

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

“El clima y el desempeño laboral de los colaboradores en Pymes del sector de insumos médicos norte de la ciudad de Guayaquil”

AUTOR/A:

Ing. Ochoa Choez, Wendy Yamileth

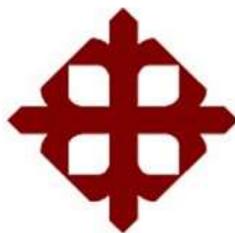
**Previo a la obtención del grado académico como:
Magíster en Administración de Empresas**

TUTOR:

Ing. Zerda Barreno, Elsie Ruth, Ph.D.

Guayaquil, Ecuador

2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Ing. Ochoa Choez, Wendy Yamileth, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**.

DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Zerda Barreno, Elsie Ruth, Ph.D.

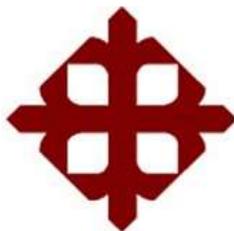
REVISOR

Ing. Ángel Aurelio Castro Peñarreta, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

Guayaquil, a los 6 días del mes de octubre del año 2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Wendy Yamileth Ochoa Choez**

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación, El clima y el desempeño laboral de los colaboradores en pymes del sector de insumos médicos norte de la ciudad de Guayaquil, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

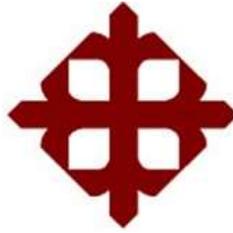
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 6 días del mes de octubre del año 2025

LA AUTORA



Wendy Yamileth Ochoa Choez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

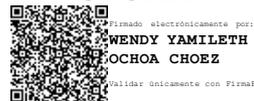
AUTORIZACIÓN

Yo, **Wendy Yamileth Ochoa Choez**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación** previo a la obtención del título como **Magíster en Administración de Empresas** titulado: El clima y el desempeño laboral de los colaboradores en Pymes del sector de insumos médicos norte de la ciudad de Guayaquil, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 6 días del mes de octubre del año 2025

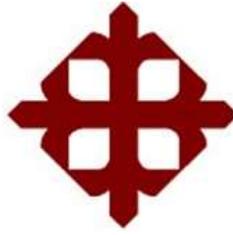
LA AUTORA



Firmado electrónicamente por:
**WENDY YAMILETH
OCHOA CHOEZ**

Validar Únicamente con FirmaEC

Wendy Yamileth Ochoa Choez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

OK Wendy Ochoa - 30 Septiembre 2025

3%

Textos sospechosos



3% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas

1% Idiomas no reconocidos (ignorado)

< 1% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: OK Wendy Ochoa - 30 Septiembre 2025.docx	Depositante: María del Carmen Lapo Maza	Número de palabras: 31.397
ID del documento: 015badab7bb3c003a2eba13e854c230009a0658d	Fecha de depósito: 6/10/2025	Número de caracteres: 203.031
Tamaño del documento original: 2,14 MB	Tipo de carga: Interfaz	
	Fecha de fin de análisis: 6/10/2025	

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	localhoac Estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el di... http://wca.host.8080xmtul@briexamv33t17107943T-UCS-G-POS-MOS-5-1-30.pdf.net # Fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (63 palabras)
2	localhoac Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en ... http://wca.host.8080xmtul@briexamv33t1710803T-UCS-G-POS-MOS-5-1-30.pdf.net # Fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (60 palabras)
3	Tesis Completa Barradon-vilaca Tesis Completa Barradon-vilaca #38474 Viene de mi grupo # Fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < (277 palabras)
4	localhoac Influencia de prácticas en el clima organizacional de empresas privadas ... http://wca.host.8080xmtul@briexamv33t1710803T-UCS-G-POS-MOS-5-1-30.pdf.net # Fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < (20 palabras)
5	Explorando los Desafíos Actuales en la Gestión de Carga Laboral y Sal... #02a2a Viene de mi grupo # Fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < (137 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales

AGRADECIMIENTO

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres.

A mi madre por haberme apoyado en todo momento con sus consejos, valores, motivación constante; que me ha permitido ser una persona de bien y su amor incondicional. A mi padre, que dejó de acompañarme en mis pasos desde hace 32 años; pero sé que hubiese estado muy orgulloso de verme crecer profesionalmente.

A mis amigos y profesores.

La Ing. Ing. Zerda Barrera Elsie Ruth por su gran apoyo brindado en la elaboración de esta tesis para la culminación de esta carrera profesional; a mi tutor de vida el Ing. Edison Ochoa; a mi jefa Ing. Alexandra Torres su ayuda ofrecida en todo momento durante estos dos años; a mi amiga Sra. Priscila Rodríguez por esa confianza y extenderme la mano cuando más lo he necesitado.

Muchas gracias a todos los mencionados, que han impulsado el desarrollo y formación de mi vida profesional.

Wendy Yamileth Ochoa Choez

Índice General

Resumen.....	XIV
Abstract.....	XV
Introducción	1
Antecedentes.....	2
Planteamiento del Problema	6
Formulación del Problema.....	9
Justificación	9
Objetivos Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos	10
Preguntas de Investigación.....	11
Hipótesis.....	11
Capítulo I Marco Teórico.....	12
Teoría de Herzberg.....	13
Factores motivacionales.....	15
Factores higiénicos	18
Teoría X e Y de McGregor.....	19
Clima laboral.....	24
Desempeño laboral.....	27
Satisfacción laboral.....	29
Marco Legal.....	31
Marco Conceptual.....	32
Capítulo II Marco Referencial.....	38

Capítulo III Marco Metodológico	46
Tipo de Investigación	46
Diseño de la Investigación	46
Tipo de datos	47
Diseño de la encuesta	48
Análisis de las encuestas	52
1. Colaboración y buen trato	56
Capítulo IV Propuesta	97
Descripción de la propuesta	97
Porter.	98
Amenaza Nuevos Participantes.....	98
Rivalidad entre competidores	99
Perfiles de los competidores	100
Factores más influyentes de los resultados	103
Sustitutos.....	104
Poder negociador de proveedores.....	104
Poder negociador de compradores	104
Análisis P.E.S.T.A. Entorno Político.....	105
Entorno Económico	106
Entorno Social	107
Entorno Tecnológico	108
4.2 ANÁLISIS FODA.....	108
Fortalezas.....	108
Oportunidades.....	109
Debilidades.....	111
Amenazas.....	112

4.3 Propuesta de Investigación.....	113
Conclusiones	116
Recomendaciones	118
Referencias bibliográficas	121
Apéndices.....	128

Índice de tablas

Tabla 1.....	44
Tabla 2.....	51
Tabla 3.....	52
Tabla 4.....	53
Tabla 5.....	54
Tabla 6.....	55
Tabla 7.....	57
Tabla 8.....	59
Tabla 9.....	62
Tabla 10.....	64
Tabla 11.....	66
Tabla 12.....	69
Tabla 13.....	71
Tabla 14.....	73
Tabla 15.....	76
Tabla 16.....	78
Tabla 17.....	81
Tabla 18.....	84
Tabla 19.....	87
Tabla 20.....	89
Tabla 21.....	92
Tabla 22.....	94

Índice de figuras

Figura 1. Teoría Bifactorial de Herzberg, tomado de Giraldo (2021).....	16
Figura 2.....	23
Figura 3. Empresas encuestadas.	52
Figura 4. Sexo.....	53
Figura 5. Edad	54
Figura 6. Ocupación	55
Figura 7. Colaboración y buen trato por parte de los jefes.....	58
Figura 8. Colaboración y buen trato por parte de los jefes porcentajes.....	58
Figura 9. Colaboración y buen trato por parte de los compañeros.	60
Figura 10. Colaboración y buen trato por parte de los compañeros porcentajes.	60
Figura 11. Motivación laboral.	63
Figura 12. Motivación laboral porcentaje.....	63
Figura 13. Iniciativa participativa por parte de la organización.	65
Figura 14. Iniciativa participativa por parte de la organización individual porcentaje.	65
Figura 15. Iniciativa participativa por parte de los jefes.	67
Figura 16. Iniciativa participativa por parte de los jefes. porcentaje.....	68
Figura 17. Desarrollo profesional.....	69
Figura 18. Desarrollo profesional porcentaje	71
Figura 19. Apoyo por parte de la organización.	72
Figura 20. Apoyo por parte de la organización porcentaje.....	72
Figura 21. Ambiente y desarrollo de ideas individuales.....	74
Figura 22. Ambiente y desarrollo de ideas individuales.....	75

Figura 23. Equipos y distribución de personas y material.....	77
Figura 24. Equipos y distribución de personas y material porcentaje	77
Figura 25. Organización y desempeño.	79
Figura 26. Organización y desempeño porcentaje.....	80
Figura 27. Estabilidad Laboral	82
Figura 28. Estabilidad Laboral porcentaje.....	82
Figura 29. Comunicación y desarrollo	84
Figura 30. Comunicación y desarrollo porcentaje.....	85
Figura 31. Satisfacción laboral hacia la organización o jefes.	87
Figura 32. Satisfacción laboral hacia la organización o jefes porcentajes.	88
Figura 33. Satisfacción laboral individual.....	90
Figura 34. Satisfacción laboral individual porcentaje	91
Figura 35. Autonomía y profesionalismo	93
Figura 36. Autonomía y profesionalismo porcentaje.	93
Figura 37. Las Fuerzas de Porter.....	97
Figura 38. Imaginería visual de las empresas. Tomado de google (2019).....	98
Figura 39. Sectores económicos.	106

Apéndices

Apéndice A. Encuesta clima laboral	133
Apéndice B. Encuesta Desempeño laboral	139

Resumen

Este trabajo explora la dinámica entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores en pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector de insumos médicos en el norte de Guayaquil. La motivación detrás de esta investigación radica en comprender cómo estos factores interactúan y afectan la productividad y el bienestar de los empleados. La investigación se apoya en un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas diseñadas para medir las percepciones del clima laboral y el desempeño de los colaboradores. La muestra incluyó a empleados de PYMES, asegurando una representación diversa de experiencias y perspectivas. La investigación siguió un procedimiento estructurado que inició con la definición del problema y los objetivos, continuó con la delimitación de la población objetivo y la selección de la muestra representativa de colaboradores de pymes de insumos médicos. Posteriormente se diseñó y aplicó una encuesta compuesta por preguntas demográficas y escalas de Likert, cuyos resultados fueron recopilados y tabulados en SPSS. Para finalizar, se efectuaron análisis descriptivos y pruebas de correlación que posibilitaron detectar la relación que existe entre el entorno laboral, el desempeño y la satisfacción de los empleados, creando conclusiones y recomendaciones que se basan en la evidencia conseguida. Los resultados denotan que existe una correlación importante entre tener un clima de trabajo positivo y el alto desempeño de los trabajadores. En base a estos resultados, se plantean varias recomendaciones enfocadas a optimizar la gestión del talento humano en las PYMES.

