forma especial en las ocasiones en que los empleados se mantienen contactándose de manera directa con los clientes, como es el caso bajo estudio de la empresa *Call Center* de cobranza EFIEXPRESS. Por lo que es necesario identificar de manera rápida cualquier dificultad que pueda existir dentro de la organización entre los trabajadores, así como la necesidad de los empleados de algún departamento para capacitarse, por lo que, es indispensable identificar y solucionar de una manera rápida el problema detectado. Lo que puede dañar el Clima Organizacional incidiendo de forma negativa en el desarrollo y rendimiento empresarial, resultando en una mala atención al cliente; entregas tardías de informes o controversias entre los trabajadores. De allí que, la presente tesis pretende determinar la incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del personal de EFIEXPRESS.

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos de investigación se aplicó una encuesta politómica de 68 ítems a la muestra que fueron un total de 22 trabajadores, la encuesta fue dividida por dimensiones, con las que se busca realizar el diagnóstico de la variable dependiente Desempeño Laboral y la variable Clima Organizacional. Desarrollando una investigación bajo un enfoque cuantitativo. Se concluye que hay una incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa *Call Center* EFIEXPRESS. Debido a que, existe una vinculación directa, se puede afirmar que al momento que haya un clima laboral que es desfavorable para efectuar alguna actividad diaria dentro de la empresa habrá un desempeño laboral bajo por parte de sus empleados. Aquello nos señala que el clima organizacional se considera un elemento importante para el mantenimiento de un grado de desempeño laboral apropiado en el personal de la empresa.

Palabras Claves: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Comunicación, Condiciones Laborales y Trabajo en Equipo.

II. Abstract

The administrative aspect of an organization is very relevant, be it a commercial and/or service business, especially on occasions when employees keep in direct contact with customers, as is the case under study of the company Call EFIEXPRESS Collection Center. Therefore, it is necessary to quickly identify any difficulties that may exist within the organization among the workers, as well as the need for the employees of a department to be trained, so it is essential to quickly identify and solve the problem. detected. What can damage the Organizational Climate, negatively affecting business development and performance, resulting in poor customer service; late deliveries of reports or controversies between workers. Hence, this thesis aims to determine the incidence of the Organizational Climate in the Labor Performance of EFIEXPRESS staff.

In order to comply with the research objectives, a polytomous survey of 68 items was applied to the sample, which was a total of 22 workers. The survey was divided by dimensions, with which the diagnosis of the dependent variable Labor Performance and the Organizational Climate variable. Developing research under a quantitative approach. It is concluded that there is a significant incidence of the organizational climate in the work performance of the personnel of the EFIEXPRESS call center company. Because there is a direct link, it can be said that when there is a work environment that is unfavorable to carry out any daily activity within the company, there will be low work performance by its employees. This tells us that the organizational climate is considered an important element for the maintenance of an appropriate degree of work performance in the company's personnel.

Keywords: Organizational Climate, Work Performance, Communication, Working Conditions and Teamwork.

III. Índice de Contenido

I. Resumen	VI
II. Abstract	VII
III. Índice de Contenido	VIII
IV. Datos informativos del proyecto.....	1
Título del trabajo de titulación	1
Nombre del proyecto	1
Delimitación del tema.....	1
V. Objetivos	1
Objetivo general.....	1
Objetivos específicos.....	1
VI. Eje de la intervención o investigación	2
Clima organizacional.....	2
Importancia del clima organizacional	3
Factores esenciales para crear un buen clima organizacional.....	6
Cultura Organizacional.....	6
Desempeño laboral.....	12
Factores que inciden en el desempeño del trabajador	13
Estimación del desempeño laboral.....	17
La responsabilidad de la estimación del desempeño laboral	17
Métodos para la estimación del desempeño laboral.....	22
VII. Centro de la intromisión o de la práctica de indagación/intervención.....	26
Formulación del problema	28
VIII. Metodología	29
Enfoque de la investigación.....	29
Operacionalización de Variable	30
Alcance de la investigación	31

Nivel de Investigación	31
Modalidad de Investigación.....	32
Diseño de la investigación.....	32
Técnicas e instrumentos para la adquisición de información	33
Revisión de documentación bibliográfica	34
Instrumentos para estimar el clima organizacional	35
Instrumentos para estimar el desempeño laboral	36
Selección de población y muestra	37
Validación y confiabilidad de la investigación.....	38
Plan para analizar los datos.....	39
Procesamiento de datos	39
IX. Preguntas Claves.....	40
X. Organización y procesamiento de la Información.....	40
XI. Análisis de los datos	42
XII. Justificación	42
XIII. Caracterización de los beneficiarios.....	43
XIV. Interpretación	44
Variable Desempeño Laboral	51
XV Principales logros del aprendizaje	59
XVI Conclusiones y Recomendaciones	60
Recomendaciones.....	62
XVII Referencias bibliográficas	64
XVIII ANEXOS.....	72

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Dimensión Autorrealización</i>	44
Tabla 2. <i>Dimensión involucramiento laboral</i>	45
Tabla 3. <i>Dimensión: Supervisión</i>	47
Tabla 4. <i>Dimensión comunicación</i>	48
Tabla 5. <i>Dimensión Condiciones Laborales</i>	50
Tabla 6. <i>Dimensión Orientación al resultado</i>	51
Tabla 7. <i>Dimensión Calidad</i>	52
Tabla 8. <i>Dimensión relaciones interpersonales</i>	54
Tabla 9. <i>Dimensión iniciativa</i>	55
Tabla 10. <i>Dimensión trabajo en equipo</i>	56
Tabla 11. <i>Dimensión Organización</i>	58
Tabla 12. <i>Operacionalización de variable</i>	72

Índice de Figuras

Figura 1. Autorrealización.....	44
Figura 2. Involucramiento laboral.....	46
Figura 3. Supervisión.....	47
Figura 4. Comunicación.....	48
Figura 5. Condiciones laborales.....	50
Figura 6. Orientación al resultado.....	51
Figura 7. Calidad.....	53
Figura 8. <i>Relaciones interpersonales</i>	54
Figura 9.....	55
Figura 10. <i>Trabajo en equipo</i>	57
Figura 11. <i>Organización</i>	58

IV. **Datos informativos del proyecto**

Título del trabajo de titulación:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL.

Nombre del proyecto:

Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área *Call Center* de cobranza de la empresa EFIEXPRESS en el periodo febrero 2022 – agosto 2022.

Delimitación del tema.

El proyecto de investigación busca saber el impacto del entorno organizacional en el desempeño laboral del empleado del área de *Call Center* de cobranza de la empresa EFIEXPRESS ubicada en la Ciudad de Quito, av. Iñaquito y Naciones Unidas durante el periodo 2022-2022. El proyecto de investigación se enmarca en el departamento de psicología laboral y abarca las categorías de clima organizacional y desempeño laboral.

Este trabajo se encuentra delimitado al personal que labora en los *Call Centers* de cobranzas, que se encarga de gestionar la cobranza de asistencia o bienes, a clientes en general. Debido a la naturaleza del trabajo, es necesario saber cómo tener éxito y cumplir metas en la gestión, para ello se aplicará un instrumento en que se evaluarán los elementos extrínsecos e intrínsecos a los que están expuestos los trabajadores.

V. **Objetivos**

Objetivo general.

Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de EFIEXPRESS Cía. Ltda.

Objetivos específicos.

Realizar el diagnóstico situacional del clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de EFIEXPRESS Cía. Ltda., en el periodo abril 2022 - agosto 2022.

Establecer mediante el estudio de contrastación el vínculo entre el clima y el rendimiento del trabajo de los colaboradores de EFIEXPRESS Cía. Ltda., en el periodo abril 2022 - agosto 2022.

Identificar los factores determinantes en el desempeño y plantear alternativas para un mejor rendimiento del trabajo de los colaboradores de EFIEXPRESS Cía. Ltda., en el periodo abril 2022 - agosto 2022.

VI. Eje de la intervención o investigación

Clima organizacional

Según Lasluisa (2016) actualmente las organizaciones pretenden sostener el mercado laboral respondiendo a las demandas competitivas, lo que implica atender los determinantes de la estabilidad, interfiera en el dominio y rendimiento de las mismas. De ahí que, el clima organizacional o laboral es uno de los componentes con mayor relevancia. Que se refiere a la integración de elementos que influyen en el ambiente y obran en el estado de ánimo de un trabajador, dentro de la empresa. El cual consiste en un grupo de aspectos externos e internos que generan alguna incidencia en los empleados y afectan el rendimiento de una empresa. Al igual que el ambiente en la gente en colectivo. Así como el que rige la forma en que se viste un empleado, interactúa con los demás e incluso rige las fechas de diferentes eventos, en las empresas afecta a los humanos.

En general, Peña (2018) lo define como una serie de aspectos observados por los trabajadores que individualizan una organización de otra, los que pueden ser transitorios e incide en el comportamiento que presenta el personal de la empresa. Otros doctrinarios difieren y señalan que se trata de los sentimientos o la forma de como los trabajadores conciben el trabajo, esto significa, que es anímico. De manera amplia, consideran que está vinculado a la forma en que los empleados observan la calidad del lugar donde laboran (Chagray et al. (2020).

Por lo tanto, se puede decir que consiste en la valoración anímica y factores presentes en cada colaborador y determina cómo se siente el empleado, influyendo en su manera de proceder y desenvolverse en la empresa. Deferente al ambiente originario, el ambiente organizacional estriba de los empleados, especia de los administradores, ya que

En Latinoamérica, concurre una propensión de que la conducta de los trabajadores es capaz de generar condiciones que afectan las diligencias y energías en una compañía, en este caso, el ambiente laboral de colaborador influye en la forma cómo sociabiliza con los demás (internos o externos). También puede suceder que las preferencias en el departamento de recursos humano pueden producir dificultades entre los empleados. Lo que puede dirigir a la banca rota a la organización, por lo que es relevante individualizar el ambiente que afecta su cultura organizacional, anima a la organización a comprender las causas del fracaso, involucramiento y estimulación de los trabajadores, especializando un conducto de divulgación fluido para un buen negocio.

Definir la cultura constituye un aspecto relevante tanto para los directivos que pertenecen a una empresa y para el departamento de recursos humanos, con lo cual pueden tomar medidas de manera coherente dentro de la organización, para trabajar para promover el cambio, promover la mejora. Al analizar la cultura nos facilita entender la vinculación de jerarquía, las normas verbales, lo que se considera correcto, etc. En ese sentido, esclarece una amplia gama de comportamientos que se consideran concebibles, permitiendo una planificación de acciones acorde con las realidades de la organización. Para medir la cultura organizacional, se pueden usar cuestionarios y entrevistas para aclarar creencias y valores; Valora las declaraciones de la filosofía de la empresa y proporciona información sobre la cultura aplicada (Cajamarca, 2022).

De acuerdo con lo expresado por Mena (2019) la cultura organizacional consiste en la conducta que tiene el trabajador en la búsqueda de metas definidas, para la contribución a la estrategia individual para alcanzarlas. Este concepto está asociado al logro de metas establecidas y para ello se utilizan recursos; esto nos permite advertir que habrá variación entre los trabajadores, ya que inciden muchos factores en las habilidades, actitudes, capacitación, motivación, supervisión y otros factores situacionales, así como

estas personas, al comprender el problema y su relevancia, manejan los factores que crean el ambiente íntimo y lo configuran como se desea con el fin de lograr las metas que posee la empresa (Guevara, 2018).

El clima organizacional de una compañía lo integra las tareas laborales, los horarios, los factores económicos como el salario, las presiones, los beneficios e incentivos, la gestión de la cadena, el liderazgo y la comunicación. Constituye un conjunto de elementos de actitudes organizacionales, lo que contiene características tanto sociales y tecnológicas. Los sujetos para rendir en su lugar de trabajo deben conjugarse factores materiales y otros de índole social como la autorrealización, la motivación o el apego con la empresa (Guevara, 2018). Por ende, su trabajo futuro tendrá mucho que ver con la forma en que se fundan como personas en la organización.

Al respecto, cada empresa tendrá su propio entorno organizacional debido a la actitud de la gerencia hacia la organización y los aspectos de gestión del trabajo, es por eso por lo que los investigadores han estado tratando durante muchos años de explicar qué tipo de entorno organizacional es positivo para los empleados en función de las metas de la compañía. Según Filio (2019) el clima organizacional consiste en la forma que tiene la empresa de organizarse dependiendo de su entorno y su directiva. Consiste en una combinación complicada de suposiciones, dogmas, conductas, cuentos, fábulas, alegorías y otras ideas que, agrupadas, caracterizan el funcionamiento una organización. El clima es, por tanto, una consecuencia de la gestión cultural.

Importancia del clima organizacional

El mundo empresarial actual está sujeto a cambios vertiginosos e inesperados en la sociedad, la política, la tecnología, la economía y la cultura. La capacidad personal como característica social mantiene un poderoso proceso evolutivo, y las particularidades

modificadoras que intervienen en el proceso de actualización tienen una influencia significativa en la convivencia, la relación entre los individuos y la participación en las actividades y entornos organizacionales de las empresas públicas y privadas (Soto et al., 2020).

De esta forma, se enfatiza la importancia para las organizaciones en cuanto a la socialización de las personas, la cognición del entorno en el que se desenrollan para compensar sus necesidades primordiales, de las que, modernización, entorno laboral, salario, beneficios. De allí que, las empresas en general deben poseer un fin, creencias, tener los mismos valores, promover la profesionalización y desarrollo, para robustecer el sistema implementado por la gerencia y las oficinas del área de talento humano, dirigidos a desarrollar la validez y certeza de la empresa (Chirinos, Meriño, & Martínez, 2018).

Clima organizacional y clima laboral constituyen características relevantes de las organizaciones, además, presenta una indiscutible vinculación y mutua dependencia. De hecho, se considera parte de los elementos indispensables que asegura el rendimiento de una organización, lo determina una buena motivación de los empleados. En las grandes empresas es un tema más complicado, pero igual de importante que en las pequeñas empresas, donde funciona la buena comunicación y el buen manejo de las emociones de los empleados, convirtiéndose así en elementos indispensables dentro del plan estratégico de la organización (Silva et al. (2020).

Lo que implica la existencia de una naturalidad en el trabajo que facilite el incremento financiero apropiado de la empresa. Para ello, es forzoso la disposición de trabajadores apto en el departamento de recursos humanos cuya función sea la individualización, advertir y corregir los problemas que se manifiesten, tanto interno con los trabajadores, como con administrativos y gerencia, con la finalidad de alcanzar y

mantener la tranquilidad colectiva que influya en los objetivos de rendimiento propuestos (Panchi, 2018).

Dentro de los más altos desafíos que afrontan las decisiones empresariales para lograr la sustentabilidad es congregar un grupo de individuos dispuestos a poner en marcha la finalidad de cualquier tipo de negocio, como es el caso de la eficacia, eficiencia, y otras metas que son definidas de acuerdo a la caracterización de la empresa. Es una realidad que todos tienen diferentes requerimientos, objetivos, sapiencias, prácticas, perspectivas y una variedad de razones para el empoderamiento, la visión de la misión de recursos humanos es fortalecer una amplia gama de habilidades para el bien común y así fusionarlas y compartirlas como idénticos objetivos. Todo ello para lograr un gran ambiente laboral que conlleve al éxito duradero de la empresa (Iglesias, Torres, & Mora, 2020).

Respecto a la importancia o relevancia del clima organizacional, se destaca la retroalimentación, es decir, enseñar nueva información sobre los propios empleados, otros colegas, procesos y desarrollo organizacional. También crece la conciencia general sobre la normativa, ya que en muchos casos la sociedad en su conjunto modifica su comportamiento, actitudes y valores en función de los cambios normativos. En este sentido, el resultado es positivo, lo que puede aumentar la comunicación entre los empleados de la organización (Navarro & Osorio, 2020). En resumen, la importancia de la gestión de talento humano radica en que representa las actitudes, creencias y valores de los empleados y viceversa, es muy valorada por los gerentes, líderes o directores, ya que pueden diferenciar, analizar y diagnosticar su situación organizacional, lo que permite tomar medidas tendientes a favorecer la sostenibilidad de la organización en el mercado (Cajiao, 2021).