Palabras claves: Clima laboral, Desempeño laboral, Colaboradores, Pymes, Insumos médicos.

Abstract

This study explores the dynamics between work environment and employee performance in small and medium-sized enterprises (SMEs) in the medical supplies sector in northern Guayaquil. The motivation behind this research lies in understanding how these factors interact and affect employee productivity and well-being. The research employs a quantitative approach, using surveys designed to measure perceptions of work environment and employee performance. The sample included employees from SMEs, ensuring a diverse representation of experiences and perspectives. The research followed a structured procedure that began with defining the problem and objectives, continued with delimiting the target population and selecting a representative sample of employees from medical supply SMEs. Subsequently, a survey consisting of demographic questions and Likert scales was designed and administered, and the results were collected and tabulated using SPSS. Finally, descriptive analyses and correlation tests were conducted to identify the relationship between the work environment, employee performance, and satisfaction, leading to conclusions and recommendations based on the evidence gathered. The results indicate a significant correlation between a positive work environment and high employee performance. Based on these findings, several recommendations are proposed to optimize human talent management in SMEs.

Keywords: Work environment, Job performance, Employees, SMEs, Medical supplies.

Introducción

La satisfacción laboral es un tema de gran importancia, siendo comprensible por la influencia que puede tener sobre el trabajador. La satisfacción puede ser determinante para el comportamiento mental, físico, profesional y social, así como posibles repercusiones para el equilibrio entre la vida personal y familiar de los sujetos. Sin embargo, al incidir en tantos factores personales, también puede incidir en las organizaciones que integra. Hay fundamentalmente dos tipos de satisfacción laboral basados en el nivel de sentimientos que un empleado tiene sobre su trabajo. El primero corresponde a la satisfacción laboral general, que se refiere a los sentimientos generales de los empleados con respecto a su empleo. El segundo considera las características de la satisfacción laboral, es decir, se refiere a los sentimientos sobre aspectos específicos del trabajo, como el salario, los beneficios, la jerarquía laboral, las oportunidades de crecimiento, el ambiente de trabajo y la calidad de las relaciones con los propios compañeros (Ordoñez et al., 2020)

Siguiendo esta lógica es importante realizar investigaciones encaminadas a identificar los factores que producen la insatisfacción profesional en el trabajo, con el fin de conducir a la implementación de estrategias organizacionales para mejorar y potenciar la satisfacción de los trabajadores. Promoviendo la premisa anterior, será posible mantener el equilibrio psicosocial y desarrollar los niveles de clima y desempeño laboral de los empleados del servicio.

Para la exposición de esta tesis, se tomará como muestra las Pymes del sector norte de la ciudad de Guayaquil que son proveedores del Estado en el área de la salud, bajo la comercialización de insumos y/o equipos médicos. La conformación de la presente investigación comprenderá cuatro capítulos, conformados de la siguiente manera: en el Capítulo I se registra el marco teórico, conceptual, legal que sustenta la investigación. La caracterización de las Pymes en el sector norte de la ciudad de Guayaquil, dedicadas a la comercialización de insumos médicos, de laboratorio y odontológicos se desarrolla en el

Capítulo II. La metodología comprende el Capítulo III, se presenta una Propuesta de Mejoras en el Capítulo IV, finalizando el trabajo de investigación con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Antecedentes

En la búsqueda de comprender la relación entre el clima y el desempeño laboral con la satisfacción de los colaboradores en pymes del sector de insumos médicos en el norte de Guayaquil, es esencial entender los antecedentes históricos que han llevado a la consideración de este tema en la investigación actual. En estos años, la gestión del clima laboral ha crecido grandemente. Desde la Revolución Industrial para el siglo XVII, en la cual las condiciones de trabajo se consideraban extremadamente precarias y la satisfacción del empleado era ignorada en gran proporción, hasta las teorías modernas de gestión de los recursos humanos, ha existido un cambio importante hasta el reconocimiento de lo fundamental del bienestar del colaborador en el sitio de trabajo (Tamayo, 2020).

Actualmente, instituciones como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han hecho énfasis en la relación que existe entre el entorno laboral y la salud y la satisfacción laboral de los empleados (OIT, 2020). De acuerdo a la OMS, un ambiente laboral saludable motiva al bienestar físico, mental y social de los trabajadores, lo cual a su vez aporta a un óptimo desenvolvimiento laboral y a niveles altos de satisfacción (Schor-Landman, 2022).

En América Latina, la situación fluctúa considerablemente de acuerdo al país y a la industria específica. Generalmente, la región ha atravesado retos en lo que respecta a la calidad del trabajo y a la seguridad laboral. No obstante, se visualizan esfuerzos para optimizar las condiciones laborales y que se promueva el bienestar de los empleados. Instituciones como Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) han

hecho énfasis en lo fundamental de las normativas que promuevan la igualdad y la inclusión en el entorno laboral (CEPAL, 2025).

Para Ecuador, la situación del sector de insumos médicos para el norte de Guayaquil expone ya sean retos como oportunidades. Aunque el país ha atravesado un aumento económico durante los últimos años, aún existen desproporcionalidades laborales y sociales. De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), el subempleo y la informalidad laboral son inconvenientes importantes en ciertas áreas urbanas. Aquello puede incidir en el entorno laboral y en el desenvolvimiento de los empleados en las pymes del sector de insumos médicos (INEC, 2023).

Para que se puedan abordar estos antecedentes y entender la actual situación en las pymes del sector de insumos médicos para el norte de Guayaquil, es importante efectuar un análisis detallado del entorno laboral, el desenvolvimiento de los trabajadores y su índice de satisfacción. Los objetivos específicos de este estudio pretenden desglosar estos elementos y determinar relaciones importantes entre estos.

Reconocer el entorno laboral en las pymes va a brindar información relevante acerca del ambiente en el cual se desenvuelven los trabajadores. Aquello puede incorporar elementos como es la comunicación interna, el liderazgo, cultura organizacional y las normativas de recursos humanos. Entender el desempeño laboral incluye analizar la calidad de trabajo y la satisfacción en el cumplimiento de las tareas designadas.

Establecer la relación entre el entorno laboral, el desenvolvimiento y la satisfacción del personal incluye evaluar datos cualitativos y cuantitativos recolectados mediante los cuestionarios validados. Dichos cuestionarios pueden incorporar preguntar acerca del entorno laboral, la motivación, el nivel de estrés y la percepción del respaldo corporativo. La unión de estos elementos puede incidir en la percepción general de los trabajadores acerca de su satisfacción en el trabajo.

Al conseguir estos elementos importantes que asocian el nivel de satisfacción de los empleados con el entorno y el desenvolvimiento laboral, se pueden detectar áreas de mejora en las pymes del sector de insumos médicos para el norte de Guayaquil. Aquello puede incluir la aplicación de normativas de bienestar, programas de capacitación, o ajustes en la estructura organizativa para que se promueva un entorno laboral más productivo y saludable.

Bajo esta línea, el estudio planteado busca ahonda en la relación entre el entorno laboral y el desenvolvimiento con la satisfacción de los empleados en pymes del sector de insumos médicos en el norte de Guayaquil. Mediante un análisis a detalle de antecedentes históricos, la actual situación a nivel mundial, América Latina y Ecuador, así como la formulación de objetivos específicos, se pretende conseguir información importante que aporte a optimizar las condiciones laborales y al bienestar de los empleados en esta industria puntual.

El objeto de esta investigación es encontrar cuales son los factores más relevantes que influyen en el clima laboral y cómo se ve afectado el desempeño laboral; para finalmente considerar las medidas preventivas que eviten que el clima organizacional afecte el rendimiento laboral y realizar sugerencias, para aplicarlos a través de la administración del departamento de Recursos Humanos.

El desempeño laboral de un colaborador está en función de varios aspectos que conforman su realidad. Desde el cubrir las necesidades explicadas por Maslow en su famosa pirámide, hasta el ambiente de la organización son factores que claramente pueden influir de una u otra manera en un colaborador; y a su vez, cada individuo puede reaccionar de una manera distinta a estos mismos aspectos, de acuerdo a sus necesidades, inteligencia emocional o logros conseguidos (Fernández-García y Antonio-Pirón, 2021).

Por esta razón el tema propuesto plantea una interrogante en el sentido de conocer qué aspectos o factores pueden influir en unos u otros colaboradores. Existen varios estudios que

se han realizado a nivel nacional e internacional al respecto. Uno de estos, realizados para estudiar esta problemática en una universidad ecuatoriana explica:

El primer grupo de elementos incorpora variables que van a facilitar la satisfacción laboral, debido a que son los llamados elementos motivadores. En este grupo se incluyen los factores: logro, reconocimiento, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento. Todas estas variables se relacionan con características inherentes al cargo y las tareas que se deben realizar, por lo que se considera a estos, factores internos. Por el otro lado, están las variables relacionadas con la insatisfacción laboral que se denominan factores higiénicos. A este grupo pertenecen las políticas y administración de la institución, supervisión, salario, relaciones interpersonales y condiciones de trabajo. Los factores higiénicos se relacionan con características del contexto en el que se realiza el trabajo, por lo que constituyen factores externos.

Previo a un breve estudio del macroentorno, esta investigación se enfocará en las Pymes que participan dentro del sector de comercialización de insumos y equipos para el área médica hospitalaria. Debido que se ha presentado una tendencia de un incremento cada vez mayor en la apertura o consolidación de pequeñas y medianas empresas, que ingresan al mercado ecuatoriano, bajo esta misma actividad comercial y llegan a tener éxito. En base a las entrevistas con algunos líderes de estas empresas, se conoce que la mayoría empezaron con el mero empeño y empuje de una sola persona que tenía una visión emprendedora. Algunos fueron empleados de empresas multinacionales o con un gran prestigio en el medio y salieron con la meta y el sueño de independizarse. Se endeudaron con préstamos para tener un capital y llevar a cabo las transacciones comerciales que les permitiera tener su propia clientela.

Sin embargo, a medida que van creciendo estas Pymes, incrementa la necesidad requerir ayuda y la primera mano de obra en la que ellos piensan, es en la familia. Darles una

oportunidad laboral, con bajo costo a sus parientes es la forma más tradicional, de cómo se inician estas empresas. Dicho lo anterior, es un factor común relevante en las pequeñas empresas, la presencia de un clima laboral complejo; debido que se omiten procedimientos por el efecto del abuso de confianza, exceso de horas laborables sin mayor remuneración, rivalidades, desencadenando situaciones conflictivas.

Es frecuente encontrar empresas con una estructura organizacional, carente de ciertos criterios administrativos básicos; razón por la cual, en algunos casos cuesta visualizar cuáles son sus falencias y por consiguiente, no les agrada que su empresa sea sujeta a un análisis. Sienten que es su privacidad lo que se está invadiendo al escudriñar procesos internos, logísticos y comerciales de las mismas; sin embargo, siguen siendo un nicho de mercado atractivo en el cual se puede trabajar para mejorar sus procedimientos y generar una mayor rentabilidad a medida que alcanzan sus objetivos.

Planteamiento del Problema

La evolución histórica de la investigación sobre el clima y el desempeño laboral en las pymes del sector de insumos médicos en el norte de Guayaquil ha estado marcada por un interés creciente en comprender cómo el ambiente laboral afecta el desempeño laboral y la satisfacción de los empleados. Desde las primeras investigaciones acerca de la psicología industrial a inicios del siglo XX, se ha establecido que las condiciones laborales inciden de manera directa en el rendimiento y en la satisfacción laboral. Durante décadas, dicho interés se ha incrementado conforme las corporaciones han querido maximizar la eficacia y retener el talento humano (Vasquez et al., 2021).

Actualmente, a nivel global, varias instituciones como es la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han indicado la importancia de promover medios laborales saludables para que se garantice el bienestar de los empleados. La OIT, como por ejemplo, han creado directrices acerca del índice laboral y

la gestión de riesgos psicosociales, reconociendo que estos elementos pueden tener un efecto importante en la satisfacción y en el desempeño de los trabajadores (Herrera et al., 2021).

En Latinoamérica, la situación plantea matices puntuales que se han visto influenciados por elementos socio financieros y culturales. Entidades como es la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) han hecho énfasis en optimizar las condiciones laborales en la región para que se promueva el desarrollo inclusivo y sostenible. En el contexto en la cual la informalidad laboral y la precarización del trabajo son retos persistentes, comprender la relación entre el entorno laboral, el desenvolvimiento y la satisfacción de los empleados tiene más importancia (Gamboa et al., 2023).

En Ecuador, la situación del sector de insumos médicos al norte Guayaquil expone una realidad semejante a la de otros países de la región. Aunque se han efectuado avances en términos de crecimiento financiero y desarrollo, persisten retos en lo que respecta a la calidad del trabajo y las condiciones laborales. Instituciones como el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) brindan datos del mercado laboral de Ecuador, incorporando información acerca del subempleo e informalidad, elementos que pueden tener incidencia en la dinámica laboral en las pymes del sector de insumos médicos (INEC, 2021).

Los efectos del problema de estudio acerca de la relación entre el entorno laboral y el desenvolvimiento laboral con la satisfacción de los empleados en las pymes del sector de insumos médicos en el norte de Guayaquil son varios y se encuentran sustentadas por datos de entidades superiores. Entre las causas están las condiciones laborales adversas, como es la ausencia de una comunicación eficaz, el liderazgo deficiente, la carga laboral en exceso y la ausencia de reconocimiento de parte de los directivos. De acuerdo a la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo efectuada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSST, 2020), dichas condiciones pueden aportar a un entorno laboral tenso y con poca satisfacción para los trabajadores.

Las repercusiones de este problema son importantes y pueden perjudicar ya sea a los trabajadores como a la empresa en su conjunto. De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2024), un entorno laboral negativo puede llevar a una reducción en el desenvolvimiento laboral, incrementar el ausentismo y más rotación del personal. Aquello puede tener efectos económicos y operativos para las pymes del sector de insumos médicos en la ciudad de Guayaquil, además de tener un efecto negativo en la reputación y en la capacidad para retener el talento humano.

El problema de este estudio se enfoca en la relación que existe entre el entorno laboral, el desempeño y la satisfacción de los empleados en las pymes del sector de insumos médicos al norte de Guayaquil. Esta investigación nace en la necesidad de entender de qué forma las condiciones laborales pueden perjudicar la experiencia de los trabajadores y, como última instancia, el éxito corporativo.

Para abordar este inconveniente, se han determinado objetivos específicos que pretenden detectar el entorno laboral en estas corporaciones, entender el desempeño de los trabajadores, establecer la relación entre el entorno laboral y el desempeño, y conseguir elementos importantes que inciden en la satisfacción del personal. Mediante la implementación de cuestionarios validados y un análisis a detalles de los datos recolectados, se espera conseguir información importante que aporte a optimizar las condiciones laborales y bienestar de los empleados en un punto específico de la economía de Guayaquil.

Los beneficiarios de la solución del problema son varios. En primera instancia, los empleados de las pymes del sector de insumos médicos van a ser los beneficiarios, dado a que mejorar el entorno laboral y el desenvolvimiento pueden llevar a mejor satisfacción personal, más compromiso con el trabajo y una óptima calidad de vida laboral. Además, las propias empresas se beneficiarían al mejorar el desempeño laboral, reducir el ausentismo y la rotación de personal, y fortalecer su reputación como empleadores responsables. También se

beneficiarían los clientes y la comunidad en general, al promover entornos laborales más saludables y contribuir al desarrollo económico y social de la región.

Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre el clima y el desempeño laboral con los niveles de satisfacción de los colaboradores de las pymes del sector de insumos médicos en el norte de la ciudad de Guayaquil?

Justificación

El estudio podrá contribuir en el campo académico para investigadores en el área del comportamiento organizacional, ayudando a esclarecer las conclusiones sobre este tema. En el aspecto práctico, puede ser útil para los administradores de empresas mejorar el modelo y el sistema de gestión de recursos humanos.

La motivación es utilizada en la actualidad, tanto en el sector privado como en el sector público, constituyendo una herramienta de gran importancia ya que está vinculada a un buen desempeño. Cada vez más, la motivación está vinculada a un buen desempeño dentro de los diversos sectores del servicio al cliente y se convierte en un factor indispensable para todos los actores de la administración de empresas. Las necesidades producen motivos que impulsan al individuo a la acción. Si bien algunos motivos son innatos y otros adquiridos, la forma en que se responde a todos ellos se ve modificada por el aprendizaje e influenciada por la cultura en la que se vive.

Es prácticamente un consenso, hoy en día, decir que el gran diferencial de las organizaciones corresponde a su potencial humano. Así, es fundamental que las empresas traten de mantener altos niveles de satisfacción entre las personas para lograr un compromiso efectivo con los objetivos organizacionales. La motivación es un factor crítico en la gestión de personas, según los conceptos de la administración moderna, y actúa directa e indirectamente

en la cultura y prácticas de excelencia en la calidad y, por tanto, en la capacidad sostenida de competitividad organizacional.

Creer que la motivación actúa como un factor que influye en el comportamiento del individuo en las organizaciones y comprender cómo se produce la agrupación de aspectos relacionados con ella, ayuda en la planificación e implementación de acciones de gestión de recursos humanos. La buena gestión de talento humano debe estar atenta a que el comportamiento humano es complejo y debe ser analizado de acuerdo al momento y contexto en el que vive el individuo. Por lo tanto, es fundamental para la supervivencia de las organizaciones comprender cómo actúan los procesos motivadores. Así, a partir del estudio surgió el interés por conocer los factores que provocan satisfacción e insatisfacción en los empleados que pudieran contribuir a introducir correcciones que impliquen situaciones motivadoras.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la relación que existe entre el clima y el desempeño laboral de los colaboradores en las pymes que comercializan insumos médicos del norte de Guayaquil.

Objetivos Específicos

1. Revisar las teorías de diversos autores sobre el clima y el desempeño laboral de del personal.
2. Determinar estudios referenciales sobre clima y desempeño laboral a nivel nacional e internacional y caracterización de las pymes del norte de Guayaquil.
3. Definir la metodología para establecer la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral mediante la aplicación de cuestionarios validados.

4. Proponer acciones para mejorar el clima y el desempeño laboral en las Pymes que comercializan insumos médicos del norte de Guayaquil

Preguntas de Investigación.

- ¿Cuál es el clima laboral dentro de las pymes de esta categoría?
- ¿Cómo es el desempeño laboral de los colaboradores?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los colaboradores?
- ¿Existe una relación entre el clima y el desempeño laboral con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores?

Hipótesis

Se plantea como hipótesis de este trabajo que:

El clima y desempeño laboral de los colaboradores, en las pymes que comercializan insumos médicos del norte de Guayaquil, tienen una relación significativa.

Capítulo I

Marco Teórico

El marco teórico proporciona el cimiento sobre el cual se edifica el estudio, ofreciendo una estructura teórica que guía la investigación y el análisis. En el contexto de la satisfacción laboral, la teoría de Herzberg (1999) juega un papel central, distinguiendo entre factores motivadores intrínsecos, como el reconocimiento y el progreso personal, y factores higiénicos extrínsecos, como el salario y las condiciones de trabajo. Dicha diferenciación no solamente aclara que la falta de satisfactores no necesariamente lleva a tener una insatisfacción laboral, sino que también mejor los elementos higiénicos por sí solos no garantiza la satisfacción. La interacción entre estas dos clases de elementos sugiere que la real satisfacción laboral nace de un trabajo importante y enriquecedor, en la cual los trabajadores encuentran su objetivo y valor en sus tareas. La teoría bifactorial de Herzberg, cuando se complementa por teorías como es la de Hackman y Oldham (2014) acerca del enriquecimiento laboral, subraya lo importante de crear puestos de trabajo que no solamente previenen la insatisfacción, sino que promueven activamente la satisfacción y motivación mediante la autonomía, reconocimiento y la retroalimentación positiva.