Factores esenciales para crear un buen clima organizacional

El clima organizacional comprende el entorno físico y humano donde el trabajador realiza frecuente las actividades en beneficio de la empresa, lo cual repercute en la producción y productividad, para lograr un alto rendimiento del trabajador se debe generar un entorno laboral que satisfaga a los empleados (Arriola, 2021). De allí que, el clima organizacional se vincula con el "saber hacer" de los gerentes, el comportamiento de cada participante, su contacto y métodos de trabajo, su interacción con la organización, los equipos utilizados y su propio uso y actividades de cada persona.

En este sentido, el clima organizacional se puede medir a través de muchos factores, de los que podemos destacar los siguientes: información, trabajo grupal, adiestramiento y perfeccionamiento, compensación y reconocimiento, equidad y género, condiciones del Trabajo, relaciones interpersonales, creatividad e Iniciativa, mejora y cambio (Abanto & Guevar, 2020).

Cultura Organizacional

Uno de los grandes problemas descubiertos en el sistema de gestión de personas, es la complejidad de lo construido por la dirección para hacerlo con equipos profesionales. Este desempeño está ligado a dos factores muy importantes: la cultura organizacional y la dirección. Partiendo de la primera, la tramitación del talento propone que todos en la organización se involucren en los resultados de la organización. Por supuesto, siempre que exista un régimen digno que asegure el respeto al talento y la equidad en los procesos organizacionales. Del lado del liderazgo, muchos argumentan que la calidad de la gestión es baja y que la complejidad de encontrar un modelo responde a la baja colaboración del personal en los proyectos que planifique la organización (Ribeiro, 2021).

los roles laborales que cumplen dentro de la empresa. Por ello, los garantes del área de talento humano orientan sus esfuerzos a lograr un elevado dese la labor y rendimiento de la producción por parte del personal que trabaja en la empresa (Abanto & Guevar, 2020).

Las personas y la cultura de la empresa muestran una vinculación activa y participativa con una corriente constante entre entendimiento y comprensión que se moldea con el transcurso de los años. Como resultado, los individuos y los grupos forman una vinculación sinérgica donde los empleados perciben la cultura y sus modificaciones y desarrollan respuestas que son consistentes con sus creencias, por el contrario, el liderazgo, la política y la ordenación entrelazan la trama organizacional, forma a las pautas de la subcultura (Reyes & Moros, 2018).

Esta vinculación carece de inalterabilidad, consiste en un sistema social y humano que ocupa el dinamismo del cambio. Esta construcción social colectiva promueve el cambio a través del fenómeno de combinar aspectos relevantes de los valores colectivos y mentales. Con base en estas particularidades, es viable entender si los sujetos se inclinan a modificar su conducta debido a un discernimiento sensorial de sus propias necesidades o debido a elementos regulatorios. Mientras mayor sea la formación de las creencias personales y grupales, más relevante será el progreso global que podrá alcanzar la empresa, mayor será su resistencia al caos que produce el comercio, transformando la cultura como un motor que impulse la programación organizada, impulse lo beneficioso en la competitividad y promueva un elevado rendimiento (Villarreal, 2021).

La habilidad de una organización para edificar una cultura que respalde la ejecución de la planificación fortalece la vinculación efectiva entre la creación y el desempeño corporativo, incluso frente a las limitaciones ambientales. La adopción de la estrategia está influenciada por la alineación cultural y cómo las personas pueden identificarse con el comportamiento organizacional, equilibrando así su desempeño

laboral. La cultura organizacional afecta lo que las personas valoran y cómo se comportan interno en la empresa, los patrones de conducta que se fomentan y sancionan, el nivel de responsabilidad con la compañía, las condiciones (invisibles) del método y las estrategias de tramitación, la gestión, cómo se resuelven los conflictos. Se resuelven y se idean soluciones, el discernimiento del contexto de la organización manifestado por las personas de la organización en cuestión, y las actitudes hacia el cambio (Ramírez, Sandoval, & Surdez, 2021)

Las investigaciones referentes al conocimiento y el aprendizaje organizacional igual muestran que la cultura está ligada con la dedicación de los trabajadores. La adecuación de un individuo a la cultura organizacional también afecta su capacidad de participar con alegría, su propósito de persistir en la empresa y su aptitud de formarse para las transformaciones. El aprendizaje percibido y la apropiación de información es una de las formas de vincular el apego personal y la familiaridad intrínseca, entre los trabajadores de una empresa (Guerrero, 2020).

La cultura organizacional precisa el vínculo entre el aprendizaje individual y compañía al determinar la persona que adquiere, controla y difunde cierto conocimiento, instituyendo el argumento en el que se cimienta la conducta de formación. Así, el aprendizaje organizacional es visto como el generador de la transformación en la filosofía organizacional, afirmado en la invención e ingeniosidad que las personas pueden atribuir. Así, en la literatura, la adquisición de conocimientos a través del aprendizaje organizacional es vista como un motor de cambio, debido a un aumento del compromiso personal. Por lo tanto, se puede deducir que las transformaciones deliberadas en la Cultura Organizacional consiguen modificar las razones de los trabajadores para continuar en la empresa y generar conocimiento. Otro punto importante en cuanto a la modificación de filosofía organizacional consiste en dar origen a unas subculturas. Que surgen del trabajo

de una filosofía en curso, lo que dificulta cambiar esta estructura en el corto plazo (Abanto & Guevar, 2020)

Las empresas son manifestaciones del pensamiento y conocimiento actual, que deben existir bajo un contexto en continuas modificaciones, sociales, económicas y tecnológicas, o simplemente, se atienen natura a sus límites oficiales. En cualquier caso, este contexto filosófico es producto del grupo de dogmas, ideologías, emociones y deseos de una colectividad institucional. Debido a ello, se puede mencionar que la cultura organizacional contiene un procedimiento de objetivos comunes entre los integrantes de la empresa, resultado de una construcción social creada por símbolos y tal debe ser interpretado. Estos símbolos están definidos por todo el régimen que los gobierna tales como leyes, creencias y forma de liderarse, patrones de comunicación establecidos e individuos asimilados a sus prácticas diarias dentro de la organización como una forma, más o menos correcta, de ser y actuar (Agudelo, 2019).

La cultura organizacional constituye una porción integral e indispensable de la esencia de la empresa. Puede ser de naturaleza estática o dinámica y fluctúa dependiendo de muchas particularidades, como lo son el tipo de operaciones que efectúan, las relacionadas con la gestión, los tipos de subculturas que surgen, las situaciones económicas-social a las que se incluye la firma, la empresa y los aspectos discretos ayudan a un cierto sentimiento de coincidencia (Barrientos, 2020).

Malacas y Lezama (2020) señalan que existe en las empresas diferentes filosofías para acondicionar las estrategias de trabajo que serán aplicadas en variadas situaciones y que se clasifican en:

La Cultura burocrática: es aquella que desarrollan normas, métodos generalizados y una graduación coordinada, los términos se reflejan como predecibles, efectivas y persistentes. Sus miembros valoran el capital nivelado, los estándares de

cualidad conservan la exactitud, los altos gerentes se perciben a sí mismos como una buena computadora que organiza y presta atención al cumplimiento de las pautas y reglamentos establecidos. Las obligaciones y compromisos individuales serán establecido de manera clara.

La cultura del clan: comprende un ambiente amigable y familiar, sus integrantes tienen mucho en común. Sus líderes son mentores, están unidos por la lealtad y la tradición. Su objetivo es desarrollar los recursos humanos a largo plazo y prestar atención a los requerimientos de los clientes. Se promueve el trabajo en equipo, la participación y el consenso (Miñope, 2022).

Esta clase de cultura ha sido practicada por organizaciones con tradición, honestidad, compromiso personal, amplia socialización, trabajo en equipo, habilidad para la gestión e impacto en la sociedad. Los fundadores de la empresa admiten compromisos y responsabilidades y como contraprestación reciben un salario. Entienden que sus responsabilidades pueden ser mayores a lo estipulado en el convenio. La vinculación a largo plazo de un empleado con la organización es a cambio de la obligación de la organización con la persona. Ya que, los empleados poseen el pensamiento de que la empresa les otorgará un aumento proporcional, una promoción, etc., reconocen las consecuencias que las malas acciones pueden traer a la empresa. Existe una apuesta por la innovación y la experimentación constantes. Reacciona rápido a los cambios en el entorno.

Cultura emprendedora: trata de mostrar una gran creatividad y voluntad de asumir riesgos, además existe una apuesta por la innovación y la experimentación constantes, también reacciona rápido a cambios en el entorno. Señala Santizano (2018, citado por (Malacas & Lezama, 2020) que la cultura organizacional guía a empresas al éxito. La meta de una filosofía triunfante consiste en un estatus imperante de la compañía en el

mercado por su carácter, su forma de ser, información y su ánimo. De igual manera, la fijación de un valor equilibrado que consiste en todas las compañías que alcanzan en el transcurso del mismo lapso tiempo sus metas lo que le facilita consentir diferentes intereses. Respecto a la responsabilidad con una maniobra primordial e imprescindible, referido a las empresas que implementan estrategias provechosas para ser implementadas adecuadamente.

Es importante resaltar que, la vinculación con el sistema cultural no es más que una empresa con una filosofía fortalecida y concluyente. Respecto a la información bilateral, se refiere a compañía con regímenes de comunicación activos e idóneos. También la corporación con agrupaciones de provecho donde cada empresa se vincula con sus trabajadores en forma beneficiosa y completa, de la misma manera, la colaboración funcional, en la que los sistemas son desarrollados con el propósito de incrementar el rendimiento del personal y también engrandecer la potencia de la compañía.

Desempeño laboral

La eficiencia en el trabajo se entiende como el porcentaje de rendimiento de los trabajadores para alcanzar las metas organizacionales en un tiempo determinado. Y constituye la manera en que los trabajadores logran los objetivos comunes efectivamente, según las reglas establecidas. Esto nos lleva a creer que el fundamento de tal concepto es el desempeño de los deberes de forma efectiva por parte del personal y el cumplimiento de los objetivos previamente establecidos por la empresa (Arriola, 2021). La representación en que los empleados ejecutan sus funciones en el lugar de trabajo se conoce como resultados de su trabajo. El desempeño se evalúa al instante de la revisión del desempeño laboral, donde el empresario considera factores como habilidades

organizacionales, productividad, liderazgo y manejo del tiempo para analizar el desempeño de cada locatario.

Es recomendable, anua realizar las revisiones de desempeño correspondientes para determinar si se ha incrementado la elegibilidad del trabajador y resolver si es idóneo para la promoción, o inclusive considerar la terminación de su servicio. La conducta de los trabajadores, los resultados conseguidos en el proceso de misión y su estimulación influyen en gran medida en sus resultados laborales. En cuanto a mayor exista la motivación, superior será el desempeño del trabajador y así mismo se potenciará la productividad de la empresa (Romero, 2022).

Factores que inciden en el desempeño del trabajador

Con el objeto de prestar un óptimo servicio a sus clientes, los negocios tienen que tomar en cuenta los componentes que se correlacionan y causan alguna afectación en el trabajo de los colaboradores, entre ellos: el agrado hacia el trabajo, autoestima, labor en equipo y motivación. Los aspectos intrínsecos y extrínsecos que influyen en el rendimiento laboral, tales como: factores internos como: cultura organizacional, liderazgo gerencial y estructura organizacional y los factores externos de tipo; personales, familiares del empleado y factores ambientales o higiénicos.

Para Rodríguez y Lechuga (2019) los factores laborales versan sobre las circunstancias de la organización que tienen una consecuencia inmediata sobre el rendimiento de los empleados. Fundamentada en la teoría del concepto de factores conductuales de la acción, en que se configura el desempeño como un efecto de la interacción de cuatro factores: trama, época, labor y meta o efecto. La trama se convierte en el conjunto de circunstancias internas, personales y externas que preceden y acompañan a la acción; el tiempo es un tiempo, período o momento exacto; la labor es la

realización de una diligencia particular; y la meta o resultado es el efecto o producto de la labor.

Por su parte, Chiavenato (2019) acoge la clasificación de factores señalado por Herzberg, donde las motivaciones para laborar dependen de dos elementos como son:

Factores higiénicos: constituyen los aspectos situacionales que circundan a los empleados en su lugar de trabajo, incluyendo la motivación física y el ambiente para trabajar, el sueldo, el paquete social, las normas de la compañía, la forma de inspección, el ambiente de las vinculaciones, la relación entre la orientación y los trabajadores, las normas internas y las oportunidades. Los trabajos son a menudo cosas motivadoras, tienen la capacidad de generar agrado intelectual y sentimental. El vocablo higiene envuelve suspicacia y enseña que están destinados a evadir la desconformidad con el ambiente o posibles riesgos para el balance, si las peculiaridades de higiene son inapreciables entonces solo impiden la desconformidad, su imperio en el comportamiento no aumenta el deleite de forma significativa y a largo plazo corren, pero si son precarios se trata de:

- Contextos laborar de provecho.
- Política organizacional y administrativas.
- Vinculación con su inspector.
- Capacidad especializada del inspector,
- Sueldo y gratificación,
- Confianza en el cargo.
- Conexión con los compañeros.

Respecto a los factores motivacionales; cuyos contenidos, se encuentran relacionados con las labores inherentes al cargo, funciones y responsabilidades vinculadas con el puesto anterior. Estos aspectos motivadores repercuten en los efectos o logros

perpetuos en la satisfacción. Son incluso creadores de gratificación y gratificación, y en el peor de los casos, crean satisfacción en vez de insatisfacción.

García et al. (2017) manifiestan que la estimulación integra un sentido de desarrollo, cumplimiento y logro de la experiencia que se manifiesta en el desempeño de asignaciones significativas y desafiantes en la empresa. Si los factores motivadores son imponderables, aumentan la satisfacción; si son paupérrimos, disminuyen. Al respecto, se conocen como elementos de reconocimiento de esencia laboral e incluyen:

- Transferencia de obligación.
- Independencia para organizar y realizar su trabajo.
- Probabilidad de promoción.
- Manejo consiente y no limitado de las destrezas individuales.
- Implementación de estrategias para desarrollar metas y valorar estos.
- Agilización de cargos.
- Desarrollo del cargo.

La estimulación, interna en el espacio de trabajo, ahora se define como un sistema que impulsa, guía, fortalece y sustenta el proceder de las personas para alcanzar las metas deseadas; Por ello, en el espacio de trabajo es relevante saber los motivos que incitan el actuar de las personas, ya que al gestionar la motivación los directivos pueden, entre otras cosas, hacer que este elemento funcione para que su empresa marche de manera correcta y los integrantes se sientan a gusto.

Las particularidades intrínsecas de la estimulación se asocian con la exploración de la construcción particular y la lealtad a metas que traen alegría en la empresa: propende el entusiasmo, la entereza y la perseverancia, que son esenciales para el crecimiento como individuo y en una empresa. Con la incitación de estas habilidades, la elaboración y carácter de los productos se transforman en un elemento decisivo para lograr un elevado

desempeño en el comercio donde se ubica la empresa. Esto será probable a través de la ganancia mediante el uso efectivo de los talentos humanos son los factores que motivan a los individuos a utilizar sus habilidades y desarrollarse a en el transcurso de su existencia (Cuesta, 2017).

Los elementos de origen extrínseco determinados por las presiones y necesidades de los compradores, los rivales, la visión corporativa, mientras que, a estos factores internos, motivadores, entre ellos la mejora de los procesos internos de trabajo para poder brindar mercancías y servicios a los compradores, se suman factores ambientales. Como vemos, lo interno tiene una importancia especial y decisiva al momento de crear la fabricación de una compañía (Cuesta, 2017).

Los elementos motivacionales internos relacionados con los estímulos y rendimiento del puesto que poseen en la compañía, orientando el accionar de los empleados en sus diferentes cargos escalonados, todos ellos encaminados a lograr el porcentaje óptimo de rendimiento de un bien o servicio. La clase de estímulo forma parte de los elementos estimulantes, propio del cargo, que motivan a los trabajadores. La motivación del trabajador surge de la compleja interacción entre la motivación interna de la persona y los estímulos ambientales o situacionales.

En la actualidad, las compañías están revolucionando las direcciones habituales, las empresas cada vez se direccionan más en su energía, tiempo y capitales, pero lo más valioso son los activos intangibles, brindándoles talento profesional, por lo que la estimulación es primordial para lograr el rendimiento, abogar por la armonía, el compromiso, la retroalimentación, contar con personal efectivo comprometido con la organización. La cultura organizacional influye en el rendimiento en el trabajo, ya que facilita a la compañía desarrollarse y posicionarse con el transcurso del tiempo en el mercado, aumentar el nivel de participación, cumplir con los requerimientos de todos sus

clientes, incrementar los indicadores de eficiencia, generar en la empresa un liderazgo, comunicación, aumenta el nivel de empoderamiento y compromiso en su puesto de trabajo (Agudelo, 2019).