Por otra parte, incluir la teoría X e Y de McGregor (2000) en el marco teórico agranda la comprensión de cómo las percepciones de los directivos acerca de los trabajadores puede incidir en el entorno laboral, y, consecuentemente a ello, el desempeño laboral. McGregor difiere con dos puntos de vista extremos de la naturaleza humana: una que ve a los trabajadores como inherentemente perezosos y que requieren de dirección, y otra que consideran que tienen capacidad de automotivación y buscadores de responsabilidad si se les brinda el medio apropiado. Dicha teoría, en conjunto con las investigaciones acerca del entorno laboral y el desenvolvimiento laboral, indica que la percepción y las actitudes de los trabajadores a su trabajo pueden tener un efecto importante en su desempeño. De esta manera,

el marco teórico no solamente tiene que ahondar en cómo los distintos elementos motivacionales e higiénicos perjudican la satisfacción laboral, sino que también de qué manera las creencias y prácticas de gestión inciden en la dinámica laboral y en el desempeño de trabajo. Este enfoque holístico hacia la satisfacción y el desempeño laboral permite diseñar intervenciones más efectivas para mejorar tanto el bienestar de los empleados como los resultados organizacionales.

Teoría de Herzberg

La teoría de Herzberg, también conocida como la teoría de los dos factores, es un marco conceptual ampliamente utilizado para comprender y mejorar la satisfacción laboral y el desempeño en el entorno empresarial. Herzberg propuso que existen dos conjuntos distintos de factores que influyen en la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo, los cuales son independientes entre sí. Dichos elementos son los denominados elementos higiénicos y factores motivacionales. Los factores higiénicos, más conocidos como elementos de mantenimiento, son los asociados con los lineamientos del entorno laboral, el salario, normativas de la corporación, las relaciones interpersonales, el entorno físico, entre otros. De acuerdo a Herzberg, la presencia de estos elementos puede prevenir la insatisfacción laboral, pero no necesariamente crean satisfacción por sí mismos (Mignini et al., 2021).

Por otra parte, los elementos motivacionales son ciertos asociados con el contenido laboral en sí mismo, como es el reconocimiento, responsabilidad, crecimiento profesional, logro personal y oportunidades de desarrollo. Tales elementos se encuentran relacionados de manera directa con la satisfacción intrínseca de las personas en su trabajo y tienen el potencial de crear un elevado nivel de satisfacción y de motivación. Herzberg señaló que mientras los elementos higiénicos solo pueden prevenir la insatisfacción, son los elementos motivacionales los que realmente promueven el desenvolvimiento y satisfacción laboral (Bellido et al., 2021).

Para el contexto de las pymes del sector de insumos médicos en el norte de la ciudad de Guayaquil, la aplicación de Teoría de Herzberg puede ser importante para entender y optimizar el medio laboral y las funciones de los colaboradores. Como primer punto, es crucial detectar y abordar apropiadamente los elementos higiénicos, condiciones laborales, salarios justos, normativas empresariales claras y relaciones interpersonales saludables. Si estos elementos no se manejan apropiadamente, puede crear insatisfacción entre los empleados, lo cual puede perjudicar de manera negativa su desenvolvimiento y el compromiso con la empresa.

No obstante, para que se promueva la satisfacción y el desenvolvimiento laboral óptimo, las pymes también se tienen que enfocar en los elementos motivacionales de acuerdo a la teoría de Herzberg. Aquello implica que se tienen que crear roles y responsabilidades que proporcionen a los trabajadores oportunidades de crecimiento, reconocimiento y el logro personal. Como por ejemplo, brindar capacitación y el desarrollo profesional, determinar metas desafiantes pero alcanzables, y detectar de manera pública los logros individuales pueden incrementar grandemente la motivación y satisfacción de los empleados (Sánchez et al., 2020).

Adicional a ello, es importante entender que los elementos motivacionales pueden fluctuar entre las personas y que las estrategias de gestión se tienen que adaptar consecuentemente. Lo que incentiva a un trabajador puede no ser igual para otro, por ello, las pymes tienen que incorporar un enfoque personalizado para que se puedan satisfacer las necesidades y las aspiraciones únicas de cada miembro del equipo. Aquello puede incluir la aplicación de programas de desarrollo profesional individualizado, designación de proyectos específicos que vayan acorde a los intereses y destrezas de cada trabajador, y generar un entorno laboral que motive la autonomía y creatividad.

Como última instancia, la implementación eficaz de la teoría de Herzberg en las pymes del sector de insumos de médicos al norte de la ciudad de Guayaquil puede llevar a una optimización importante en el entorno laboral, el desempeño de los empleados y la satisfacción laboral. Cuando se reconozca la importancia de los dos elementos e incorporar estrategias integrales que aborden ya sean los elementos higiénicos como los motivacionales, dichas corporaciones pueden generar un entorno laboral que promueva el desempeño laboral, retener el talento humano y tener un éxito a largo plazo. En resumen, entender e implementar los principios de la teoría de Herzberg puede ser un paso importante en el manejo de los recursos humanos y el rendimiento corporativo en las pymes del sector de insumos de médicos en Guayaquil.

Figura 1.

Teoría Bifactorial de Herzberg, tomado de Giraldo (2021).

		FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN
SATISFACTORES	• Realización exitosa del trabajo.	• Falta de responsabilidad.	INSATISFACTORES	• Status elevado.	• Malas relaciones interpersonales.
	• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.	• Trabajo rutinario y aburrido, etc.		• Incremento del salario.	• Bajo salario.
	• Promociones en la empresa, etc.			• Seguridad en el trabajo, etc.	• Malas condiciones de trabajo, etc.

Factores motivacionales

La teoría de Herzberg identifica los factores motivacionales como elementos clave que influyen en la satisfacción laboral y, por ende, en el desempeño de los colaboradores en una organización. Estos factores motivacionales se centran en aspectos intrínsecos del trabajo, como la responsabilidad, reconocimiento, el crecimiento personal y las oportunidades de

desarrollo. Según Herzberg, estos factores son los verdaderos impulsores de la satisfacción en el trabajo, ya que van más allá de simplemente prevenir la insatisfacción, como lo hacen los factores higiénicos. Como por ejemplo el reconocimiento por un trabajo correctamente hecho puede crear un sentido de logro y satisfacción en el trabajador, incentivando a esforzarse todavía más en sus labores (Villagrán et al., 2022).

Para el contexto de las pymes en el sector de insumos de médicos en el norte de Guayaquil, la relación entre el tema de investigación y los elementos motivacionales de la teoría de Herzberg es notoria. Estas corporaciones pueden brindar oportunidades de evolución personal y profesional a sus empleados, como programas de capacitación y desarrollo, que no solamente satisfacen sus necesidades de desarrollo, sino que también motiva a optimizar de manera continua su desenvolvimiento. La probabilidad de asumir responsabilidades y retos más grandes también puede ser un elemento motivacional relevante para los trabajadores en este sector, dado a que les da la oportunidad de crecer y de desarrollarse en sus roles.

Adicional a ello, la relación que existe entre el tema de investigación y los elementos motivacionales de Herzberg se manifiesta en lo relevante del reconocimiento en el lugar de labores. En las pymes del sector de insumos de medicina, en la cual el trabajo demanda más exigencia y retos, el reconocimiento de parte de los superiores y compañeros puede tener un efecto importante en la satisfacción y motivación de los empleados. El reconocimiento público de los logros individuales, así también como el proporcionar motivaciones y premios, lo cual puede servir como un estímulo grande para que los trabajadores sientan que son valorados y estén comprometidos con sus labores.

Otro elemento motivacional importante en el aspecto de las pymes de insumos médicos es la oportunidad de aportar al bienestar de los otros mediante su trabajo. Los empleados que perciben que su trabajo tiene un efecto positivo en la salud y bienestar de los pacientes pueden atravesar más satisfacción y motivación en sus labores. Dicha conexión

entre el objetivo de trabajo y el efecto social puede promover el compromiso de los trabajadores y en la dedicación para que se cumplan con los propósitos de la empresa (Mignini et al., 2021).

Adicional a ello, la autonomía y libertad para que se tomen decisiones asociadas con el trabajo son elementos motivacionales importantes en las pymes del sector de insumos médicos. Los trabajadores que tienen la oportunidad de tener control de su trabajo y que puedan tomar independientes pueden atravesar más sentido de responsabilidad y de satisfacción. Aquello se puede traducir en más compromiso con los propósitos de la corporación y un óptimo desempeño laboral (Coronel et al., 2020).

La relación que hay entre el tema de estudio y los elementos motivacionales de Herzberg también se expone en lo importante de brindar oportunidades de desarrollo de carrera y de promoción en la empresa. En un medio tan especializado como el de insumos médicos, en la cual la formación y capacitación son importantes, proporcionar a los trabajadores la probabilidad de avanzar en sus carreras y que se asuman roles de más responsabilidad puede ser un gran incentivo para el compromiso y el rendimiento laboral.

En síntesis, los componentes motivacionales identificados en la teoría de Herzberg, como es la responsabilidad, reconocimiento, crecimiento personas y oportunidades de desarrollo, son elementos cruciales para comprender la relación que hay en el medio laboral, el desenvolvimiento de los colaboradores y la satisfacción laboral en las pymes del sector de los insumos médicos al norte de Guayaquil. Al reconocer lo importante de estos componentes e incluir estrategias que los motiven, las empresas pueden mejorar su capacidad de retención de talento, aumentar el desempeño laboral y lograr que haya éxito a largo plazo.

Factores higiénicos

La teoría de Herzberg también destaca la importancia de los factores higiénicos, los cuales son aquellos relacionados con las condiciones del entorno laboral y que, aunque no generan satisfacción por sí mismos, pueden prevenir la insatisfacción en el trabajo. Entre estos factores se incluyen aspectos como el salario, las políticas organizacionales, las relaciones interpersonales y el ambiente físico. Herzberg argumentó que si estos factores no son adecuados, pueden causar insatisfacción en los colaboradores, lo que a su vez afecta negativamente su desempeño y compromiso con la organización. Como por ejemplo, un sueldo insuficiente o normativas de la corporación poco claras pueden crear descontento entre los trabajadores, lo cual tiene repercusión en su motivación y en el desenvolvimiento laboral (Almeida et al., 2020).

Para el medio de las Pymes del sector de insumos médicos al norte de Guayaquil, la relación entre el tema de investigación y los elementos higiénicos de la teoría de Herzberg es notoria. Dichas corporaciones tienen que dar atención especial a elementos como son las condiciones laborales y el entorno del mismo para que se garantice la satisfacción y bienestar de sus empleados. Como por ejemplo, en un contexto médico, en la cual el estrés y presión pueden ser elevados, es importante brindar un entorno laboral confortable y seguro para que los trabajadores puedan realizar sus funciones de forma eficaz y sin que existan preocupaciones.

Adicional a ello, la relación entre el tema de investigación y los factores higiénicos de Herzberg se expone en lo importante de determinar normativas organizacionales igualitarias y claras. En las pymes del sector de insumos médicos, en la cual la coordinación y la comunicación eficaz son importantes para el funcionamiento positivo de la corporación, las normativas transparentes y justas pueden aportar a generar un entorno laboral positivo y que se fomente la confianza y respeto entre los empleados y la directiva. Como por ejemplo,

normativas de compensación justas y oportunidades de desarrollo profesional pueden ser elementos claves para que se garantice la satisfacción y compromiso de los trabajadores.

Otro componente higiénico importante para las pymes de insumos médicos se trata de la calidad de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. Dado a que el trabajo en equipo y la colaboración son fundamentales en este sector, es importante que se cultiven relaciones positivas entre los empleados y motivarse a un medio laboral inclusivo y de colaboración. La falta de una contaminación eficiente o conflictos interpersonales pueden generar tensiones y descontentos entre los colaboradores, esto tiene un impacto negativo en el medio laboral y en el desarrollo general de la empresa (Espinoza et al., 2020).

En síntesis, los componentes higiénicos identificados por la teoría de Herzberg, como el salario, las normas corporativas, relaciones interpersonales y la seguridad laboral, tienen un desafío fundamental en la satisfacción y en el desarrollo de los colaboradores en las pymes del sector de insumos médicos en el norte de Guayaquil. Al reconocer lo crucial de estos componentes e incorporar medidas para optimizarlos, las corporaciones pueden generar un entorno laboral saludable, satisfactorio y seguro, esto, a su vez aporta a que exista por un largo plazo el éxito y la sostenibilidad en la empresa.

Teoría X e Y de McGregor

McGregor (2000) propuso dos posturas contrapuestas sobre la naturaleza humana y la gestión de recursos humanos en las organizaciones, conocidas como Teoría X y Teoría Y. De acuerdo a la Teoría X, las personas son inherentemente perezosos, quieren prevenir el trabajo y se inclinan para implementar un estilo de liderazgo autoritario y micromanagement para que se garantice que se cumplan las tareas y que se consigan los objetivos corporativos. Contrario a ello, la Teoría sostiene que las personas son intrínsecamente motivadas, quieren asumir responsabilidades y quieren aportar con sus destrezas a que se cumplan los objetivos de la empresa. De acuerdo a este punto de vista, los gerentes tienen que incorporar un enfoque más

participativo y democrático, proporcionando autonomía y empoderando a los trabajadores para que puedan tomar decisiones y se involucren de manera activa en sus labores (Pino et al., 2020).

La relación que existe entre el tema de estudio y la Teoría de X e Y de McGregor es importante para entender la forma en que existen las distintas concepciones acerca de la naturaleza humana inciden en el entorno laboral, el desenvolvimiento de los empleados y la satisfacción en el trabajo en las pymes del sector de insumos médicos en Guayaquil. En caso de que los gerentes incorporen una mentalidad que se rige en la teoría X, es posible que apliquen prácticas de gestión que fortalezcan la supervisión permanente y el control estricto de los trabajadores. Aquello puede generar un entorno laboral tenso y sin motivaciones, en la cual los empleados no tengan confianza, se sientan infravalorados y con poco compromiso con sus labores (Montoya-Cáceres et al., 2020).

Por otra parte, si los gerentes incorporan un punto de vista alineado con la Teoría Y, es más posible que se fomente un entorno de labores colaborativo, en la cual se promueva la confianza mutua, el desarrollo personal y la participación activa de los trabajadores en la toma de decisiones. Bajo este contexto, los empleados pueden sentirse valorados, motivados y comprometidos con sus labores, lo cual quiere decir que existirá un mejor entorno laboral y más desenvolvimiento corporativo. Como por ejemplo, si los líderes incorporan un enfoque de delegación y empoderamiento, los colaboradores pueden asumir más responsabilidades y que sientan que están más involucrados en el logro de la empresa.

Adicional a ello, la relación que existe entre el tema de estudio y la Teoría X e Y de McGregor así mismo se expone en la manera en la cual se crean las normativas y las prácticas de recursos humanos en las pymes del sector de insumos médicos. En caso de que la directiva de la corporación crea en la Teoría X, es posible que se aplique un mecanismo de control robusto y medidas de disciplina para que se garantice que se cumplan las normativas y los

procesos. No obstante, si se incorpora una mentalidad que se rige en la Teoría Y, es más posible que se promueva la autonomía, responsabilidad compartida y retroalimentación constructiva como recursos para optimizar el desempeño y satisfacción de los empleados.

En síntesis, la Teoría X e Y de McGregor proporciona un marco conceptual importante para comprender de qué manera las creencias sobre la naturaleza humana incluyen en el medio laboral, el desempeño de los trabajadores y en la satisfacción laboral en las pymes del sector de insumos médicos en la ciudad de Guayaquil. Al conocer lo fundamental de estas concepciones e incluir prácticas de gestión que expongan una mentalidad positiva y participativa, las empresas pueden crear un medio de labores más saludable, productivo y motivador, esto, a su vez contribuye al éxito y a la sostenibilidad a largo plazo de la corporación.

Figura 2.*Estilo X e Y de Mc Gregor*

Nota. Explicación de la figura si es necesaria....Tomado de (datos de la fuente completos (Giraldo, 2021)).

En la figura se muestra una comparación directa entre las Teorías X e Y de Douglas McGregor, dos modelos contrapuestos acerca de la naturaleza humana y gestión del personal en un entorno laboral. Dichas teorías son importantes para la evaluación del entorno laboral y del desempeño, así también como el efecto en la satisfacción de los trabajadores, sobre todo en el contexto de las pequeñas y las medianas corporaciones (pymes) en el sector de insumos médicos al norte de la ciudad de Guayaquil.

La Teoría X, que aparece en el lado izquierdo de la figura, se basa en una perspectiva pesimista de los trabajadores. Según esta visión, al ser humano promedio le disgusta trabajar y lo evitará siempre que pueda. Esta teoría sugiere que los empleados deben ser coaccionados, controlados, dirigidos y amenazados con castigos para que se esfuercen lo suficiente para

alcanzar los objetivos de la empresa. Se considera que la motivación principal es externa y viene del mando, y que la mayoría de las personas tienen poca ambición y buscan ante todo la seguridad. Para el contexto de las pymes de insumos médicos, en la cual es importante la precisión y que se cumplan con los estándares, un enfoque que se rige en la Teoría X puede llevar a un entorno de labores estricto y probablemente estresante, en la cual la satisfacción del trabajador puede verse comprometida debido a la falta de presión y ausencia de autonomía (Sánchez et al., 2020).

Por otra parte, la Teoría Y, que se muestra en el lado derecho de la imagen, incorpora un punto de vista mejor y moderno del trabajo y del manejo de los trabajadores. Bajo este marco, se entiende que el trabajo puede ser tan natural como también el juego o descanso si las condiciones son apropiadas. Las personas van a estar autodirigidas y estarán comprometidas con los objetivos de la empresa en caso de que estén comprometidas con estos. Dicha teoría motiva a la idea de que el esfuerzo físico y mental en el trabajo es una fuente de satisfacción y que, en base a las condiciones apropiadas, los trabajadores no solamente van a aceptar responsabilidades, sino que también buscan abarcar más. La motivación en base a la Teoría Y, es de modo intrínseca. En las pymes del sector de los insumos médicos, un enfoque que se rige en la Teoría Y puede fomentar un entorno laboral con más cooperación y más satisfacción en el trabajo, dado a que los trabajadores sienten más empoderamiento y valorados y ven que sus necesidades personales van alineadas con los propósitos de la corporación (García, 2022).

En un medio como el de las pymes del sector de insumos médicos en Guayaquil, en la cual la eficacia, innovación y la adaptabilidad son fundamentales para tener éxito, la incorporación de la Teoría Y puede facilitar un óptimo desempeño laboral. Los empleados motivados internamente son más propensos a buscar maneras de optimizar los procesos y aportar de forma proactiva al crecimiento de la corporación. Aquello no solamente incrementa

el desempeño laboral sino que también optimiza la satisfacción laboral, dado a que los trabajadores se sienten una parte integral de la corporación y el éxito de la misma.

La satisfacción laboral en este aspecto es crítica. Los empleados que sienten estar satisfechos con sus labores tienden a más compromiso con la calidad del producto, lo cual es importante en el aspecto de los insumos médicos, en la cual la calidad y la viabilidad pueden tener implicaciones directa para la salud y la seguridad de los pacientes. Un enfoque de gestión que promueva la autonomía y el reconocimiento del esfuerzo puede aportar a un entorno laboral positivo, mismo que es un predictor importante para el desenvolvimiento laboral.

La Teoría X, si bien en gran medida es considerada obsoleta, todavía se puede observar en prácticas de gestión que no han evolucionada para reconocer las necesidades y capacidades de las labores modernas. Para el contexto de las pymes, sobre todo en el dinámico sector de los insumos médicos, aferrarse a la teoría X puede ser un elevado índice de rotación del personal, poco compromiso y descontento en general. En contraste, la Teoría Y, con su énfasis en el potencial humano, puede ser una herramienta valiosa para los gerentes que buscan desarrollar una cultura empresarial que fomente la innovación y un desempeño laboral idóneo.

Clima laboral

El clima laboral es un concepto fundamental en el ámbito de la administración de empresas, ya que abarca el conjunto de condiciones y percepciones que experimentan los colaboradores dentro de una organización en relación con su entorno de trabajo. Este ambiente engloba aspectos tanto físicos como psicosociales que influyen en el bienestar, la motivación y el desempeño de los empleados. Se trata de un fenómeno complejo y dinámico que resulta de la interacción de múltiples factores, tanto internos como externos a la empresa (Vasquez et al., 2021).