Estimación del desempeño laboral

Según Guartán, Torres y Ollague (2019) conceptualiza a la evaluación del desempeño laboral como un proceso estructurado y metódico para calcular, valorar e incidir en las propiedades, conducta y consecuencias vinculadas con la labor encomendada y la inasistencia para revelar la producción del trabajador y aumentar su rendimiento eventual. Además, promueve el establecimiento de estrategias originales de resarcimiento, aumento el rendimiento, contribuye en la ejecución de fallos de ascenso o colocación, ayuda a establecer si necesita readiestramiento, detecta incongruencias en el bosquejo de cargos y apoya en la verificación de existir conflictos particulares que perturben al oficial de turno (Álvarez et al., (2018).

Según Bautista et al. (2020) plantean que la estimación del desempeño es el proceso mediante que se valora el trabajo general de un empleado. Es un cargo central que, de cualquier forma, se realiza regula en cualquier empresa actualizada. Es una vía que permitir la revelación de problemas en el control de un empleado y la integridad de la empresa o el cargo que ostenta, así como la insatisfacción, la pérdida de empleados sobre calificados para el puesto que requiere el cargo y el problema motivacional.

La responsabilidad de la estimación del desempeño laboral

El desempeño laboral habla sobre el acatamiento de deberes y obligación que favorecen a la fabricación de bienes o sirven para realizar tareas. También se puede definir como las labores o actuaciones realizadas por los trabajadores están vinculados a los

objetivos de la empresa y se miden en atención a las habilidades y en porcentaje de aporte de cada individuo. Ciertos académicos arguyen que la enunciación de desempeño debe complementarse con una representación de las expectativas que se tiene de los trabajadores y que esta definición se enfoca continua en el desempeño efectivo (Brito et al., (2020).

Según la norma de recursos humanos aplicada en la empresa, se asigna el compromiso de la valoración del ejercicio al que gerencia, el sujeto mismo, con su supervisor, grupo de labor, al departamento comisionado de los tramites de recursos humanos o junta de revisión de rendimiento, cada una de estas seis opciones envuelve una ideología de labor. El sistema de calificación de rendimiento no es proceso recién fundados, por el contrario, existe desde el instante en que nació la imagen de vinculo de trabajo (Rimac, 2021).

En atención a las modificaciones sufrida por la empresa, estos regímenes reconocen la urgencia de desarrollarse y adaptarse a los actuales requerimientos que demandan las compañías. Uno de los primeros acontecimientos relacionados con la Evaluación del Desempeño data del Siglo XVI, en que San Ignacio de Loyola, implementó un régimen de informes donde evaluaba la diligencia ejecutada por los Jesuitas y la estimaba mediante notas. Las iniciales experiencias dentro de las empresas, data de 1813, cuando Robert Owen diseñó un régimen de valoración del rendimiento en su empresa (Oviedo, 2021).

El régimen incluye una evaluación diaria de los trabajadores en forma individual, realizada mediante un cubo con cuatro perfiles de disímiles colores. El color representaba un aspecto diferente que estaba vinculado al buen o mal rendimiento. Al inicio de las actividades laborales, los empleados encuentran en el puesto de trabajo el cubo, y por su color conocen a ojos de su jefe su nivel de desempeño del día anterior. Este método ha

sido criticado por otros empresarios y por ello no tiene adeptos, ya que lo acusan de ser una estrategia personal (Rodríguez I. , 2017).

Con el mismo fin, Frederick Taylor en 1910, creo una forma de evaluación conocido como Administración Científica del Trabajo, quien abandonó el puesto aceptado por Owen porque ignoraba al trabajador, su objetivo final es lograr maximizar la producción mediante implementando técnica a los empleados, solo le preocupa que deben realizar rápido las labores para incrementar la fabricación y por ende sus ganancias económicas.

Con un enfoque similar, vemos la teoría de la línea de montaje formulada por Henry Ford (1930), quien prestó observo al tiempo de fabricación. Las teorías representan un atraso en el sistema de valoración del rendimiento, ya que permiten un espacio a los trabajadores, que no valoran lo que hacen ni cómo lo hacen, sino lo que hacen, el puesto. Esto difiere de lo que en la actualidad se comprende, sobre la función primordial de esta clase de proceso. En 1918, General Motors innovó el campo de los Recursos Humanos mediante la formación de un régimen de calificación trazado para sus empleados de alto nivel (Viñarás et al., (2020).

Es relevante comentar sobre Elton Mayo (1920), quien mediante un ensayo llamado Hawthorne expuso la relevancia que presentan los empleados en una compañía y de la trascendencia de involucrarlos en el proceso, ya que, el sentimiento de compromiso por parte de ellos repercute en el mejoramiento de su desempeño y aumentaría la producción. constituye el fin último y la diferencia que existente entre las organizaciones es la forma de conseguirlo. Debido a sus resultados fue tomado como modelo de los métodos futuros, ya que, apreciaron el hecho de involucrar a los empleados y recalcar que son el método más efectivo para las empresas y de esta forma se vuelve necesaria para el manejo de la compañía (Guartán et al., (2019).

Se puede acotar que luego de 1939 cuando se implantó y utilizó los regímenes de valoración del rendimiento se posesionaron con mucho énfasis en el mundo de las compañías, lo cual va en crecimiento gradual hasta tomar la posición en la que se encuentra hoy en día. No obstante, existen varias ideas sobre el inicio de los regímenes de valoración del rendimiento, ya que, otras investigaciones discurren que el origen de éstos fue en Estados Unidos en el periodo de 1920 – 1930. Y su razón de ser reposa en las carencias que presentaban las empresas de formular un régimen que facilite vincular objetivos con las normas retributivas con rendimiento presentado individual por los colaboradores, en función a su cargo y el beneficio producido por éste a la compañía con su desempeño. De esta manera evitar la subjetividad reinante hasta en esa época (Rimac, 2021).

El antecedente sugiere que Estados Unidos fue pionero en establecer regímenes de valoración de rendimiento, siendo adoptado rápido por otras naciones, entre ellos España, esta original creación en el campo de los recursos humanos desde los años 70. Los que a medida que avanza la sociedad tienen una constante mejora y adaptación, pero siguen siendo objeto de críticas en el mundo empresarial, como postura confusa y desorganizada adoptada por los directivos evaluadores, el proceso de retroalimentación, sistemas de evaluación desactualizados. Referente a la valoración de rendimiento, cabe señalar que se carecía de un régimen confiable y que se puede distinguir dependiendo del responsable de realizarlas y, del método utilizado (Rodríguez I. , 2017).

El compromiso de la valoración de rendimiento según las políticas adoptadas por la organización debe atribuirse al supervisor o gerente, al empleado, al grupo laboral y al responsable del departamento de la gestión de recursos humanos (Zapata et al (2021).

El administrador, en la mayoría de las empresas, es garante del rendimiento de sus dependientes y de sus evaluaciones. En ellas, el administrador o inspector valora el

rendimiento del empleado, con la opinión del área responsable de la gestión de individuos, estableciendo así los modos y discernimientos para la valoración. Dado que el administrador o inspector no tiene el conocimiento especializado para planificar, conservar y desplegar un procedimiento ordenado para la estimación de individuos, el departamento responsable de la gestión de sujetos realiza la función de empleado. Es, responsable de establecer, monitorear y vigilar el régimen, aunque cada superior mantiene su jerarquía de autoridad y tasa la labor de los empleados a través de una representación de puntuación del esquema (Chiavenato, 2019). En las actualidades, esta manera de laborar le ha dado a cada gerente más libertad y flexibilidad para ser el director de su gente.

El mismo sujeto; en empresas democráticas, el trabajador de manera individual es responsable de su propio desempeño y de su propio juicio. Donde cada persona evalúa su propio desempeño en términos de posición, eficacia y eficiencia, tomando como referencia determinados indicadores establecidos por la organización (Chiavenato, 2019).

El sujeto y el administrador; en estas nuevas épocas las empresas aplican un bosquejo activo, en que se valora mediante la administración del desempeño. Se trata de usar un viejo esquema administración por objetivos (APO), adaptado a las técnicas y exigencias modernas. Bajo una ideología democrática, participativa, incluyente y muy motivadora, orientada a formular y lograr objetivos mediante consenso. Estimular el logro de dichos objetivos mediante premios fuerte y convincente que permita estimular el comportamiento competitivo. Realizar acuerdo y negociación sobre las metas, objetivos, medios para lograrlo, equipos, material y costo para alcanzarlos. Las pautas de desempeño de los trabajadores a ser evaluado. Comprobación sistemática de las resultas y cotejo con las metas planteadas. Por último, la retroinformación intensa y perpetua en la valoración conjunta.

El grupo de trabajo; es una opción donde se solicita a estos valorar de manera individual, el desempeño de cada integrante y, a su lado toma las acciones requeridas para perfeccionar progresivamente. Es por lo que, el grupo acepta el compromiso de valorar el rendimiento de los colaboradores y precisar sus fines y objetivos (Chiavenato, 2019).

El departamento de talento humano; constituye una alternativa muy usada en las organizaciones tradicionales, presenta un carácter centralizador y burocrático. Los gerentes son los encargados de facilitar los datos referentes al rendimiento de los empleados, que será procesada a los fines de generar informes, resultando en programas para mejorar el desarrollo de la producción. Es un proceso cuantitativo, que busca la obtención de porcentajes y promedios del desempeño individual de cada trabajador.

La comisión de evaluación; es asignada por algunas empresas para valorar al personal. En estos casos la calificación se realiza de manera agrupada creada por un conjunto de individuos. Ésta integrada por diferentes departamentos de la empresa, miembros permanentes y transitorios. Cuya finalidad es conservar la proporción de los juicios (Chiavenato, 2019).

Métodos para la estimación del desempeño laboral

Los métodos elegidos para valoran el rendimiento de los empleados tienden a evadir la carga subjetiva que los evaluadores pueden imponer a sus estimaciones. Existen diferentes modelos de evaluación, según Guartán *et al.* (2019) entre estos se puede mencionar:

a) Selección forzada: consiste en una enumeración de expresiones representativas, fragmentadas en grupos de cuatro o cinco frases que se combinan de tal manera que el evaluador debe elegir una frase (la más descriptiva) aunque no se corresponda con la realidad.

b) Escalas: cada factor está representado por pasos o un gráfico que va de menor a mayor y viceversa.

c) Incidentes críticos: se fundamentan en el análisis de los comportamientos individuales en el lugar de trabajo, ya que no es adecuado establecer criterios de evaluación más allá de estos comportamientos, d) listas; son empleadas para evaluar las actitudes y habilidades de personas muy calificadas, que los evaluadores seleccionan en función de lo que observan en los trabajadores calificados (Guartán , Torres, & Ollague, 2019).

Existen muchos métodos o sistemas para evaluar el desempeño, para lo cual cada empresa adopta el que se adapte a sus necesidades o incluso llega a diseñar el suyo propio, con lo cual determina la forma de coordinar su personal y componentes que integrarán la mencionada evaluación, que será legal y fiable, eficiente y aceptable. Se orientará a individualizar los factores concernientes con el rendimiento, calcularlos y brindar retroinformación a los trabajadores y a las oficinas de recursos humanos. Si los puntos de referencia de rendimiento deben fundamentarse en factores relacionados con el trabajo, para evitar que se pueden generar consecuencias inexactos o subjetivos (Sánchez, 2021).

Quaglia y Gutiérrez (2020) señalan una clasificación de los métodos utilizados para la valoración del rendimiento del trabajo de la siguiente forma:

- Autoevaluación, consiste en realizar un análisis por parte del trabajador de su propio desempeño dentro de la empresa. La finalidad de aplicar esta clase de valoración es incentivar el apego del personal con negocio y sus objetivos.
- La coevaluación, es la opinión emitida por los compañeros del mismo cargo o categoría profesional que se evalúan entre ellos.
- La evaluación realizada a los trabajadores por sus superiores.

- La valoración efectuada por los consumidores, es poco tradicional de aplicar en las empresas.
- La evaluación 360°, comprende todas las anteriores, es amplia por lo que abarca diversos puntos que permite mayor objetividad y satisfacción para los evaluados.

Cuando se trata de los diferentes métodos que se pueden usar para tasar el provecho de los obreros, se observa la variedad que existe. La clasificación más amplia, señala que concurren tres mecanismos principales de metodologías de valoración vinculados a la medición de los rasgos, comportamientos o resultados (Zapata et al., (2021).

Los métodos de bloque están compuestos por:

- Niveles gráficos de apreciación
- Método de niveles mixtos
- Técnica de repartición impuesta
- Técnica de forma narrativa.

Tales métodos conductuales; establecen el tipo de conductas que se requiere sea desarrollado en un puesto concluyente, de modo que a cada colaborador se le asocien ciertos comportamientos según el puesto que ocupe y en el grado en que aplique ese comportamiento, su desempeño tendrá un valor de positivo o negativo. Aquellos métodos poseen una amplia aceptación entre negocios y respecto a los métodos previos, generan consecuencias más objetivas. Lo negativo es que esta clase de metodologías tiene mayor costo, necesitan mayor cantidad de tiempo y esfuerzo para obtener excelentes resultados (Hanco et al., (2021).

En el bloque de metodologías del comportamiento se resaltan:

- Técnica de eventualidad crítica.
- Nivel basado para medir la conducta.

- Nivel de visualización de la conducta.

Respecto a los resultados; su finalidad consiste en determinar los beneficios o ganancias que obtiene el personal con el desempeño de su puesto de trabajo. Con la misma corriente de sus predecesores, se benefician de una mayor objetividad, por lo que los gerentes los aceptan y evalúan más fácilmente. Animar a los empleados a hacer más y a comprometerse con el logro de los objetivos (Bron & Cornelio, 2020). Al igual que los métodos conductuales, son más complejos, por lo que su ejecución total puede tardar más a diferencia de otras metodologías. Y sus metodologías más apreciables son: medidas de rendimiento y la gestión por objetivos.

Los métodos del nivel gráfico de apreciaciones; definen un conjunto de peculiaridades que debe tener un trabajador y una escala de valores para evaluar la eficacia de cada una de ellas. El calificador, valorará cada uno de sus trabajadores y determinará la posición que ocupa en la escala, para conseguir el resultado conclusivo se sumarán los valores indicados en cada característica. Asimismo, el método de clasificación alterna; trata de posicionar al trabajador de mejor a peor. Para ello fijan ciertas particularidades y a partir de ahí eligen alternativamente, es decir, seleccionan primero al colaborador que tiene un excelente historial en dicha característica, luego al malo, y así hasta que hayan catalogado a todos los trabajadores en diferentes peculiaridades señaladas de acuerdo con las necesidades de la empresa (Villarroel, 2021)

Hanco et al. (2021) señala que el procedimiento del cotejo por pares; es más exacto que la metodología precedente, pero conserva algunas semejanzas las anteriores. Se basan asimismo en las peculiaridades explícitas por la compañía, pero en este caso es necesario nivela a cada participante con cada uno de los otros trabajadores, relacionados con algunas de las particularidades, ya efectuado esto, es necesario determinar cuál de los dos trabajadores tiene un mayor rendimiento en esa característica específica. Para

finalizar, se requiere sumar la cantidad de veces que ese trabajador conseguido la mejor puntuación.

Con relación a la técnica de la repartición impuesta; se identifican diferentes clasifica el rendimiento y depende del gerente colocar un cierto porcentaje de los trabajadores por categorización. Seguidamente, los métodos de los incidentes críticos: estos son eventos inusuales o eventos en el curso del trabajo del empleado. Los sucesos pueden ser positivos o negativos. Es, por tanto, responsabilidad de la persona revisar y estudiar estos acontecimientos, y cuál es la idoneidad y comportamiento de la persona estimada en los exámenes (Cajamarca, 2022).

De igual manera, el método de formas narrativas; consiste en la redacción de informes por parte del gerente, en el que manifiesta en detalle la aplicación del método de operación y desempeño de los trabajadores y señala ciertos ejemplos. Para así poder diseñar una estrategia para mejorar y desarrollar posterior al análisis con los empleados de los aspectos negativos resultantes. Por ende, la técnica de niveles de apreciación ancladas; una combinación de varios métodos antes señalados, como formas narrativas y escalas de calificación gráfica. Sin embargo, se diferencia de este en que es más neutral e imparcial (Barrientos, 2020).