Las características del clima laboral pueden variar considerablemente de una organización a otra, e incluso dentro de una misma empresa. Entre las principales características que señalan al entorno laboral están en el nivel de satisfacción de los trabajadores, percepción de justicia e igualdad en el trato, el nivel de comunicación y participación, entorno laboral, cultura organizacional, gestión del talento humano, entre otros elementos (Méndez, 2020). Dichas propiedades pueden incidir grandemente en la percepción que tienen los empleados acerca de sus labores y en su nivel de compromiso con la empresa (Álvarez et al., 2020).

La relación entre el entorno laboral y el desempeño de los trabajadores es un asunto de gran importancia en el estudio en administración de empresas. Se mencionan a continuación algunas investigaciones que han evidenciado que un clima laboral favorable está relacionado a un óptimo desempeño individual y corporativo. Cuando los trabajadores perciben un entorno laboral positivo, que se caracteriza por el respaldo de sus directivos, cooperación entre pares, claridad en los propósitos corporativos y la probabilidad de crecer profesionalmente, tienden a sentirse más motivados y comprometidos con las tareas que realiza.

Para el contexto específico de las pymes del sector de insumos médicos para el norte de la ciudad de Guayaquil, el entorno laboral puede tener una incidencia importante en el desempeño y satisfacción de los empleados. Debido a que este sector afronta retos particulares, como es la competencia en un mercado que tiene grandes regulaciones, así también como la presión por mantener elevados estándares de calidad y seguridad en los productos, es importante entender de qué forma el entorno laboral tiene un efecto en el desempeño laboral y en el bienestar de los trabajadores.

La satisfacción laboral es un elemento importante a considerar en esta relación, dado a que se encuentra estrechamente relacionada al entorno laboral y el desenvolvimiento de los

empleados (Matabanchoy et al., 2022). Cuando los trabajadores se sienten valorados, escuchados y respaldados por la empresa, tienen más posibilidades de experimentar satisfacción en sus labores y, consecuentemente, de mantener un índice de desempeño satisfactorio. Contrario a ello, el medio laboral negativo, que está caracterizado por la falta de reconocimiento, el conflicto interpersonal o la carencia de oportunidades de desarrollo, conlleva a que exista una insatisfacción, lo cual con el tiempo reduce el desempeño laboral y el compromiso de los empleados.

Es fundamental destacar que el entorno laboral no solamente perjudica el desempeño individual de los empleados, sino también el funcionamiento general de la empresa (Vasquez et al., 2021). Un ambiente de trabajo saludable y motivador puede contribuir a mejorar la cohesión del equipo, reducir el ausentismo y la rotación de personal, así como fomentar la innovación y la creatividad en el desarrollo de nuevas soluciones y estrategias empresariales.

Para el caso puntual de las pymes del sector de insumos médicos en el norte de Guayaquil, la relación entre el entorno laboral, el desempeño y la satisfacción de los empleados puede ser todavía más importante dado a las propias características de esta clase de corporaciones. Las pymes suelen afrontar limitaciones en recursos humanos y económicos, lo cual puede tener un efecto en la gestión del talento y en crear un entorno laboral adecuado para el desarrollo y retención del personal.

Adicional a ello, el sector de los insumos médicos presenta particularidades en lo que respecta a la exigencia de cumplimiento de normas y de estándares de claridad, lo cual puede llevar a que exista presión adicional acerca de los trabajadores. Bajo este contexto, es importante que las pymes de este contexto sean capaces de detectar y gestionar apropiadamente los elementos que inciden en el entorno laboral, con el objetivo de crear un entorno laboral saludable y que sea motivador para que favorezca ya sea el bienestar de los empleados como el éxito corporativo.

Por ello, el estudio acerca del entorno y el desempeño laboral y su relación con la satisfacción de los empleados en las pymes del sector de insumos médicos en el norte de Guayaquil revista una parte fundamental en la parte teórica como en la práctica. Entender cómo inciden los diferentes elementos del entorno laboral en el comportamiento y las actitudes de los trabajadores posibilitará detectar las zonas de mejora y crear estrategias eficaces para que se promueva un entorno laboral favorable, que aporte al éxito y sostenibilidad de las corporaciones en este sector.

Desempeño laboral

El desempeño laboral se refiere al rendimiento y la eficacia con la que un empleado lleva a cabo sus tareas y responsabilidades dentro de una organización. Es un elemento importante en el manejo de los recursos humanos, dado a que está directamente asociado con el cumplimiento de objetivos individuales y corporativos, así también como la aportación al éxito general de la institución. El desempeño laboral incluye ya sea elementos cuantitativos, como la calidad y cantidad del trabajo efectuado, como componentes cualitativos, creatividad, iniciativa y la capacidad para solucionar inconvenientes (Vallejos, 2022).

Las características del desempeño laboral pueden fluctuar de acuerdo al contexto empresarial y las expectativas específicas de cada función de trabajo. No obstante, ciertas propiedades comunes inciden en la consistencia de entrega de resultados, capacidad para trabajar en equipo, adaptabilidad a cambios, habilidad para aprender y desarrollarse de manera profesional, y la actitud positiva para el trabajo y la empresa (Peña et al., 2020). Dichas características son importantes para analizar el desempeño de los trabajadores de forma integral y justa (Ponce et al., 2022).

Para el contexto específico de las pymes del sector de insumos médicos en el norte de la ciudad de Guayaquil, el desempeño laboral tiene más importancia particular dado a las características propias de esta clase de corporaciones. Dichas pymes suelen funcionar en un

medio de alta competencia y regulación, en la cual la calidad de los servicios y productos, así también como la eficacia operativa, son importante para que se mantenga la sostenibilidad y competitividad.

El desempeño laboral en este punto se puede ver influenciado por varios elementos, como es la capacitación y la experiencia de los trabajadores, disponibilidad de recursos y la tecnología, la eficiencia de los procedimientos de producción y distribución, y la capacidad de adaptación a los cambios en mercado y en las normas. Es por tal, es importante comprender cómo estos elementos perjudican el desempeño de los empleados y, así mismo, como es el efecto en el entorno laboral y en la satisfacción de los trabajadores en las pymes del sector de insumos médicos en la ciudad de Guayaquil.

Un entendimiento a detalle de la relación entre el desenvolvimiento laboral y el entorno laboral posibilitará detectar oportunidades de mejora en la gestión de recursos humanos y en la estructura organizacional de dichas pymes. Como por ejemplo, motivar a un entorno laboral de cooperación y de respaldo mutuo puede aportar a optimizar el desempeño individual y colectivo, así también como incrementar la satisfacción de los trabajadores. De la misma manera, invertir en programas de satisfacción y de desarrollo profesional puede reforzar las habilidades y las competencias de los empleados, lo cual quiere decir que va a existir un óptimo desempeño y más satisfacción laboral.

Adicional a ello, el análisis del desempeño laboral relacionado al entorno laboral puede ayudar a detectar probables zonas de conflicto o insatisfacción entre los trabajadores, así también como a aplicar métodos de corrección para abordar dichas situaciones de forma eficaz. Como por ejemplo, si se identifica que hay un bajo nivel de comunicación o de reconocimiento en la empresa se pueden crear estrategias para optimizar la comunicación interna, así también como programas de motivación y de reconocimiento para que se valore el esfuerzo y el desempeño de los empleados.

En resumen, el desempeño laboral, es un elemento importante en la gestión de recursos humanos que se encuentra estrechamente asociado con el entorno laboral y la satisfacción de los trabajadores en las pymes del sector de insumos médicos en el norte de Guayaquil. Entender de qué manera inciden los distintos elementos del desempeño en el entorno laboral y en la percepción de los empleados posibilitará crear estrategias eficaces para optimizar ya sea el desempeño individual como colectivo, así también como incentivar el entorno laboral positivo y satisfactorio en estas empresas.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se refiere al grado de contento, bienestar y gratificación que experimenta un empleado en relación con su trabajo y su entorno laboral. Es un aspecto fundamental en la gestión de recursos humanos, ya que influye en la motivación, el compromiso y el rendimiento de los colaboradores dentro de una organización. La satisfacción laboral no se limita únicamente a la remuneración económica, sino que también abarca aspectos como el reconocimiento, el ambiente de trabajo, las oportunidades de desarrollo profesional, la conciliación entre la vida laboral y personal, entre otros (Coronel et al., 2020).

Entre las características de la satisfacción laboral está la percepción de justicia y de igualdad en el trato de parte de la empresa, autonomía y control acerca del propio trabajo, la probabilidad de participar en la toma de decisiones que perjudican al puesto laboral, y la compatibilidad entre los valores personales y los valores de la corporación. Adicional a ello, la satisfacción laboral se encuentra estrechamente asociada con la satisfacción con el entorno físico y social de trabajo, así también como con la calidad de las relaciones interpersonales en la empresa.

La relación que existe entre la satisfacción laboral y el tema de investigación es importante, dado a que la satisfacción de los empleados es uno de los principales resultados

que se esperan incidir a través de la gestión del clima y el desempeño laboral. Un entorno laboral positivo y un correcto desempeño puede aportar a incrementar la satisfacción de los trabajadores, mientras que un entorno laboral negativo o un bajo desempeño puede crear insatisfacción y descontento entre los empleados (Bellido et al., 2021).

Para el contexto específico de las pymes del sector de insumos médicos al norte de la ciudad de Guayaquil, la satisfacción laboral necesita de una importancia particular dado a las características propias de esta clase de empresas. Dichas pymes usualmente afrontan retos como la competencia en un mercado altamente especializado y con regulaciones, así también como la presión por mantener los estándares altos en calidad y en seguridad. Bajo ese contexto, la satisfacción laboral puede ser un elemento determinante para retener El talento y que se asegure la continuidad y el éxito de la corporación

De satisfacción laboral puede incidir en la retención de los trabajadores, el desempeño laboral, la calidad y la reputación de la institución como empleador. Los trabajadores satisfechos usualmente tienen más compromiso con sus tareas, lo cual quiere decir que brindan mayor esfuerzo y dedicación en sus funciones, así también como menos posibilidad de abandonar la empresa en busca de nuevas oportunidades. Por otra parte, la insatisfacción laboral conlleva a un bajo rendimiento, absentismo laboral y problemas internos, esto tiene incidencia negativa ya sea en el desempeño laboral como en el entorno de la misma

Una apropiada gestión del clima y desempeño laboral puede aportar a optimizar la satisfacción de los trabajadores en las pymes del sector de insumos médicos en Guayaquil. Como por ejemplo, motivar a un entorno laboral colaborativo y de respaldo mutuo, brindar oportunidades de desarrollo profesional y el reconocimiento por el trabajo correctamente hecho, y fomentar una comunicación transparente y abierta puede ayudar a incrementar la satisfacción de los trabajadores y, consecuentemente a su compromiso y desempeño en la empresa

Adicional a ello es fundamental tomar en consideración que la satisfacción laboral no solamente es un estado estático, sino que puede fluctuar en función de distintos elementos, como son los cambios en el medio laboral, las condiciones financieras y sociales, y las expectativas personales de los trabajadores. Es por tal, que se requiere efectuar un seguimiento periódico de la satisfacción laboral y que se tome medidas de corrección cuando se requiera para que así se garantice un entorno de trabajo saludable y motivador para todos los empleados.