VII. Centro de la intromisión o de la práctica de indagación/intervención.

La empresa EFIEXPRESS fue creada en el año 2021 en la ciudad de Quito, está conformada por personal calificado enfocado en servicio de administración, asesoría y manejo de carteras vencidas en la gestión de cobranza. Ofrece servicios destinados a generar soluciones a las necesidades de sus clientes, con personal competente, motivado y sobre todo comprometido. También está enfocado en ayudar a fortalecer la cultura

organizacional y lograr mantener una cultura organizacional positiva y efectiva que sea la base de los negocio y asociación (EMIS, 2022).

En ciertas oportunidades, a raíz de diferentes vicisitudes en la tramitación, información o discrepancias personales entre determinados trabajadores, se produce un clima organizacional perjudicial, lo que perturba la calidad y las vinculaciones con el sistema de trabajo. Por ello, se ha enfatizado la relevancia de conservar la estimulación, estima y las relaciones amables entre las personas para que el funcionamiento de la empresa continúe por la vía deseada y de acuerdo con las metas y el plan de trabajo que sugieren (Ramos & Tejera, 2017).

El término clima organizacional también se conoce como ambiente de trabajo. Se origina bajo la concepción de que el ser humano habita en ambientes complicados y activos, ya que las empresas están constituidas por sujetos, conjuntos y colectivos que generan conductas diferentes y afectan el ambiente, trabajo escuela (Rivero, 2019).

Por lo tanto, es necesario que los empleadores y dirigentes de una compañía, negocio o empresa maneje el entorno organizacional en el que se gestionan sus empleados, incluidos los actores exteriores, es decir consumidores, vendedores, etc. Y todas las personas con las que tenga un acuerdo o relación. Cuando el clima laboral en la organización sea efectivo entre los empleados, administradoras y demás líderes, el ambiente de trabajo será muy favorable para lograr cada meta que se proponga el negocio, mediante el rendimiento laboral de calidad, aceptado por los beneficiarios y competitivo (Ramos & Tejera, 2017).

Las metas de la organización se pueden lograr a través de la planificación y el logro de fines, objetivos y un instrumento de inspección que da seguimiento a los guías de avance y gestión. Se necesita liderazgo para esta gestión, pero el elemento de ambiente

organizacional se deja de lado, porque el reflector está ubicado en el logro de metas y objetivos (Quispe, 2020).

Bajo estos mecanismos pueden surgir rupturas en la vinculación entre trabajadores, debido a las altas exigencias en el nivel de las metas. Siendo estas a veces tan personales, que la estrategia seguida es “cada uno se vale por sí mismo”. Por otro lado, si estas prácticas afectan a las relaciones con los trabajadores, la empresa debe determinar el conflicto y poner en marcha estrategias para que el espacio donde se labora sea cómodo sin perjudicar el respeto entre las personas (Bron & Mar , 2020).

Es importante afirmar que el clima organizacional es una interfaz ubicada en la información de una organización. Por una parte, los empleados requieren el espacio suficiente para edificar métodos agradables de trabajo, y, por la otra, la empresa será responsable de fortalecer dichos espacios, contribuir a través de los estímulos, beneficios y experiencias de su filosofía organizacional. La meta será crear un comercio más feliz y satisfecho, que a su vez será más atractivo dentro del ámbito comercial. Por lo que se entiende, el clima organizacional se identifica por el conocimiento común de que el personal y propietarios de la empresa o gerente deben laborar unidos de la forma más viable y respetar sus prerrogativas y obligaciones entre ellos por igual (Filio, 2019).

Un excelente ambiente organizacional se logra en los casos que la infraestructura, la maquinaria y los trabajadores están en inmejorables circunstancias y el trabajo no se obstaculiza. La medición del clima organizacional brinda a las empresas indicadores que les permiten recomendar planes de acción para mejorar la dinámica organizacional y las condiciones operativas, origen de la victoria de la compañía y de los trabajadores en la empresa (Paredes et al., (2021).

Formulación del problema

¿Cómo incide el ambiente de trabajo en el rendimiento del trabajo de los empleados del *Call Center* del departamento de cobranza de EFIEXPRESS Cía. Ltda.?

VIII. Metodología

Enfoque de la investigación

Hace referencia a la génesis de la investigación y se categoriza como cuantitativa, cualitativa o mixta, contiene en detalle el procedimiento de la investigación de cada una de sus fases: selección del tema, planteamiento del problema, el desarrollo de la teorías, metodología, adquisición, análisis e interpretación de los resultados (Hernández, et al., 2018). La definición del enfoque del estudio conlleva una cosmovisión sujeta a criterios epistemológicos; esto es la contextualización científica del proceso indagatorio (Lerma, 2016).

El enfoque cualitativo es un mecanismo de método variado que conlleva un acercamiento hermenéutica y natural del objeto de estudio, quiere decir que, el investigador bajo un enfoque cualitativo estudiará al sujeto en su propio ambiente, a los fines de realizar el proceso cognitivo en un ambiente real donde se puedan extraer los datos del contexto. La investigación cuantitativa es aquella cuya finalidad es cuantificar los datos recolectados y analizados de las variables, propiedades y fenómenos (Méndez, 2020). Posee variedad de técnicas para analizar la información y se menciona:

- Estudio descriptivo
- Estudio exploratorio
- Inferencial univariable
- Inferencial multivariado

- Modelización y contrastación

Este trabajo está concebido bajo un enfoque cuantitativo, lo que permitirá percibir y estudiar los componentes que integran el clima organizacional de la empresa EFIEXPRESS. Para así considerar si existen factores que contribuyen a la disminución del desempeño de los empleados, de forma exhaustiva y profunda. Así se asegura la autenticidad de las resultas y conclusiones del estudio. Asimismo, el enfoque permite la aplicación de instrumento en la misma empresa, que facilita al investigador la observación del clima organizacional. Esto constituye otro aporte para la investigación.

Operacionalización de Variable

Es un juicio hipotético sobre el decaimiento de conceptos hipotéticos, hasta llegar a su manifestación más concreta, los hechos provocados en la realidad y lo que representa los conceptos, pero cuyas técnicas de recolección de información pueden ser aplicadas según sus indicadores (Baena, 2017). Durante la operación se describe una variable accesoria y una variable autónoma, la primera de las que permitió evidenciar mejora de las consecuencias que esto provoca ante cambios en la variable autónoma. La segunda categoría, identificó las razones de la diversificación de resultados asociados con la variable dependiente. Es así, como la variable dependiente se personifica en la seguridad jurídica en el uso de medios a distancia en las operaciones notariales (Espada, 2021).

Debido al enfoque cuantitativo aplicado al estudio, se realizó un cuadro de operacionalización de variables, donde se destacaron las dimensiones analizadas de la encuesta, pues la intención es aportar datos numéricos. Los instrumentos utilizados para recabar los datos proceden esencia del análisis de la encuesta. En atención a los objetivos planteados, y a la orientación cuantitativa del presente estudio, se describen las siguientes variables:

Independiente: clima organizacional

Dependiente: desempeño laboral

Alcance de la investigación

Este estudio pretende responder preguntas de investigación, su finalidad fue descubrir la vinculación o nivel de integración que existe entre dos o más variables en una trama determinado. En el estudio, debido a la presencia de este alcance, se realizó un apoyo de información en una prueba de hipótesis. Lo que permitió conocer desde un inicio la vinculación que están entre las variables del entorno organización y rendimiento en el lugar de trabajo. Para luego identificar y analizar el calidad de reciprocidad o correlación entre las variables y sus dimensiones y deducir ciertos resultados de estas relaciones (Santamaria, 2020).

Nivel de Investigación

Se implementó un nivel explicativo en la investigación, que permitió cuestionar la relación causa-efecto de un evento, es decir, partiendo de la conceptualización del problema sujeto para determinar las causas que lo provocó en el espacio evaluado. De tal manera, es posible expandir el conocimiento del objeto de investigación y al mismo tiempo es posible hacer fluir las preguntas, de modo que se pueda responder a estas (Méndez, 2020). Es decir, se partió del planteamiento del problema sujeto para determinar las causas que lo ocasionó en el lugar objeto de estudio.

De esta manera, es posible expandir el conocimiento del objeto de investigación y al mismo tiempo es posible hacer fluir las preguntas, de modo que se pudieron responder a las interrogantes planteadas (Hernández, et al., 2018). A través del nivel explicativo se realizó la exploración de datos secundarios que permitió la ampliación del conocimiento

referente al clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del *Call*

Center del área de cobranza de EFIGRESS Cía. Ltda. De esta forma, se pudo comprender de forma sencilla, cada evento ocurrido y así aportar conclusiones validas y confiables, de manera que la investigación sea un aporte para las empresas y trabajadores.

A su vez, se aplicó el nivel de investigación descriptivo, que tuvo la finalidad de dar descripciones de eventos específicos. Se especializa por el establecimiento de escenarios que son comunes en la población estudiada. Ayuda a responder algunas preguntas sobre quién es responsable, dónde y cuándo tuvo lugar el evento (Espada, 2021).

Modalidad de Investigación

Para realizar esta tesis se aplicará la modalidad de investigación documental y de campo. Para Mendiola y Martínez (2020) la investigación documental trata de la recopilación de datos secundarios ubicados en registros, grabaciones, libros, revistas, impresas, electrónicos o gráficos. La información obtenida facilitó la comprensión del problema, planteamiento de hipótesis y la construcción de las conclusiones. La investigación documental aportó a la búsqueda de datos legales y teóricos respecto al desempeño laboral del personal del departamento de cobranza de un *call center* y las posibles tácticas que se puedan implementar para evaluar su desempeño laboral.

Diseño de la investigación

Para el interés de este trabajo se aplicó un diseño no experimental cuantitativa, ya que la investigación se ejecutó sin manejo intencional de variables. Es decir, este es una investigación en los que no se cambian intención las variables independientes para ver su consecuencia en otras. La investigación forma parte de este formato creciente porque el

investigador no crea una situación dentro de la empresa, se limita a observar las situaciones que existen dentro de ella y su vinculación con las tendencias, el estado actual de la organización, el clima organizacional y el desempeño laboral. Depende de la realidad que algo va a pasar y de sus efectos. Se refiere a las relaciones entre las variables de investigación observadas tal como ocurren en su entorno natural. La investigación se caracteriza por su carácter sistemático y experimental (Santamaria, 2020).

De igual manera, correspondió a un diseño transeccional o transversal; debido a que el estudio se caracterizará por el hecho de que la recolección de información se realizará luego de obtener resultados insatisfactorios durante la vida de la empresa. Asimismo, fue correlacional – Causal; pues la investigación se limitó a establecer relaciones entre estas y dimensiones del entorno, organización y funcionalidad sin definir relaciones de causa y efecto, y así en enfoques alternativos y supuestos asociados.

Técnicas e instrumentos para la adquisición de información

Con la intención de dar cumplimiento a los objetivos que fueron establecidos en esta tesis para el análisis documental, se empleó como técnica la recolección de datos e información para describirla que será presentada en un archivo que sea original y unificado. La técnica se especializa debido a que se considera una actividad de carácter intelectual porque necesite la aplicación de procedimientos interpretativos, resumen y análisis de los datos para la generación de un documento nuevo (Méndez, 2020). Además, tal técnica permitió recoger información sobre el desempeño laboral, la evaluación y los métodos, los aspectos que afectan en el grado de eficacia y eficiencia del trabajador. Los datos recopilados se organizaron para construir cada capítulo de este estudio, de modo que se efectúe la generación de un documento que muestre originalidad, basado en las metas planteadas.

La ficha para registrar la información es el instrumento que se usó para implementar el análisis documental, que permitió la integración de cada fuente empleada en la búsqueda; entre tales fuentes se encuentran: libros que hayan sido imprimidos respecto a temáticas de derecho o legal, libros online, revistas científicas o de otro tipo, y normativa legal vigente vinculadas al tema de investigación. Mediante el análisis de las fuentes se plantearon recomendaciones adecuada de los objetivos establecidos en este trabajo.

Sumado a lo planteado, se utilizó en el estudio la encuesta, la cual es considerada como un medio para la recolección de datos acerca de puntos específicos del tema objeto de estudio, permitiendo conocer la realidad del ambiente laboral del área de cobranza de la empresa EFIEXPRESS Cía. Ltda., y el sentir de sus trabajadores a través de la muestra. Es por ello que la encuesta fue aplicada a los principales actores involucrados en el proyecto (muestra aleatoria), a los fines de recrear experiencias bajo su punto de vista (Escudero & Cortez, 2018).

La metodología manejada para coordinar la práctica, como se sugiere en el documento, debe ser participativa, en este sentido, se basó en el aporte de varios actores claves en conjunto, quienes analizaron y compararon los resultados obtenidos con experimentos similares para ampliar conocimientos, las herramientas utilizadas son:

Revisión de documentación bibliográfica

Se revisaron numerosos documentos, artículos académicos, notas y organización relacionados con el tema mencionado. Para concluir, la metodología implementada para organizar un experimento tiene dos fuentes. Inicialmente, la principal fuente de indagación fueron los principales actores que estuvieron involucrados en el proyecto.

Como fuente secundaria, se revisaron diversos libros y artículos académicos sobre este tema (Herrera, 2022).

Instrumentos para estimar el clima organizacional

La encuesta

Una encuesta de clima organizacional será una herramienta óptima que facilite el cálculo de los conocimientos positivas o negativas que presentan los empleados respecto a las circunstancias que presenta la empresa para realizar la labor. La encuesta se realizó para predecir o revelar posibles dificultades, conflictos y preocupaciones internas, y recomendar acciones específicas para resolver los problemas planteados. Las encuestas fueron diseñadas y administradas de forma anónima (Martinez & Rodriguez, 2020). Se aplicó una encuesta de 25 ítems dicotómicos a la muestra.

Escala del Clima Laboral CL-SPC

Para realizar este trabajo se utilizó la versión del manual de la Escala del Clima Laboral CL-SPC (Ver Anexo A), este instrumento refleja cinco dimensiones, según destaca Castro y Espinoza (2019):

- 1) Autorrealización: valoraciones de los empleados permita las opciones de que el entorno laboral promueva el crecimiento particular y profesional.
- 2) Integración organizacional: Definición con el valor de la empresa y comprometido con el crecimiento y progreso de la misma.
- 3) Inspección: evaluación de la ocupación y relevancia de los superiores en las diligencias de seguimiento, acompañamiento y el apoyo en las tareas que resulten de las operaciones que realice diariamente.

- 4) Notificación: conciencia de la sencillez, rapidez, claridad, consistencia y exactitud de los datos pertinente y notable sobre las gestiones internas de la compañía y la preocupación por sus beneficiarios y/o clientes.
- 5) Situaciones profesionales: asegurar que la organización proporcione los aspectos de carácter físico, psicosocial y financiero requeridos para cumplir con la labor que se haya asignado.

Estos 5 factores se establecieron para evaluar los objetivos planteados en función al enfoque epistemológico cuantitativo al que pertenece la presente investigación y consta de 25 ítems en total 5 por cada dimensión.

Instrumentos para estimar el desempeño laboral

Los métodos de evaluación comunes utilizados dependen de las características de los trabajadores involucrados (vendedor, secretaria, gestor, gerente) y del tipo de operaciones que el negocio efectúa para la obtención de los resultados.

Método de elección forzada

Se trata de la valoración del rendimiento laboral de cada empleado mediante de frases opcionales que reseñan el tipo de rendimiento particular. Cada componente está combinado por grupos de una, dos o tres interrogaciones en que el tasador tendrá que seleccionar una o dos opciones las que explicaran su desempeño laboral (Ver Anexo B). Una vez aplicada la evaluación son tabuladas mediante un proceso estadístico que busca comprobar si los resultados se ajustan a los criterios demandados por la empresa. De acuerdo con López (2020) las ventajas consisten en:

- Facilitar resultados fiables e imparciales, subjetivo y personal, ya que elimina la influencia de amplitud.

- Su implementación es muy sencilla y carece de elaboración alguna por parte del evaluador.
- En lo que respecta a las desventajas, se menciona entre las más destacadas según Chiavenato (2019):
- Su preparación es compleja y requiere una cuidadosa planificación y requiere mucho tiempo.
- Es un método que compara y da resultados generales, distingue solo a los calificados como buenos, regulares y malos, no adiciona información.
- Proporciona al estimador una idea amplia de los resultados de la prueba.