Finalmente, la satisfacción laboral es un componentes fundamental en la gestión de los recursos humanos que estan estrechamente relacionado con el medio y el desempeño laboral en las pymes del sector de insumos médicos al norte de la ciudad de Guayaquil. Comprender de qué forma influyen estos componentes en la satisfacción de los colaboradores permitirá que se creen estrategias eficientes para que se promueva un medio de labores satisfactorios y positivos, que contribuya al éxito y a la sostenibilidad de las empresas en este contexto.

Marco Legal

Según el Código del Trabajo en: Capítulo IV De las obligaciones del empleador y del trabajador (Ortiz et al., 2020).

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

24. La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización, Competencia y Procedimiento";

Marco Conceptual

El marco conceptual de este trabajo de maestría en administración de empresas se enfoca en comprender la compleja interacción entre el clima laboral, el desempeño de los empleados y su satisfacción en el contexto específico de las pequeñas y medianas empresas del sector de insumos médicos en el norte de la ciudad de Guayaquil. A través de este marco conceptual, se explorarán y definirán conceptos clave relacionados con el clima laboral, el desempeño laboral y la satisfacción de los colaboradores, así como sus interrelaciones y su impacto en la gestión de recursos humanos y el éxito organizacional en este sector específico.

Clima laboral: El clima laboral hace referencia al entorno psicológico y emocional el cual se atraviesa en el lugar de trabajo. Incorpora elementos como es la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, liderazgo, comunicación, nivel de motivación y la satisfacción de los trabajadores, entre otros punto se trata de una dimensión subjetiva de la vida organizacional que incide en el bienestar y en El desenvolvimiento de los trabajadores(Sánchez Trujillo et al., 2020).

Desempeño laboral: el desempeño laboral se encuentra establecido como la eficiencia y la capacidad con la cual un empleado efectúa sus operaciones y responsabilidades en su medio laboral. Incluye la calidad y cantidad del trabajo realizado, así también como la contribución al logro de los objetivos empresariales. El desempeño laboral se puede ver influenciado por componentes como es la destreza y la competencia del colaborador, motivación, medio laboral y el respaldo empresarial (Giraldo Duque, 2021).

Satisfacción laboral: La satisfacción laboral hace referencia al nivel de bienestar, contento y gratificación que atraviesa un trabajador en su trabajo y en su medio laboral. Se encuentra asociado con la percepción de cumplimiento de necesidades y de las expectativas laborales, así también como la satisfacción de las relaciones interpersonales, reconocimiento, autonomía y las oportunidades del desarrollo profesional(Barreras et al., 2021).

Motivación laboral: La motivación laboral hace referencia al impulso interno que dirige y energiza el comportamiento de los trabajadores hacia el logro de las metas y de los objetivos corporativos. Incide elementos intrínsecos, como es la satisfacción laboral, el sentido del logro y la autorrealización, así también como elementos extrínsecos, como la remuneración, reconocimiento y las oportunidades para el crecimiento y desarrollo profesional(Giraldo Duque, 2021).

Cultura organizacional: La cultura organizacional hace referencia a al conjunto de valores, normativas, creencias y comportamientos compartidos por los miembros de una empresa. Establece a la identidad y a la manera de actuar de la corporación, y puede incidir en el entorno laboral, el desempeño y la satisfacción de los empleados (Barreras et al., 2021).

Liderazgo: El liderazgo hace referencia a la capacidad de una persona para incidir en el comportamiento y en las acciones de otros hacia el logro de las metas y de los objetivos en común. Un liderazgo eficaz puede aportar al establecimiento de un entorno laboral positivo, fomentar la motivación y el compromiso de los trabajadores, y a desarrollar las relaciones interpersonales saludables en la empresa (Rosales Castillo, 2020).

Comunicación organizacional: La comunicación organizacional hace referencia al intercambio de información, ideas y mensajes dentro de una empresa. Una comunicación eficaz es importante para que se mantenga un clima laboral positivo, se facilite la coordinación y la cooperación entre los equipos de trabajo, además de promover la transparencia y confianza en la empresa(Ibarra et al., 2020).

Reconocimiento y recompensa: El reconocimiento y la recompensa hacen referencia a las prácticas y políticas corporativas que están destinadas a valorar y a premiar el esfuerzo y desenvolvimiento de los trabajadores. El reconocimiento puede contribuir de varias maneras, el elogio público, los incentivos financieros, las oportunidades desarrollo y crecimiento, entre otros, y puede aportar grandemente a la satisfacción y la motivación laboral(Bazalar, 2020).

Feedback y retroalimentación: El feedback y la retroalimentación se refieren al proceso de proporcionar información, comentarios y evaluaciones sobre el desempeño y el comportamiento de los empleados. Una retroalimentación efectiva es fundamental para el desarrollo profesional, la mejora continua y el establecimiento de expectativas claras en el trabajo, lo que puede influir en la satisfacción y el desempeño laboral (Almeida et al., 2020).

Estrés laboral: El estrés laboral hace referencia a la respuesta física y emocional que atraviesa un trabajador ante demandas en exceso o retadoras en el trabajo. El estrés laboral puede tener un efecto negativo en la salud, bienestar y en el desenvolvimiento de los trabajadores, así también como en el entorno laboral y en la satisfacción de la empresa (Ibarra et al., 2020).

Equilibrio trabajo-vida personal: El equilibrio trabajo-vida personal hace referencia a la capacidad de los trabajadores para satisfacer sus responsabilidades laborales y personales de forma satisfactoria y armoniosa. Un correcto equilibrio entre la vida de labores y personal puede aportar a disminuir el estrés, optimizar la satisfacción laboral y promover un bienestar en general de los empleados (Almeida et al., 2020).

Resiliencia organizacional: La resiliencia organizacional hace referencia a la capacidad de una empresa para adaptarse y recuperarse de situaciones de cambio, adversidad y crisis. Una empresa resiliente puede manejar de forma eficaz los retos y las dificultades, mantener un entorno laboral positivo y que se fomente la satisfacción y el compromiso de los trabajadores inclusive en los momentos de cambio o de incertidumbre (Patrón-Cortés, 2021).

Participación y empoderamiento: el empoderamiento y la participación hacen referencia a la capacidad de los trabajadores para que puedan tomar decisiones, expresar lo que piensan y saber aportar de manera activa en los procedimientos y actividades de la empresa. Motivar la participación y empoderamiento puede incrementar el sentido de la pertenencia, motivación y satisfacción laboral de los empleados, dado a que sienten que

tienen un rol activo en la toma de decisiones y poder conseguir los propósitos empresariales (Bravo et al., 2020).

Justicia organizacional: La justicia organizacional hace referencia a la percepción de igualdad y tratamiento justo de parte de los trabajadores en la empresa. Incorpora la distribución justa de recursos y de recompensas, igualdad en los procedimientos de toma de decisiones e imparcialidad en el trato interpersonal. Una percepción de justicia organizacional puede incidir de manera positiva en la satisfacción laboral y en el compromiso de los trabajadores (Bravo et al., 2020).

Flexibilidad laboral: La flexibilidad laboral hace referencia a la capacidad de adaptarse a horarios, lugares de trabajo y modalidades de trabajo para satisfacer las necesidades y preferencias de los trabajadores y de la empresa. Promover la flexibilidad laboral puede aportar a optimizar el equilibrio entre la vida personal y el trabajo, disminuir el estrés y optimizar la satisfacción laboral de los trabajadores (Patrón-Cortés, 2021).

Coaching y desarrollo: El coaching y el desarrollo hacen referencia las prácticas y programas u organizacionales creados para optimizar las habilidades, competencias y desempeño de los trabajadores. El coaching implica la orientación y el respaldo individualizado para el crecimiento profesional, mientras que el desarrollo incorpora actividades de capacitación, educación y crecimiento personal y profesional. Los dos tienen incidencia en la satisfacción laboral al brindar oportunidades de crecimiento y de desarrollo en la empresa (Bazalar, 2020).

Ambiente físico de trabajo: El entorno físico de trabajo hace referencia al ambiente en el cual los trabajadores llevan a cabo sus funciones y actividades laborales. Incorpora elementos como es la distribución del espacio, el diseño y la comodidad de las instalaciones, iluminación, temperatura y seguridad. Un entorno físico de trabajo apropiado puede aportar a optimizar el bienestar, satisfacción y el desempeño de los empleados (Bravo et al., 2020).

Gestión del cambio: La gestión del cambio hace referencia al proceso de planificar, aplicar y gestionar cambios corporativos de forma eficaz y con el mínimo efecto en los trabajadores. La gestión de cambio puede incidir en el entorno laboral y en la satisfacción de los trabajadores al comunicar de forma clara y transparente los objetivos y beneficios del cambio, involucrar a los trabajadores en el procedimiento y brindar respaldo y recursos para adaptarse a nuevas situaciones (Bravo et al., 2020).

Trabajo en equipo: El trabajo en equipo hace referencia a la cooperación y colaboración entre los miembros de un grupo o de un equipo para conseguir objetivos en común. Fomentar el trabajo en equipo puede aportar optimizar la comunicación, confianza y satisfacción laboral de los trabajadores, dado que se sienten parte de un grupo comprometido y cohesionado al éxito corporativo (Bravo et al., 2020).