Selección de población y muestra

Para ejecutar un procedimiento indagatorio, se requiere la definición de la población y muestra que se aplicará en la investigación. La población integra una agrupación de varias personas que tienen cualidades de carácter similar y se los pueden determinar de manera sencilla; cuando aquella población sea infinita o de gran cantidad, se debe realizar el cálculo de la muestra, la cual se refiere a una parte de aquella agrupación de personas, y representan a los que se les aplica las técnicas e instrumentos para recopilar los datos (Méndez, 2020).

En base a las cualidades de este trabajo, la población se encuentra conformada por 22 trabajadores y se tomará una muestra no probabilística de clase intencional conformada por los mismos integrantes del total de la población, los que pertenecen al *Call Center* del área de cobranza como se detalla a continuación:

- 01 supervisor de *Call Center* de cobranza
- 01 asistente operativo

- 20 gestores *call center*

En este sentido, se ha decidido realizar encuestas al personal del departamento de cobranza de EFIEXPRESS Cía. Ltda., que cuenta con una extensa experiencia antes de valorar los conocimientos sobre las temáticas operativas y técnicas en relación a las variables de estudio, y la evaluación de quienes son los beneficiarios directos de la investigación. El beneficiario indirecto será el gerente general de la empresa dado que el proyecto se llevará a cabo con su consentimiento, con lo cual se manifiesta la responsabilidad que asume la empresa en pro del bienestar de sus trabajadores.

Asimismo, se potenciarán las habilidades para interactuar con sus compañeros y de comunicación de los empleados en general, se demostrará la importancia de un buen ambiente de trabajo, creando así un alto nivel pertenencia entre los empleados, y a mediano y largo plazo, esto se traducirá en una mejor empleados y desempeño de la fuerza de trabajo.

Validación y confiabilidad de la investigación

Esta tesis correspondió a un enfoque cuantitativo que empleó la técnica de análisis documental y aplicación de encuesta, para ello, se realizó la validación y determinación de confiabilidad del instrumento que se implemente.

Validez: Incluye la efectividad de la herramienta, es decir, se diseña, fabrica e implementa, con lo cual se medirá lo que se debe medir (Hernández, et al., 2018). Esto se considera un aspecto importante a la hora de elegir un instrumento. Se refiere a las características que se desean medir y cómo lo hace el instrumento, tiene vinculación con el tipo, tamaño y características del objeto de investigación. También se utiliza para describir hasta qué punto un investigador puede sacar conclusiones o predecir comportamientos específicos de un objeto o grupo social, en relación con el porcentaje

de resultados obtenidos. Esto implica que la validez se refiere a la utilidad del instrumento de medida.

Confiabilidad: Es una herramienta a través de que se recopilan datos de investigación. Se utiliza para medir la autenticidad de las herramientas aplicadas en un estudio, a través de los resultados de repetición de información, cuando se experimenta en el mismo contexto (Méndez, 2020). En cuanto a la fiabilidad, no es posible dar un cálculo exacto, solo una estimación a través de diferentes medidas. No puede pretender utilizar una herramienta con una fiabilidad perfecta. Por lo general, esto se expresa en decimales, y cuanto más reproducibles o confiables sean los resultados de la prueba, más confiables serán. Para ello, se deben tener en cuenta varios aspectos, tales como: el tipo de dispositivo, la confiabilidad estimada reportada y el entorno en el que se aplicará el equipo. En el estudio se aplicó una herramienta de entrevista a los usuarios de la investigación notarial, ya que tiene como objetivo la obtención de datos cualitativos.

Plan para analizar los datos

Procesamiento de datos

El examen de los datos extraídos de la aplicación del instrumento se realizó mediante un proceso simplificado para sintetizar el contexto general de la notarización mediante medios en los que se combinan procedimientos analíticos para obtener predicciones probables, resultados, predecir eventos futuros en conclusiones y recomendaciones, ya que esta herramienta es posible; analizar la relación entre causa, efecto y la interacción entre variables cuantificables, será tratada en forma cuantitativa (Lerma, 2016).

El procesamiento de datos es un ejercicio de práctica utilizado por los investigadores para sintetizar información e interpretarla con el fin de obtener nuevos

conocimientos. En él, los datos se fragmentan para entenderlo, por lo tanto, al llegar a la fase de análisis de datos, resolver el problema, aplicar el tipo y alcance del método e implementar las herramientas e instrumentos, llegará a la etapa más fácil de investigar. Su objetivo es analizar los datos de la investigación y obtener información útil para su trabajo (Méndez, 2020). Los datos obtenidos del instrumento aplicado fueron utilizados para fortalecer las conclusiones y recomendaciones.

IX. Preguntas Claves

¿Con qué frecuencia el clima organizacional incide en el desempeño laboral del personal de *Call Center EFIEXPRESS* Cía. Ltda?

¿Con qué frecuencia la comunicación incide en el desempeño laboral del personal de *Call Center EFIEXPRESS* Cía. Ltda?

¿Con qué frecuencia el trabajo en equipo incide en el desempeño laboral del personal de *Call Center EFIEXPRESS* Cía. Ltda?

X. Organización y procesamiento de la Información.

Toda empresa requiere de un clima organizacional saludable, lo que se ve reflejado en la calidad de sus productos o servicios. Por lo que es importante generar condiciones favorables previas, que garantice un ambiente armónico para los trabajadores. Para ello se deben establecer acuerdos con la gerencia, realizar cronograma de trabajo y trazar estrategias comunicacionales (García S. , 2022). Señala Castro y Núñez (2022) que es necesario antes de implementar cualquier estrategia para mejorar las condiciones laborales, se requiere realizar una campaña de comunicación o informativa, que va dirigida a informar la razón y utilidad de esta a todos los trabajadores, la necesidad de diagnosticar y su finalidad. En el transcurso de la planificación y ejecución del presente trabajo, se realizaron una serie de actividades en el *Call Center* para implementar planes

tendientes a mejorar el clima organizacional, tales como: contar plan comunicacional, cronograma de trabajo, talleres entre otros para alcanzar los objetivos planteados.

En concordancia con la estructura del trabajo, corresponde a este apartado señalar lo ocurrido en la investigación, con la finalidad de proporcionar la información. De manera que, para lograr compilar la información se planificó la ejecución del trabajo de grado, además se aplicó la encuesta que permitió el diagnóstico de la situación objeto de estudio. Los datos recolectados, proporcionan una visión clara del clima organizacional que presenta el *Call Center* y de los factores que influyen en este.

Encuesta (diagnóstico del clima organizacional)

La compilación de la información desde la perspectiva metodológica se abordó bajo un enfoque cuantitativo, debido a la idoneidad del mismo para probar hipótesis que requiere medición numérica y del análisis estadístico. Todo ello con la finalidad de establecer modelos de comportamiento y comprobar teorías (Hernández et al., (2017). En este sentido, se aplicaron encuestas a la muestra señalada, de las distintas áreas del *call center*, por ser un instrumento idóneo y eficaz para recolectar información precisa referente a las dimensiones de las variables. En el presente estudio la encuesta versa sobre las variables de clima organizacional y desempeño laboral. Con el uso de esta técnica se logró conocer a profundidad el grado de puntuación referencial de las dimensiones.

En cualquier tipo de organización es importante monitorear el clima organizacional, ya que afecta el desempeño laboral o prestación de servicio. Puesto que comprende: el ánimo, actitudes, motivación, las formas de comunicación y el actuar de los trabajadores. De allí que, diagnosticar el clima organizacional previene el mal servicio del trabajador, improductividad, afecta la innovación, entre otros aspectos (Garnique, 2022). Para diagnosticar la variable de clima organizacional se aplicó una encuesta basada

en un cuestionario politómico, compuesto de 49 ítems, segmentados en cinco dimensiones que provee una visión clara sobre el clima organizacional existente dentro del *Call Center* y permite observar hasta qué punto el encuestado se encuentra a gusto en el trabajo (Granados, 2022). Los trabajadores de las diferentes áreas encuestados seleccionaron la opción que representaba el estado de ánimo que le produce estar dentro de la organización. La encuesta como instrumento de medición, tiene como objetivo de diagnosticar la dimensión en estudio, ya que, afecta los intereses de la organización.

XI. Análisis de los datos

Luego de practicadas las encuestas y la revisión de las fuentes bibliográficas, se procedió al análisis y discusión de los resultados bajo un enfoque crítico. El diagnóstico realizado arrojó debilidades en el clima laboral del *Call Center* EFIEXPRESS, por lo que se lograron los objetivos planteados en el trabajo. El análisis, constituye un momento reflexivo sobre el conocimiento compilado, debe exponer en orden y entendible, ya que es producto de una reflexión profunda, donde se ha identificado un problema. Con posibles soluciones, como: diseñar y ejecutar un plan anual para fortalecer el clima organizacional, debido a la carencia de este.

En una primera fase de la investigación, se planificó la implementación de una encuesta para los gendarmes nacionales, misma que fue necesaria para fortalecer la investigación y mediante la ejecución o aplicación de estos instrumentos se logró recopilar información útil para la investigación.

XII. Justificación

Esta investigación pretende, a través de la aplicación de teorías y conceptos básicas del talento humano, conocer el clima organizacional de la empresa EFIEXPRESS. Para implementar estrategias que promuevan un clima organizacional positivo, mediante la aplicación de la encuesta de entorno regulatorio a los empleados de *Call Center* en el

área de cobranza, se pretende comprender el entorno laboral actual y su impacto en el desempeño laboral. El proyecto es necesario, porque generalmente, un sujeto pasan la mayor parte de su día en el trabajo, y de su ambiente de trabajo, dependerá que se perjudique la salud y el bienestar de los trabajadores, lo cual se reflejará en el desempeño individual y servicio a otros (Gallardo, 2016).

Con los resultados de la investigación será posible observar las circunstancias presentes del clima organizacional de la empresa EFIEXPRESS, obtenidas del análisis del informe de diagnóstico. A través de estos resultados, se establecerán las influencias del ambiente laboral en el rendimiento de los empleados. Las empresas siempre se esfuerzan por tener un ambiente de trabajo agradable que inste el desarrollo de las diligencias diarias de todos los empleados, por esta razón el entorno organizacional necesita ser revisado y actualizado con frecuencia, aprovechando al máximo todos los recursos disponibles (Quiñónez, 2013).

XIII. Caracterización de los beneficiarios

El presente estudio presenta como beneficiarios directos a los empleados de departamento de *Call Center* de cobranza de la empresa EFIEXPRESS, puesto que los resultados que se obtengan permitirán conocer el contexto del clima organizacional actual y facilitará a los líderes de la compañía precisar alternativas para fortalecer las condiciones favorables y reducir o eliminar las negativas. Todo trabajador, quiere desempeñarse en un clima laboral armonioso, motivador, donde exista una adecuada relación entre los compañeros, entre otros, por lo que las derivaciones que se logren favorecerán el logro de estas condiciones en la empresa.

Desde el contexto educativo, este estudio tendrá como beneficiarios indirectos a los estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana, quienes contarán con nuevos hallazgos en torno a la relación entre el clima organizacional y el desempeño, de manera

que los resultados de esta investigación pueden ser usados como referentes en futuros estudios.

XIV. Interpretación

Variable Clima Organizacional

Tabla 1.

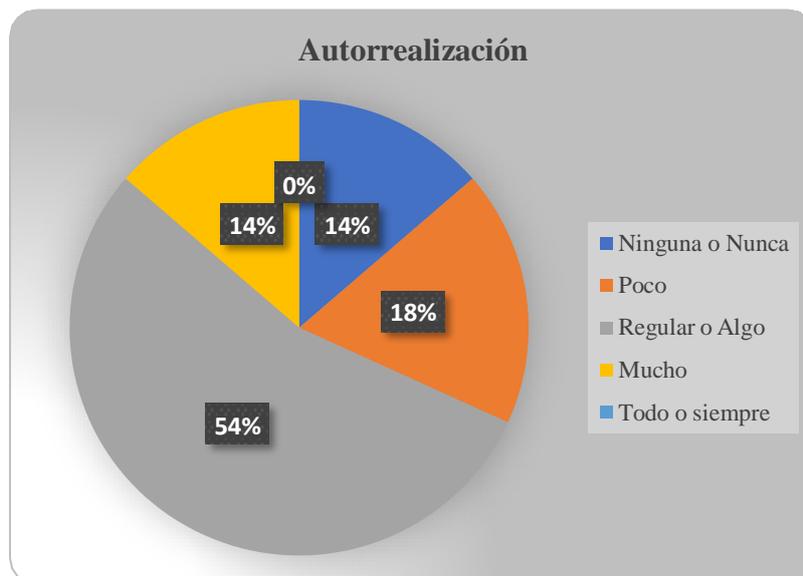
Dimensión Autorrealización

Opción	Cantidad
Ninguna o Nunca	3
Poco	4
Regular o Algo	12
Mucho	3
Todo o siempre	0

Nota: Elaboración propia

Figura 1.

Autorrealización



Nota: Elaboración propia

Análisis

La dimensión autorrealización está compuesta por 10 ítems dirigidos a diagnosticar a través de la muestra, el estado de confort o inconformidad que pueden presentar los trabajadores de la organización *Call Center* en cuanto a la capacitación constante de los mismos, sobre atención al cliente, resolución de conflictos, manejo de las emisiones. Lo cual le permite dar una respuesta adecuada a las situaciones que se les presenta y a los clientes en general. A los fines didácticos se presentan la información compactada en un gráfico.

En este se puede apreciar que el 54% considera un nivel regular en su autorrealización, un 14% de los encuestados se consideran poco autorrealizados prestando ese servicio, un 14% respondió que no se sienten autorrealizados en este trabajo y un 18% respondió de manera positiva, lo que refleja que el 86% de los encuestados se encuentran inconformes y consideran que tienen poca preparación para el trabajado que realizan en la organización. Además, se evidencia la falta de acciones que tiendan a mejorar la calidad educativa de sus trabajadores por parte de la organización. Por lo que se recomienda el diseño y ejecución de un plan de capacitación en creatividad, liderazgo, pensamiento crítico, inteligencia emocional entre otros, lo que ayudaría a los trabajadores en el desenvolvimiento de sus actividades diarias y mejoraría la calidad del trabajo.

Tabla 2.

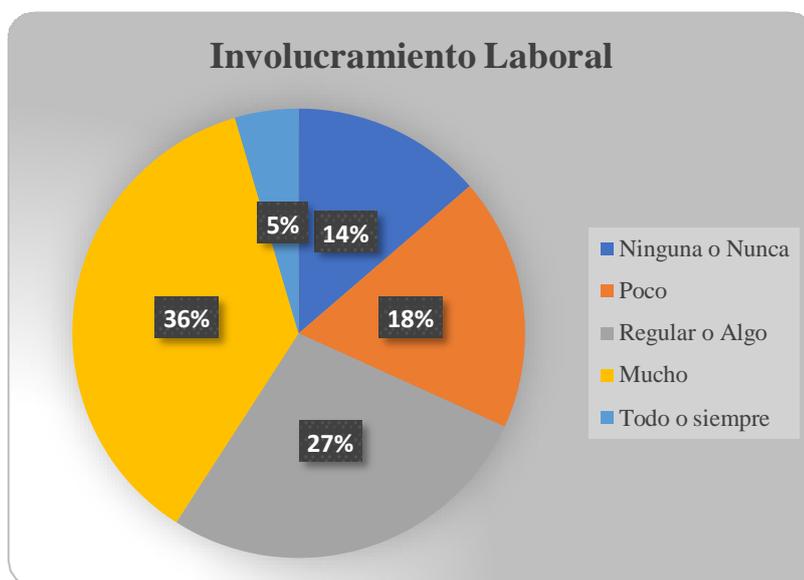
Dimensión involucramiento laboral

Opción	Cantidad
Ninguna o Nunca	3
Poco	4
Regular o Algo	6
Mucho	8
Todo o siempre	1

Nota: Elaboración propia

Figura 2.

Involucramiento laboral



Nota. Elaboración propia

Análisis

La dimensión involucramiento laboral está compuesta de 10 ítems y tienen como finalidad conocer el grado de compromiso que tiene los trabajadores del *Call Center* con esta organización, el sentido de pertenencia que puede llegar a demostrar un trabajador. El gráfico muestra que el 14% de las repuestas de los encuestados fue negativa, un 18 % de los encuestados están poco involucrado con la organización y un 68% respondido de manera positiva. Esta información es muy importante, ya que, demuestra que con la aplicación de algunas estrategias se podrá mejorar el clima organizacional, debido a que cuenta con personal que podrá dar respuesta satisfactoria. Se recomienda realizar actividades recreativas como jornadas al aire libre, práctica de deporte y paseos. Con ello, se conserva la salud de los trabajadores, se eliminan tensiones motiva la comunicación y une en equipos de trabajo, para reforzar las relaciones entre los trabajadores y la empresa.

Tabla 3.

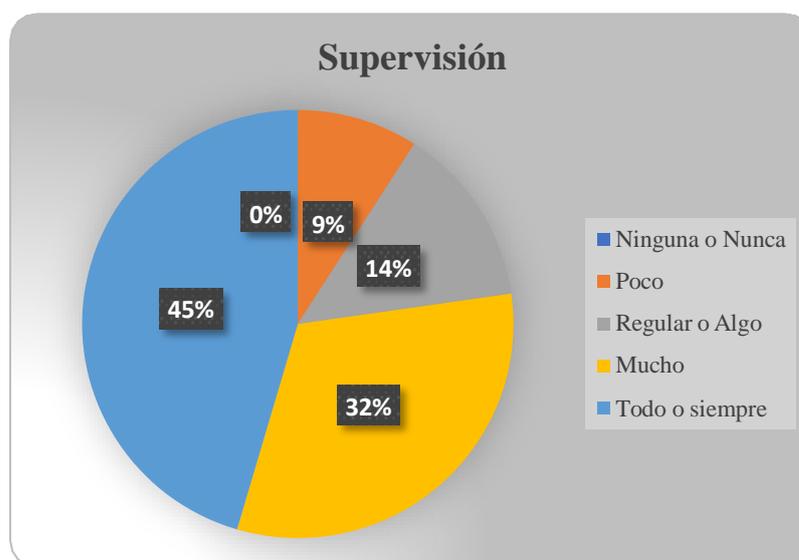
Dimensión: Supervisión

Opción	Cantidad
Ninguna o Nunca	0
Poco	2
Regular o Algo	3
Mucho	7
Todo o siempre	10

Nota. Elaboración propia

Figura 3.

Supervisión



Nota. Elaboración propia

Análisis

La dimensión supervisión comprende 10 ítems o preguntas tuvo como finalidad conocer la visión que tienen los trabajadores encuestados sobre las condiciones que proporciona la organización para desempeñar sus labores. Resultado que el 23% considera que las condiciones laborales no son las más favorables para su desempeño,

mientras que el 77% considera que, si existe supervisión, apoyo para la resolución de conflictos, mejoramiento de los métodos de trabajo, capacitación, seguimiento y control de las actividades y un trato justo. Se recomienda capacitar a los supervisores para que mejoren el trato y la relación con los trabajadores, a los fines de que exista una comunicación efectiva y se logren las metas trazadas por la empresa.

Tabla 4.

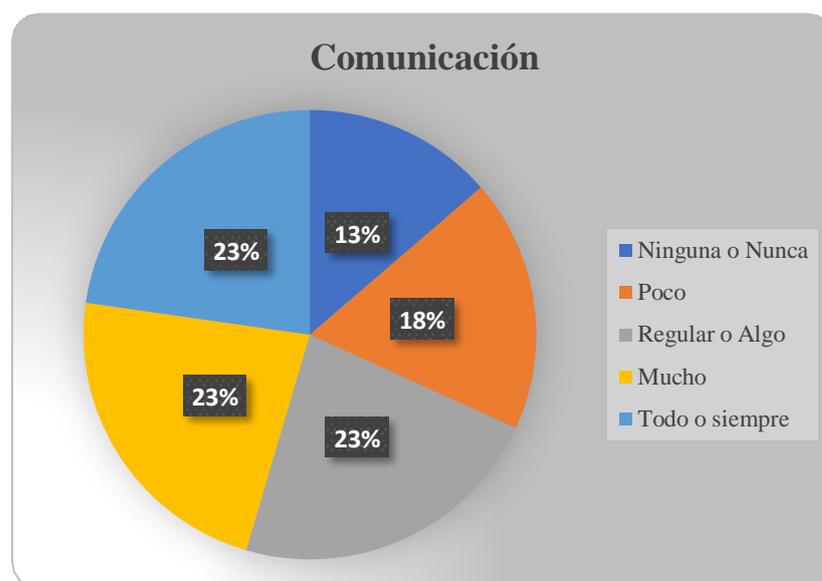
Dimensión comunicación

Opción	Cantidad
Ninguna o Nunca	3
Poco	4
Regular o Algo	5
Mucho	5
Todo o siempre	5

Nota. Elaboración propia

Figura 4.

Comunicación



Nota: Elaboración propia

Análisis

La dimensión comunicación comprende 10 ítems cuyo objetivo consistió en conocer como es la comunicación dentro de la organización, la divulgación de la información, las relaciones armónicas, los canales de comunicación, la interacción entre las diferentes jerarquías, la superación de los obstáculos, el fomento de la comunicación y la colaboración entre el personal. Dando como resultado que el 13% considera que existe una mala comunicación, 18% poca, un 23% considera que existe poca o regular comunicación y un 45% considera que hay una buena comunicación dentro de la organización.

Las acciones propuestas fueron consideradas, por lo que se observa un mejoramiento en el aspecto comunicacional. Al respecto, se destaca que la comunicación interna constituye un aspecto fundamental en una organización, debido a que beneficia el desarrollo de relaciones laborales e interpersonales sanas e influye de forma favorable en el trato entre los trabajadores y los proveedores y/o clientes de la organización.

El proceso de observación, cuestionamiento y deliberación se realizó en forma conjunto, se involucró a los supervisores, asistentes y operadores de las distintas áreas estratégicas del *Call Center* EFIEXPRESS, este trabajo mancomunado de jefes y empleados fue importante para lograr una apropiada comunicación en la organización. Un aspecto importante por parte de la Dirección de la organización consiste en el compromiso de generar frecuentes estrategias de mejoramiento, involucrar al personal en general en la resolución de conflictos y en la práctica adecuada de soluciones.

Tabla 5.

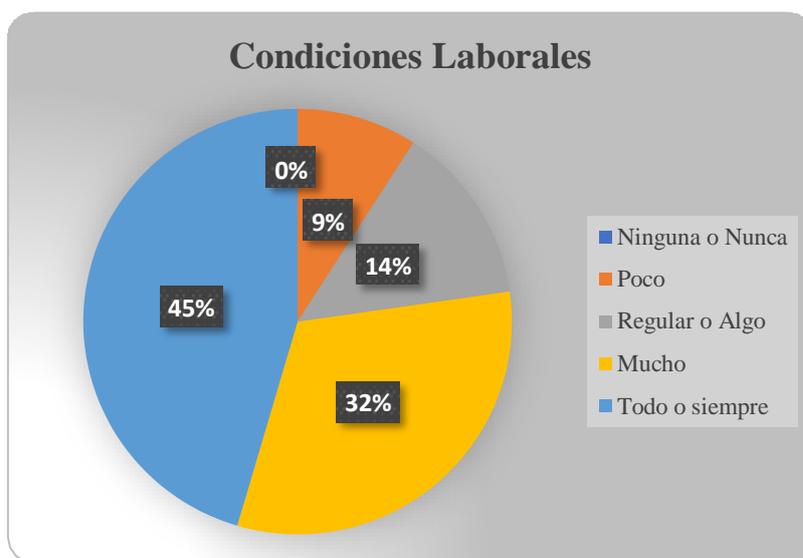
Dimensión Condiciones Laborales

Opción	Cantidad
Ninguna o Nunca	0
Poco	2
Regular o Algo	3
Mucho	7
Todo o siempre	10

Nota. Elaboración propia

Figura 5.

Condiciones laborales



Nota: Elaboración propia

Análisis

La dimensión condiciones laborales comprende nueve ítems, que tuvo como finalidad diagnosticar los siguientes aspectos cooperación para realizar los trabajos, posibilidad de alcanzar los objetivos, facilidad para formar equipos de trabajo, efectiva

administración de los recursos, remuneración equitativa con otras empresas similares los objetivos laborales van en concordancia con la visión de la organización y cuenta con la tecnología adecuada para realizar el trabajo. A lo cual el 9% respondió con la opción poco y el 14% con la opción regular (de manera negativa), mientras que el 32 % con la opción mucho y el 45% con la opción todo o siempre, lo que refleja la debilidad dentro de las condiciones de trabajo y la inconformidad de sus miembros. Se recomienda realizar actividades que estimule la competitividad entre los trabajadores y nivelar las condiciones laborales con otras empresas similares.

Variable Desempeño Laboral

Tabla 6.

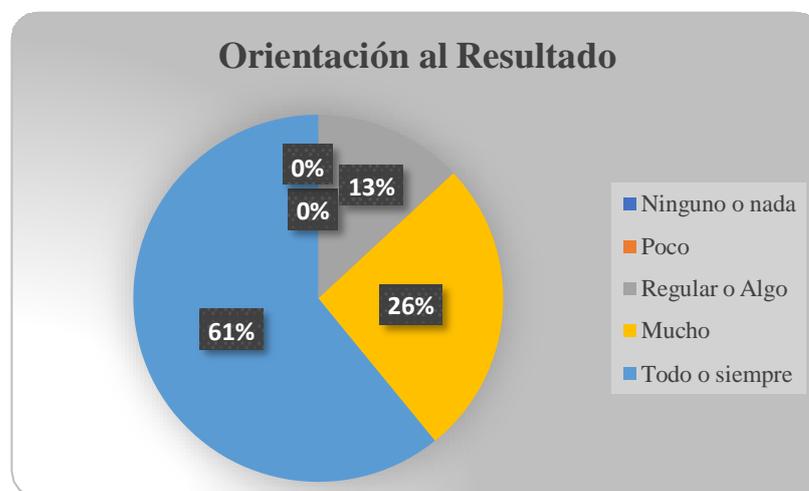
Dimensión Orientación al resultado

Opción	Cantidad
Ninguna o Nunca	0
Poco	0
Regular o Algo	2
Mucho	6
Todo o siempre	14

Nota. Elaboración propia

Figura 6.

Orientación al resultado



Nota. Elaboración propia

Análisis

La dimensión orientación al resultado está compuesta por tres ítems, dirigidos a diagnosticar el cumplimiento de los trabajadores en el desempeño de sus actividades laborales, tales como: la entrega del trabajo a tiempo; el cumplimiento de sus tareas y el sentir sobre el volumen de trabajo asignado. Para lo cual se asignaron cinco opciones de respuestas para cada ítem, resultando que el 100% de los participantes respondieron en forma positiva, usando tres diferentes opciones entre ellas la opción regular con un 13%, mucho con un 26% y con la opción todo o siempre con un 61%, estas fueron positiva respondió de manera positiva. Se refleja debilidades en este aspecto que pueden ser fácil de superar, ya que cuenta con el compromiso de los trabajadores. Se recomienda implementar actividades que estimulen el cumplimiento de metas, para influir en el mejoramiento de esta dimensión.

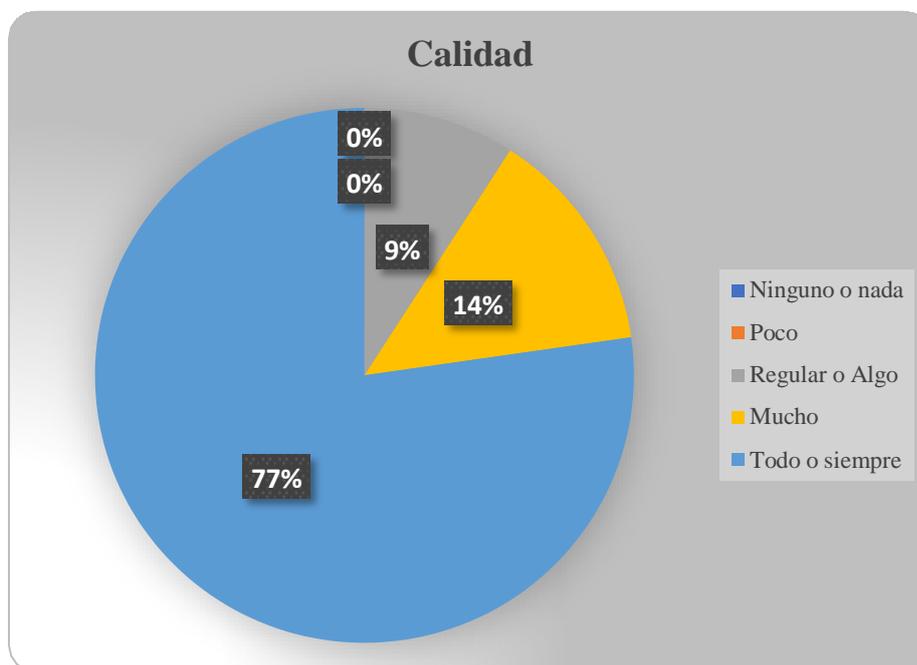
Tabla 7.

Dimensión Calidad

Opción	Cantidad
Ninguna o Nunca	0
Poco	0
Regular o Algo	2
Mucho	3
Todo o siempre	17

Nota. Elaboración propia

Figura 7.
Calidad



Nota. Elaboración propia

Análisis

La dimensión calidad está compuesta por cuatro ítems, dirigidos a diagnosticar la eficacia de los trabajadores en el desempeño de sus actividades laborales, tales como: cantidad de errores cometidos en los trabajos desempeñados; uso de los recursos; la necesidad de supervisión y el profesionalismo en el desempeño de las tareas. Para lo cual se asignaron cuatro opciones de respuestas para cada ítem. Dando como resultado que el 100% de los encuestados dieron respuestas variadas entre ellas la opción regular con un 9%, la opción mucho con un 14% y la opción todo o siempre con un 77%, estas fueron positivas. Se refleja debilidades de manera general en este aspecto, por lo que requiere la implementación de estrategias dirigidas a mejorar el clima organizacional.

Tabla 8.

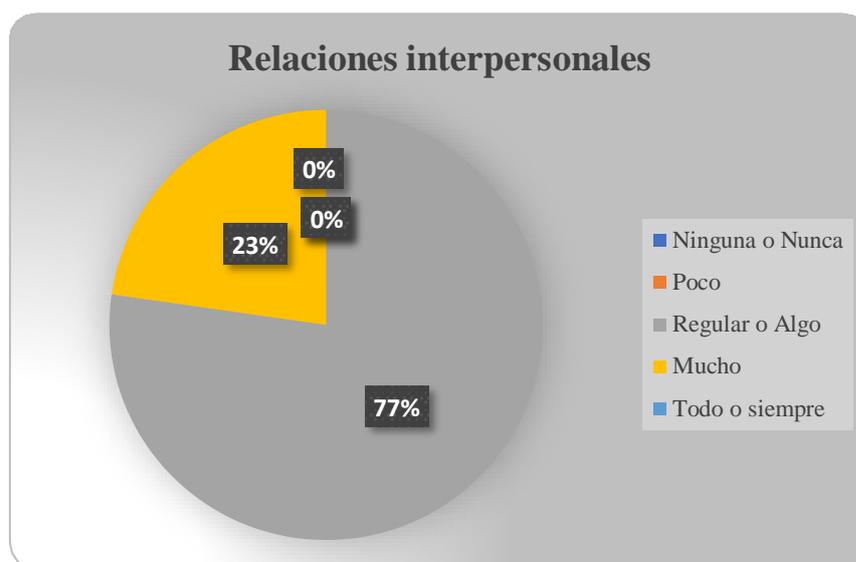
Dimensión relaciones interpersonales

Opción	Cantidad
Ninguna o Nunca	0
Poco	0
Regular o Algo	17
Mucho	5
Todo o siempre	0

Nota. Elaboración propia

Figura 8.

Relaciones interpersonales



Nota. Elaboración propia

Análisis

La dimensión relaciones interpersonales está compuesta por tres ítems, dirigidos a diagnosticar el tipo de relación que genera en el ambiente laboral en general y entre los trabajadores en el desempeño de sus actividades laborales. Dentro de los aspectos que se analizan están: el trato cortés entre el personal, la adecuada orientación entre compañeros, los conflictos que se pueden producir y la forma de resolución de los conflictos.

Para lo cual se asignaron cuatro opciones de respuestas para cada ítem. Dando como resultado, el 77% de los encuestados respondió señalando que es regular o algo y el 23% indico que es mucho. Se refleja que el ambiente de trabajo presenta debilidades, situaciones que colocan al trabajador bajo estrés y que puede ser una de las causas de afecta otras dimensiones. Se recomienda gestionar programas para fomentar las relaciones interpersonales.

Tabla 9.

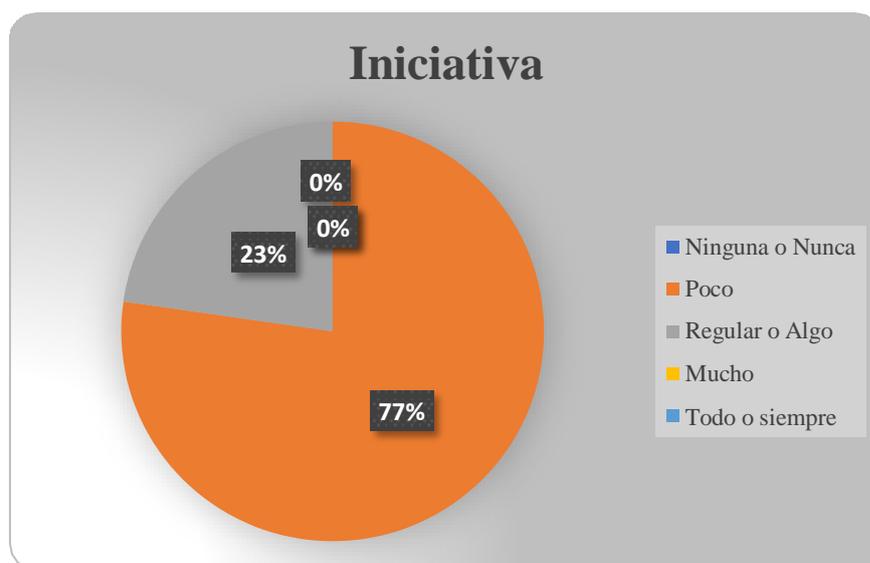
Dimensión iniciativa

Opción	Cantidad
Ninguna o Nunca	0
Poco	17
Regular o Algo	5
Mucho	0
Todo o siempre	0

Nota. Elaboración propia

Figura 9.

Iniciativa



Nota. Elaboración propia

Análisis

La dimensión iniciativa está compuesta por cuatro ítems, dirigidos a diagnosticar la capacidad de respuesta que tienen los trabajadores en las tareas designadas al momento de un imprevisto y el compromiso de estos con la organización. Dentro de los aspectos que se analizan están: el aporte de ideas para mejorar el servicio; la adaptabilidad de los trabajadores al cambio; la velocidad de respuesta ante las dificultades y la capacidad de resolución de conflictos. Para lo que se asignaron cuatro opciones de respuestas para cada ítem.

Dando como resultado, el 77% de los encuestados respondió señalando que es poca y el 23% indicó que es regular o algo. Con el resultado se pudo constatar la necesidad de implementar estrategias para mejorar la motivación en los trabajadores, aumentar la comunicación efectiva y el manejo de estrés.

Tabla 10.

Dimensión trabajo en equipo

Opción	Cantidad
Ninguna o Nunca	0
Poco	0
Regular o Algo	22
Mucho	0
Todo o siempre	0

Nota. Elaboración propia

Figura 10.

Trabajo en equipo



Nota. Elaboración propia

Análisis

La dimensión trabajo en equipo está compuesta por dos ítems, dirigidos a diagnosticar aptitudes individuales de cada trabajador encuestado que permiten trabajar con otros trabajadores y dar un resultado óptimo en la tarea encomendada. Dentro de los aspectos que se analizan están: aptitud para integrarse e identificar los objetivos del equipo. Dando como resultado el 100% de los encuestados respondió señalando que es regular o algo la iniciativa que demuestran los trabajadores. Se reitera con el resultado lo necesario de implementar un plan que permita mejorar de manera general el clima organizacional de la empresa. Se recomienda fomentar estrategias para mejorar la inserción de los trabajadores en la cultura de la organización.

Tabla 11.

Dimensión Organización

Opción	Cantidad
Ninguna o Nunca	0
Poco	0
Regular o Algo	22
Mucho	0
Todo o siempre	0

Nota. Elaboración propia

Figura 11.

Organización



Nota. Elaboración propia

Análisis

La dimensión organización está compuesta por tres ítems, dirigidos a diagnosticar los aspectos administrativos responsabilidad empresarial que van dirigidos a lograr las metas trazadas. Dentro de los aspectos que se analizan están: la planificación de las actividades, el uso de los indicadores y el empeño en alcanzar las metas. Para lo que, el

100% de los trabajadores encuestados respondieron señalando que es regular o algo, lo que indica que la organización presenta debilidades en el aspecto administrativo. Se recomienda capacitar al personal para implementar estrategias organizativas que faciliten coordinar las actividades diarias del trabajo en función a las metas trazadas y el personal disponible en la empresa.

XV Principales logros del aprendizaje

Los principales logros del aprendizaje fueron: Se diagnosticó el nivel de dificultad que puede tener el ambiente laboral de la empresa de cobranza *Call Center*. Surgieron estrategias a implementar para aumento la motivación de los trabajadores para el fortalecimiento en las habilidades sociales y comunicacionales. La necesidad de implementar estrategias para manejar el estrés. Estrategias para mejorar la ejecución de procesos y para el cumplimiento de objetivos organizacionales. En la actualidad, existe relaciones armónicas entre los trabajadores, lo que generará un ambiente comprometido para conseguir un clima laboral positivo. Se requiere implementar actividades que estimulen el bienestar, que impacten de manera positiva a la salud física y mental de los trabajadores.

XVI Conclusiones y Recomendaciones

En concordancia con los objetivos propuestos en la investigación se pudieron obtener las siguientes conclusiones:

- La empresa *Call Center* de cobranza EFIEXPRESS, no cuenta con un reglamento que aporte medidas y estrategias para el manejo del talento humano de la organización. Esto dificulta que haya un estándar sobre cómo tratar su recurso humano, que constantemente, está expuesto a estrés y malos tratos, por su tipo específico de trabajo. En este sentido, al no disponer de medidas que ayuden a tener un clima organizacional bueno, el estrés y el maltrato puede pasar a ser lo común en los trabajadores.
- Se establece que el clima organizacional influye positiva o negativamente en el desempeño laboral del personal que labora en la empresa *Call Center* de cobranza EFIEXPRESS. Es decir, mientras exista un clima organizacional mejor, va a incrementar el desempeño de su personal, mientras que, si este empeora, de la misma forma lo hará el rendimiento de los trabajadores, tal cual como se evidencia en esta empresa.
- Se determina que la dimensión comunicación está relacionada con la variable desempeño laboral, ya que influye directa y positiva en la calidad del ambiente de trabajo. Por lo cual, al igual que el clima organizacional, mientras sea mayor o mejor la comunicación en el trabajo, así mismo será el rendimiento de los trabajadores, puesto que podrán expresarse y comunicar sus emociones cotidianas. Por el contrario, si esto no puede llevarse a cabo, el desempeño del personal decaerá.
- La motivación es un mecanismo fundamental en la organización, dado que permite generar un estado de ayuda y bienestar personal, y que las necesidades de los trabajadores se vean atendidas generando una fácil expectativa en la calidad de trabajo. Por ello, es importante determinar el nivel de motivación de los trabajadores. En este caso, existía una iniciativa baja, por lo que deben implementarse estrategias que permitan motivarlos para obtener mejores resultados como empleados y como empresa.

- El liderazgo influye positiva o negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa *Call Center* de cobranza EFIGEXPRESS. Por ello, mientras el mismo sea ejercido por personal capacitado, que genere empatía y logre promover el cumplimiento de metas, el desempeño de los trabajadores mejorará, dado que tienen un efecto proporcional. Por el contrario, si el personal encargado de ejercer roles de liderazgo no cumple su función a cabalidad, esto repercutirá de forma negativa en el desempeño del resto del personal.
- En cuanto al trabajo en equipo, se determina que constituye un aspecto relevante en el desempeño laboral de los trabajadores. Ya que, incide en la calidad de trabajo realizado. Por lo tanto, cuando el personal puede trabajar el equipo, fomenta tanto el liderazgo, como las relaciones interpersonales, la delegación y determinación de tareas por miembros del equipo, así como un norte a seguir, por lo cual, se les motiva y se genera un mejor desempeño. En este sentido, la variable de comunicación también se toma en cuenta, dado que repercute en el trabajo en equipo y, por tanto, en el desempeño laboral.
- El clima organizacional constituye un aspecto fundamental para el desarrollo del desempeño laboral. Existe una relación estrecha y paralela, lo que significa que aumenta el clima organizacional implica el aumento del desempeño laboral. Por lo que cuando el clima organizacional mejora, también lo hace el desempeño laboral y cuando empeora, este también lo hace, debido a que se constituyen como variables estrechamente ligadas que tienen consecuencias directas en la otra.

Recomendaciones

- Contar con un profesional en psicología laboral, para generar comportamientos armónicos entre los trabajadores y los clientes. Esto, tomando en cuenta el tipo de trabajo que requiere una atención al público constante y, por lo tanto, al estrés de los trabajadores, quienes tienen que dar soluciones a las demandas establecidas. Por ello, el rol del profesional de la salud mental ayudará a nivel intra e interpersonal, tanto para el personal, como para su trato con los clientes.
- Concientizar a las gerencias sobre los resultados del estudio para que esta información se baje a los colaboradores y se creen objetivos para mejorar el clima organizacional de EFIEXPRESS.
- Orientar a la empresa en materia de seguridad ocupacional para que implementen las mejoras de la organización que beneficien a los trabajadores en cuanto a su desempeño laboral. Ello mejorará la seguridad e higiene laboral, previniendo riesgos, lesiones y enfermedades laborales, por lo que se les beneficiará tanto de forma directa como indirecta a la empresa, sus empleados y sus familiares.
- Informar a todo el personal de los resultados anuales como área para poder controlar y mejorar el clima organizacional. Esto permitirá establecer diagnósticos sobre las áreas débiles y a fortalecer, por lo cual se podrán periódicamente objetivos alcanzables y controlar su progreso. De esta forma, si las metas a corto plazo no están siendo cumplidas, pueden redirigirse los esfuerzos a las áreas débiles que permitan que no se altere el plan a largo plazo, generando compromiso en la empresa y mejorando su clima organizacional.
- Estimular la comunicación entre los diferentes departamentos u oficinas, ya que cuando cada departamento trabaja estrictamente en lo suyo, desconoce de los avances o retrocesos que pueden estar teniendo los demás, haciendo que el recurso humano esté disparejo en torno a sus esfuerzos. Por lo que, de ser necesario, los demás departamentos, a pesar de no tener una relación directa con los demás, puede colaborar con puntos específicos. Por otra parte, es necesaria la comunicación interdepartamental, puesto que supone establecer lazos entre pares y dentro de la misma empresa, por lo cual repercute directamente en el clima organizacional.
- Desarrollar un plan de incentivos económicos y no económicos al personal para el área que mejor se desempeñó el año anterior. Esto fomentará una competencia

sana entre los trabajadores, que hará que el desempeño laboral aumente, si los incentivos son suficientemente atractivos.

- Capacitar los niveles medios y altos de la organización para mantener un alto clima organizacional en los departamentos u oficinas. Buscar espacios en el año de trabajo para desarrollar actividades de integración dentro de la organización. En este sentido, es necesario educar a los supervisores para que mejoren su trato y relación hacia los trabajadores, con el fin de generar una mejor comunicación que logre avanzar hacia las metas trazadas por la empresa a corto, mediano y largo plazo.

XVII Referencias bibliográficas

Juño, K. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores del call center dynamicall, Independencia 2007*. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo], <https://repositorio.ucv.edu.pe>.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22080/Ju%20c3%b1o_PKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Abanto, J., & Guevar, S. (2020). La motivación del personal y el desempeño laboral de los docentes contratados por invitación en la universidad nacional de Cajamarca 2020. (Tesis de Grado), Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Agudelo, B. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Ciencias Sociales*, 15(1), 116 - 137. <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v15n1/1900-3803-entra-15-01-116.pdf>

Álvarez, B., Álvarez, A., Yoza, N., & Figueroa, M. (2018). La evaluación del desempeño laboral en la educación superior. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 362-372.

Arriola, M. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo. (Tesis de Maestría), Universidad Privada del Norte, Puno, Perú.

Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3 era edición ed.). Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

Barrientos, C. (2020). Experiencia de Psicología Organizacional en una Empresa De Servicios De Comercialización De Combustibles, ubicado en el distrito de San Martín de Porres, Lima. [Tesis de pregrado. Universidad Inca Garcilaso de la Vega], Repositorio [uigv.edu.pe](http://repositorio.uigv.edu.pe).
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5507/TRSUFICIENCIA_BARRIENTOS%20RAMIREZ.pdf?sequence=11&isAllowed=y

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Elias, D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor Agregado*, 7(1), 109-121.

Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 1 - 5. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>

Bron , B., & Mar , O. (2020). Método para evaluar el desempeño de los recursos humanos en proyectos médicos mediante computación con palabras. *Revista Cubana de Informática Médica*, 12(2), 1-12.

Bron, B., & Cornelio, O. (2020). Método para evaluar el desempeño de los recursos humanos en proyectos médicos mediante computación con palabras. *Revista Cubana de Informática Médica*, 12(2), 1-12.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubinmed/cim-2020/cim202h.pdf>

Cajamarca, B. (2022). Diagnóstico de cultura organizacional para la empresa Segurcromsig seguridad y sistemas cía. (Tesis de Pregrado), Universidad del Azuay.

Cajiao, L. (2021). La Importancia del Clima Organizacional dentro del Ambiente Laboral de una Empresa. *UNICATÓLICA*, 1 - 18.
https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2195/_IMPORTANCIA_CLIMA_ORGANIZACIONAL_DENTRO_AMBIENTE_LABORAL_EMPRESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cardona, P. (2021). *Impacto de la Percepción del Clima Organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de un Call Center*. [Tesis de Grado, Politecnico Gran Colombia* , [repositorio.alejandria.poligran.edu.co](https://repository.alejandria.poligran.edu.co).
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6473/Practica%202020Tercera%20Entrega%20Doc%20Final%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castro, C., & Espinoza, M. (2019). *Análisis del clima laboral basado en el modelo CL-SPC en una empresa de seguridad y vigilancia*. (Trabajo de Grado), Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Castro, H., & Núñez, L. (2022). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Área de Rr. Hh de La Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2020. Repositorio institucional uvc.
https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9852/Castro%20Barrios%20Hitala%20%26%20N%c3%ba%c3%b1ez%20Carri%c3%b3n%20Lenina_.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo , Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 1 - 10. doi:<http://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>

Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos* (9na ed.). MacGraw-hill . <https://idoc.pub/queue/libro-administracion-de-recursos-humanos-chiavenatopdf-vlr08yrwzplz>

Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 1(84), 23 - 61.
doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>

Cuesta, A. (2017). *Gestión de Talento Humano y del Conocimiento* (Segunda Edición ed.). ECOE. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/05/Gesti%C3%B3n-del-talento-humano-y-del-conocimiento.pdf>

Espada, B. (2021, abril 29). *¿Qué es el método descriptivo?* Retrieved 2021, from Okdiario: <https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888>

Filio, V. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019. (Tesis de Maestría), Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.

García , S. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Pacasmayo, 2022*. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo], Repositorio institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93486/Garc%C3%ada_TSJP-Le%C3%B3n_AEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, D., Londoño , C., & Ortiz, L. (2017). Factores Internos y Externos que Inciden en la Motivación Laboral. 8(12). <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981/20784207>

Garnique, G. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de Inmunización contra la covid, Lambayeque*. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejos], Repositorio institucional ucv. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96632/Garnique_CGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Granados, L. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Miguel Granados, Trujillo 2022*. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo, Repositorio institucional ucv. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97120/Granados_VLEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guartán , A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evolución del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*, 4(6), 13-26.

Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*, 1(6), 13 - 26. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7144062.pdf>

Guerrero, D. (2020). La cultura organizacional como elemento competitivo de las empresas turísticas en Colombia. *Revista ESPACIOS*, 41(24), 308 - 321. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n24/a20v41n24p25.pdf>

Guevara, X. (2018). *Clima organizacional*. (Tesis de Maestría), Universidad Andina Simón Bolívar .

Hanco, M., Carpio, A., Castillo, Z., & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300186&script=sci_arttext&tlng=pt

Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica* (1 ed.). Alicante, España: 3 Ciencias.

Hernández, R., Carlos, F., & Batista, P. (2017). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Mc Graw Hill. https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Hernandez_Fernandez_y_Baptista_2010_

Iglesias, A., Torres, J., & Mora, Y. (2020). Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. *MediSur*, 8(6). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2020000601189&script=sci_arttext&tlng=en

Lasluisa, L. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery. CIA. Ltda.* (Tesis de Grado), Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24329/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20CAPOLIVERY.CIA.LTDA.pdf>

Lerma, H. (2016). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto* (5 ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

López, C. (2020). *Diagnóstico de la cultura organizacional y el desempeño laboral Caso: INSELMED*. (Trabajo de Grado), Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.

Malacas, A., & Lezama, E. (2020). *La Cultura Organizativa y su Apoyo en la Gestión de Calidad en Tottus de MALL PLAZA – TRUJILLO, 2019*. [Tesis de Pregrado. Universidad Privada Antenos Orrego], Repositorio upao.edu.pe. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7345/1/REP_ALEXANDRA.MALACAS_ERIC.LEZAMA_CULTURA.ORGANIZATIVA.pdf

Martinez, R., & Rodriguez, E. (02 de octubre de 2020). *Manual de Metodologia de la Investigacion Cientifica*. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj6iKq755bsAhUt11kKHdAYCx0QFjAIegQIAhAC&url=https%3A%2F%2Fwww.uaeh.edu.mx%2Fdocencia%2FP_Presentaciones%2Fzimapan%2Fdecreto%2F2017%2Ffundamentos_de_metodologia_de_la_i

Mena, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión*, 4(46), 1-28.

Méndez, C. (2020). *Metodología de la investigación: Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales (5 ed.)*. Alpha Editorial. <https://n9.cl/ynysf>

Mendiola, M., & Martínez, A. (2020). *Evaluación del y para el aprendizaje: instrumentos y estrategias*. Ciudad de México: Imagia Comunicación.

Navarro, D., & Osorio, N. (2020). *Importancia de la Aplicación del Clima Organizacional en las Empresas de Santa Marta*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia], Repositorio ucc.edu.co. http://www.knowledgecap.bigstarcreative.com/bitstream/20.500.12494/44989/1/2021_importancia_aplicaci%c3%b3n_clima.pdf

Oviedo, M. (2021). La justicia organizacional y el engagement en el trabajo como antecedentes del desempeño laboral en una muestra de empleados del sector público. [Tesis de Posgrado. Universidad Autónoma de San Luis Potosí], Repositorio .uaslp.mx. <http://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7381/TesisM.FCA.2021.Justicia.Oviedo.PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Panchi, V. (2018). La incidencia del clima organizacional en el desarrollo de las organizaciones posmodernas. *Sapienza Organizacional*, 5(9), 173 - 188. <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056570009/553056570009.pdf>

Paredes , P., Alemán , A., & Castro, T. (2021). Ambiente organizacional y satisfacción laboral en instituciones financieras de la provincia del Guayas, Ecuador. *Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 3(2), 1-25.

Peña, H. (2018). Clima Organizacional Una construcción personalista del ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial (1 ed.). UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4944/1/9789942776075.pdf>

Quaglia, A., & Gutiérrez, C. (2020). *Teletrabajo direccionado al desempeño laboral*. [Tesis de Pregrado. Universidad Naional de Piura], Repositorio unp.edu.pe. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2407/FCAD-QUA-GUT-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe, S. (2020). *Importancia de la evaluación del desempeño laboral*. (Tesis de Maestría), Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

Ramírez, V., Sandoval, M., & Surdez, E. (2021). Diversidad y cultura organizacional en una empresa periodística durante la pandemia covid-19. *Revista San Gregorio*, 1(48), 1 - 5. doi:Revista San Gregorio

Ramos, V., & Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Acción psicológica*, 14(2), 225-239.

Reyes, J., & Moros, H. (2018). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Redalyc.org*, 7(1), 201 - 217. <https://www.redalyc.org/journal/5523/552364016011/html/>

Ribeiro, V. (2021). Estudio de Caso Descriptivo de La Gestión de RRHH y La Cultura Organizacional en un Proceso de Adquisición de Empresas Técnicas en el Contexto de Transformación Digital Empresarial LINX, BRASIL. [Tesis de Maestría, Universidad de Ciencias Empresariales Y Sociales , Repositorio uces.edu.ar. http://dspace.uces.edu.ar:8180/jspui/bitstream/123456789/5850/1/Estudio_%20Rodrigues_Ribeiro.pdf

Rimac, A. (2021). Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Oficina Diocesana de Educación Católica en la Diócesis de Tarma. [Tesis de Pregrado. Universidad Continental del Perú], Repositorio continental.edu.pe. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8800/4/IV_FCE_309_TE_Rimac_Calixto_2021.pdf

Rimac, A. (2021). Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Oficina Diocesana de Educación Católica en la Diócesis de Tarma. [Tesis de Pregrado. Universidad Continental del Perú], Repositorio continental.edu.pe.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8800/4/IV_FCE_309_TE_Rimac_Calixto_2021.pdf

Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Archivos médicos Camagüey*, 23(2), 159-164.

Rodríguez, I. (2017). *Evaluación del Desempeño*. (Tesis de Maestría), Icade Business School, Madrid, España.

Rodríguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempenho no trabalho de professores da Instituição Universitária ITSA. *Revista EAN*, 80(1), 1 - 10. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602019000200079

Romero, L. (2022). *Cultura Organizacional y su Relación en la Gestión de Calidad en la Empresa BAFING SAC SAN BORJA 2021*. [Tesis de Pregrado. Universidad Peruana de las Américas], Repositorio [ulasamericas.edu.pe](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe). <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2221/1.TESIS%20LESLIE%20ROMERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, C. (2021). Adecuación de los modelos de evaluación en recursos humanos para el desempeño laboral. *Revista de Investigacion Psicologica*, 1(25), 1-20. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322021000100007&script=sci_arttext

Silva, D., Méndez, P., Morales, D., & Cortes, F. (2020). La Importancia del Clima Y Cultura Organizacional para la Atención en Instituciones de Salud. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 53 - 60. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1751/1753>

Soto, L., Ugalde, J., & Allauca, M. (2020). La importancia de la decisión gerencial para generar un clima organizacional óptimo en una empresa. *Dominio de las Ciencias*, 6(4). doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1463>

Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad*, 10(1), 1 - 10. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000100180&script=sci_arttext&tlng=en

Villarroel, O. (2021). *Gestión del talento humano y cultura organizacional en la empresa de servicios educativos SISE, Lima, 2020*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo], Repositorio [ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58414/Villarruel_EOA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Viñarás, M., González, J., & Rincón, S. (2020). La Comunicación Interpersonal y la Comunicación Interna en las empresas: un análisis desde la profesión y la Universidad. *Comunicación y Hombre*, 16(1), 335 - 354. <https://portalderevistas.ufv.es/index.php/comunicacionyhombre/article/view/607/603>

Zapata, J., Gasca, G., Manrique, B., & Machuca, L. (2021). Caracterización de métodos de evaluación de desempeño para equipos de desarrollo de software. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 29(1), 1 - 18. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052021000100129&script=sci_arttext

XVIII**ANEXOS**

Anexo A:

Tabla 12.

Operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
	Autorrealización	1 al 10	
			Análisis bibliográfico y Documental
	Involucramiento Laboral	1 al 10	y encuesta.
Clima Organizacional	Supervisión	1 al 10	
	Comunicación	1 al 10	
	Condiciones Laborales	1 al 9	Ficha de recolección de datos.
	Orientación al resultado	1 al 3	Análisis bibliográfico y Documental y encuesta
	Calidad	4 al 7	
Desempeño Laboral	Relaciones Interpersonales	8 al 10	
	Iniciativa	11 al 14	
	Trabajo en Equipo	15 al 16	Ficha de recolección de datos.
	Organización	17 al 19	

Nota: Elaboración propia

Anexo B: Cuestionario sobre clima organizacional

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA		Cuestionario Clima Organizacional	
La presente encuesta lleva como objetivo recopilar datos sobre el Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área <i>Call Center</i> de cobranza de la empresa EFIEXPRESS en el periodo febrero 2022 – agosto 2022.			
DATOS GENERALES			
Sexo:	<input type="radio"/> Masculino	<input type="radio"/> Femenino	Fecha
Edad	Hijos	Turno	
De 18 a 25 años <input type="radio"/>	Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>	Mañana <input type="radio"/>	
De 26 a 35 años <input type="radio"/>		Tarde <input type="radio"/>	
De 36 a 45 años <input type="radio"/>		Noche <input type="radio"/>	
De 46 a 55 años <input type="radio"/>		Mixto <input type="radio"/>	
De 56 años a más <input type="radio"/>			
AUTORREALIZACIÓN			
1. Presencia de oportunidades para el progreso de la empresa			
Ninguna o nunca ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()
Todo o Siempre ()			
2. Interés por el éxito del personal por parte del jefe.			
Ninguna o nunca ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()
Todo o Siempre ()			
3. Participación en la determinación de objetivos y actividades para lograrlo.			
Ninguna o nunca ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()
Todo o Siempre ()			
4. Valoración de los altos grados de desempeño laboral			
Ninguna o nunca ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()
Todo o Siempre ()			
5. Reconocimiento por los logros de la empresa por parte de los supervisores.			
Ninguna o nunca ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()
Todo o Siempre ()			
6. Las operaciones asignadas permiten al personal la mejora de su desarrollo y aprendizaje			

Ninguna o nunca () Todo o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	
7. Fomento de la capacitación del personal por parte de los jefes de la empresa				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
8. Fomento el desarrollo de los empleados en la empresa.				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
9. Fomento de ideas innovadoras y creativas.				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
10. Reconocimiento de los logros en la empresa.				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
INVOLUCRAMIENTO LABORAL				
11. Presencia de compromiso por el éxito de la empresa				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
12. Grado de éxito del personal en el trabajo				
Ninguna o nunca () Todo o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	
13. El personal como elemento fundamental para que la empresa sea exitosa.				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
14. Compromiso del personal con la empresa				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
15. Realización de operaciones diarias en la oficina				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
16. Desarrollo personal por medio del cumplimiento de asignaciones diarias				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo

17. Cumplimiento de las operaciones laborales				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
18. Presentación adecuada de los productos y/o servicios de la empresa				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
19. Excelente definición de la misión, visión y valores de la empresa.				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
20. La organización se considera una excelente opción para el logro de la calidad de vida laboral.				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo

SUPERVISIÓN

21. Ayuda del supervisor para afrontar los problemas presentados.				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
22. Mejoramiento constante de las técnicas de trabajo				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
23. Mejora de las asignaciones por medio de la evaluación efectuada				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
24. Preparación adecuada para efectuar el trabajo				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
25. Responsabilidades bien establecidas				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
26. Disposición de un sistema para controlar las operaciones de la empresa.				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
27. Existencia de procesos y normativa como pautas en el trabajo				

Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
28. Objetivos bien determinados				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
29. Trabajo efectuado fundamentado en los planes previamente establecidos				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
30. Equidad en el trato del personal				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo

COMUNICACIÓN

31. Facilidad de acceso a la los datos requerido para el cumplimiento del trabajo.				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
32. Fluidez de la información				
Ninguna o nunca () Todo o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo	Mucho ()	
33. Presencia de una relación armoniosa en cada grupo de trabajo				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
34. Presencia de necesarios canales de comunicación.				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
35. Fácil interacción con personal de jerarquía superior				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
36. Afrontación y superación de los problemas				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
37. Fomento de la comunicación interna en la empresa				

Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
38. Atención del supervisor a lo dicho por los empleados				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
39. Excelente colaboración entre los empleados de las diferentes áreas				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
40. Conocimiento del avance en otros departamentos de la empresa				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo

CONDICIONES LABORALES

41. Cooperación entre los compañeros de trabajo				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
42. Provocación respecto a los objetivos del trabajo				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
43. El personal puede tomar decisiones en asignaciones de responsabilidad				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
44. Excelente trabajo en equipo e integración				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
45. Se cuenta la posibilidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
46. Excelente manejo de recursos				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
47. Atracción de la remuneración a comparación con la de las demás empresas				

Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
48. Los objetivos se relacionan con la visión de la empresa				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo
49. Se dispone de tecnología				
Ninguna o nunca () o Siempre ()	Poco ()	Regular o algo ()	Mucho ()	Todo

Anexo C: Cuestionario sobre desempeño laboral

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA		Cuestionario Desempeño Laboral		
La presente encuesta lleva el objetivo de recopilar datos sobre la incidencia del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal del área <i>Call Center</i> de cobranza de la empresa EFIGEXPRESS en el periodo febrero 2022 – agosto 2022.				
DATOS GENERALES				
Sexo: Masculino <input type="radio"/>		Femenino <input type="radio"/>	Fecha	
Edad		Hijos		Turno
18-25 años <input type="radio"/>		Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>	Mañana <input type="radio"/>	
26-35 años <input type="radio"/>			Tarde <input type="radio"/>	
36-45 años <input type="radio"/>			Noche <input type="radio"/>	
46-55 años <input type="radio"/>			Mixto <input type="radio"/>	
56 años en adelante <input type="radio"/>				
ÁREA DEL DESEMPEÑO				
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS				
1. Culmina su trabajo de forma oportuna				
Muy Bajo ()	Bajo ()	Moderado ()	Alto ()	Muy Alto ()
2. Cumplimiento de las asignaciones encomendadas				
Muy Bajo ()	Bajo ()	Moderado ()	Alto ()	Muy Alto ()
3. Efectúa una cantidad apropiada de trabajo				
Muy Bajo ()	Bajo ()	Moderado ()	Alto ()	Muy Alto ()
CALIDAD				
4. No genera algún error en su trabajo				
Muy Bajo ()	Bajo ()	Moderado ()	Alto ()	Muy Alto ()
5. Manera los recursos de manera racional				
Muy Bajo ()	Bajo ()	Moderado ()	Alto ()	Muy Alto ()
6. No necesita que se le supervise de manera constante				
Muy Bajo ()	Bajo ()	Moderado ()	Alto ()	Muy Alto ()
7. Efectúa el trabajo con profesionalismo				
Muy Bajo ()	Bajo ()	Moderado ()	Alto ()	Muy Alto ()

RELACIONES INTERPERSONALES					
8. Muestra cortesía con sus compañeros y demás trabajadores	Muy Bajo ()	Bajo ()	Moderado ()	Alto ()	Muy Alto ()
9. Orienta de forma apropiada a sus compañeros.	Muy Bajo ()	Bajo ()	Moderado ()	Alto ()	Muy Alto ()
10. No genera conflictos en el trabajo	Muy Bajo ()	Bajo ()	Moderado ()	Alto ()	Muy Alto ()
INICIATIVA					
11. Presenta ideas innovadoras para la mejora de los procedimientos	Muy Bajo ()	Bajo ()	Moderado ()	Alto ()	Muy Alto ()
12. Presenta adaptabilidad al cambio	Muy Bajo ()	Bajo ()	Moderado ()	Alto ()	Muy Alto ()
13. Anticipación a los problemas	Muy Bajo ()	Bajo ()	Moderado ()	Alto ()	Muy Alto ()
14. Excelente destreza en la resolución de problemas	Muy Bajo ()	Bajo ()	Moderado ()	Alto ()	Muy Alto ()
TRABAJO EN EQUIPO					
15. Óptimo trabajo de equipo	Muy Bajo ()	Bajo ()	Moderado ()	Alto ()	Muy Alto ()
16. Identificación con las metas que tiene el equipo de trabajo	Muy Bajo ()	Bajo ()	Moderado ()	Alto ()	Muy Alto ()
ORGANIZACIÓN					
17. Realiza la planificación de sus operaciones	Muy Bajo ()	Bajo ()	Moderado ()	Alto ()	Muy Alto ()
18. Manejo de indicadores	Muy Bajo ()	Bajo ()	Moderado ()	Alto ()	Muy Alto ()
19. Preocupación por el logro de objetivos y metas	Muy Bajo ()	Bajo ()	Moderado ()	Alto ()	Muy Alto ()