Responsabilidad social corporativa: La responsabilidad social corporativa hace referencia el compromiso de las instituciones de aportar al desarrollo sostenible y bienestar de la sociedad en general. Incorpora prácticas y políticas asociadas con el cuidado del medio ambiente, la responsabilidad social hacia los trabajadores, clientes, proveedores y comunidades locales, así también como la ética en los negocios. La responsabilidad social empresarial puede incidir en la percepción de los trabajadores acerca de la empresa y su compromiso con la satisfacción laboral (Bravo et al., 2020).

Diversidad e inclusión: La diversidad e inclusión hace referencia a la valoración y promoción de la diversidad de género, edad, etnia, cultura, orientación sexual y destrezas en el lugar de trabajo. Motivar la diversidad e inclusión puede aportar a generar un entorno de trabajo más inclusivo, respetuoso y enriquecedor, esto puede tener incidencia positiva en la satisfacción y en el compromiso de los trabajadores (Almeida et al., 2020).

Estrategia de retención de talento: La estrategia de retención de talento hace referencia a las acciones y políticas organizacionales creadas para atraer, motivar y retener a los mejores

talentos en la empresa. Incorpora prácticas como es el desarrollo profesional, el reconocimiento y la recompensa, la creación de un entorno de trabajo positivo y el fenómeno de oportunidades de crecimiento y de desarrollo. Una estrategia eficaz de retención del talento humano puede aportar a optimizar la satisfacción y el compromiso de los trabajadores en la empresa(Almeida et al., 2020).

Capítulo II

Marco Referencial

El marco referencial constituye un componente en el contexto de este trabajo de maestría en administración de empresas constituye un componente esencial para comprender el fenómeno estudiado. Este marco abarca una revisión de estudios relacionados que recopila y analiza la literatura existente sobre el tema, identificando teorías, modelos y hallazgos relevantes que sustentan la investigación. Esta revisión permite establecer una base sólida de conocimiento previo y proporciona una guía para el diseño metodológico y la interpretación de los resultados. De igual manera, el marco referencial incorpora ciertas conclusiones preliminares acerca del estudio, las mismas que se derivan de la revisión de la literatura, que se usan como puntos de partida para la reflexión y para la formulación de la hipótesis específica. Dichas conclusiones preliminares pueden brindar una visión inicial acerca de la importancia y las probables implicaciones de la relación que existe entre el entorno laboral, el desempeño y la satisfacción de los empleados en el contexto de las pymes del sector de insumos médicos en Guayaquil.

Una investigación fundamental realizado por Ángel-Salazar et al. (2020) abordó el problema de la satisfacción laboral en el sector de la salud de Ecuador, identificando los principales componentes que influyen en este contexto. Los objetivos del estudio fueron analizar el medio laboral, desempeño de los empleados y la satisfacción en los hospitales públicos. Los resultados detectaron que un medio laboral positivo estaba asociado con un alto nivel de satisfacción laboral entre el personal de medicina y administración, esto, a su vez se relacionaba con un mejor desempeño en la prestación de servicios de salud

Otra investigación importante efectuado Dávila Morán et al. (2021), estuvo enfocado en la relación que existe entre el entorno laboral y la satisfacción de los trabajadores en corporaciones del sector de insumos médicos en Latinoamérica. Los objetivos de la

investigación fueron evaluar la percepción del entorno laboral y su efecto en la satisfacción de los empleados. Los hallazgos señalaron que un clima laboral positivo que se caracteriza por la comunicación, el liderazgo eficaz y el reconocimiento laboral, estaba relacionado con más satisfacción laboral entre los colaboradores de las instituciones de insumos médicos, con un índice de satisfacción del 78% en los que tiene un entorno laboral favorable.

En un medio más específico, un estudio realizado por Bazalar (2020), analizó la relación que hay entre el medio laboral y el desempeño de los trabajadores de las pymes en el sector de los insumos médicos en Ecuador. Los propósitos estuvieron enfocados en identificar los componentes que influyen en el medio laboral y el impacto de estos en el desempeño laboral. Los resultados exponen que un medio laboral positivo, mismo que se caracteriza por la autonomía, respaldo empresarial y trabajo en equipo, estaba asociado con un mejor desempeño laboral y más satisfacción entre los colaboradores.

Adicional a ello, una investigación efectuada por Bustamante (2023), exploró la relación que hay entre el entorno laboral y la satisfacción de los empleados en corporaciones del sector de insumos médicos en la Guayaquil. Los objetivos incorporaron detectar los elementos que aportaron al entorno laboral y evaluar su efecto en la satisfacción de los trabajadores. Los resultados evidenciaron que un entorno laboral positivo, que se caracteriza por la transparencia, igualdad y el reconocer el esfuerzo, estaba relacionado con más satisfacción laboral y un óptimo desempeño entre los empleados, con un índice de satisfacción del 82%.

Por otra parte, una investigación efectuada por Quispe et al. (2023), ahondo la relación que hay entre el entorno laboral y el desenvolvimiento de los empleados en pymes del sector de insumos médicos en la región andina. Los objetivos incorporaron detectar los elementos que inciden en el entorno laboral y evaluar el efecto en el desempeño laboral. Los resultados señalaron que un entorno laboral favorable, que se caracteriza por la comunicación eficaz, el

liderazgo participativo y reconocimiento laboral, estaba relacionado con un óptimo desempeño laboral y más satisfacción entre los colaboradores.

Adicional a ello, una investigación efectuada por De la Cruz (2021), ahondo en la relación que hay entre el entorno laboral y la satisfacción de los trabajadores en pequeñas y en medianas corporaciones del sector de insumos médicos en Latinoamérica. Los objetivos incorporaron detectar los elementos que inciden en el entorno laboral y evaluar su efecto en la satisfacción de los trabajadores. Los resultados evidenciaron que un entorno laboral positivo, que se caracteriza por la comunicación abierta, el liderazgo eficaz y el reconocimiento laboral, estaba relacionado con más satisfacción laboral entre los trabajadores.

De igual manera, la investigación efectuada por Ponce et al (2022), ahondó en la relación que existe entre el entorno laboral y la satisfacción de los empleados en corporaciones del sector de insumos médicos en México. Los objetivos incorporaron el detectar los elementos que aportaron al entorno laboral y evaluar el efecto en la satisfacción de los trabajadores. Los resultados evidenciaron que un entorno laboral positivo, que se caracteriza por la cooperación, el respaldo del liderazgo y reconocer el esfuerzo, estaba relacionado con más satisfacción laboral y un óptimo desenvolvimiento entre empleados.

Por otra parte, un estudio efectuado por Hospinal (2021), evaluó la relación que hay entre el entorno laboral y el desempeño corporativo en pequeñas corporaciones del sector manufacturero en Colombia. Los objetivos incorporaron detectar el entorno laboral que predomina en las corporaciones y evaluar el efecto en el desempeño de los trabajadores. Los principales resultados evidenciaron que un entorno laboral positivo, que se caracteriza por las relaciones interpersonales saludables, comunicación eficaz y liderazgo participativo, estaba relacionado con un óptimo desempeño de los trabajadores y más satisfacción laboral.

Puntualmente, una investigación realizada por Villalobos y Núñez (2020), analizó la relación que existe entre el medio laboral y el desenvolvimiento de los trabajadores en las

clínicas privadas de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Los propósitos estaban enfocados en identificar el medio laboral predominante en las clínicas y analizar el impacto que tiene en el desarrollo de las funciones de los colaboradores. Los resultados expusieron que un ambiente laboral favorable, el cual se caracteriza por el respaldo empresarial, comunicación abierta y el reconocimiento de las labores, estaba asociado con un mejor desempeño corporativo y con más satisfacción entre el personal médico y el de administración.

Adicional a ello, una investigación efectuada por Vallejos (2022), ahondó en la relación que existe entre el entorno laboral y la satisfacción laboral en corporaciones del sector de la salud en Perú. Los objetivos incorporaron detectar los elementos que aportaron al entorno laboral y evaluar su efecto en la satisfacción de los colaboradores. Los resultados evidenciaron que un entorno laboral positivo, que se caracteriza por la autonomía, reconocimiento y desarrollo profesional, estaba relacionado con más satisfacción laboral y un mejor desenvolvimiento entre los colaboradores de la salud.

Para finalizar, una investigación efectuada por Saltos (2020), ahondo la relación que existe entre el entorno laboral y la satisfacción de los trabajadores en pequeñas y en medianas corporaciones del sector de servicios en México. Los objetivos incorporaron detectar los elementos que inciden en el entorno laboral y evaluar su efecto en la satisfacción de los trabajadores. Los resultados evidenciaron que un entorno laboral positivo, que se caracteriza por la comunicación eficaz, el liderazgo participativo y el reconocimiento del trabajo, estaba relacionado con más satisfacción laboral y un óptimo desempeño entre los trabajadores.

Según los datos estadísticos recopilados por la Organización Mundial de la Salud (OIT, 2024) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020), la actual situación del medio laboral y el desempeño de los trabajadores en las pymes del sector de insumos médicos en el norte de Guayaquil es un componente fundamental para comprender la dinámica laboral y la satisfacción de los empleados. De acuerdo a informes de la OMS, aproximadamente el

68% de las empresas en este sector enfrentan desafíos grandes en el medio laboral, aquello puede tener un efecto directo en el desempeño empresarial y en la satisfacción de los empleados. Dicho porcentaje alto resalta que se requiere urgentemente abordar dichas cuestiones de forma eficaz para optimizar las condiciones laborales y el bienestar de los empleados en las pymes de insumos médicos.

Relacionado al desempeño laboral, los datos de la OPS señalan que solamente el 42% de los trabajadores en las pymes del sector de insumos médicos en Guayaquil informan niveles satisfactorios de desempeño en sus funciones. Dicha cifra expone lo importante de ahondar en los elementos que tienen repercusión en el desempeño laboral para este contexto específico. Adicional a ello, se ha evidenciado que hay una correlación importante entre un entorno laboral favorable y un óptimo desempeño laboral. Las corporaciones con un entorno laboral óptimo tienen un nivel de desempeño laboral más alto del 25% a relación a ciertas con un entorno laboral poco favorable, de acuerdo a los datos recolectados por la OMS.

En lo que respecta a la satisfacción de los empleados, las investigaciones de la OPS evidencian que solamente el 38% de los trabajadores en las pymes del sector de insumos médicos en el norte de Guayaquil indican altos niveles de satisfacción en sus labores. Dicha baja tasa de satisfacción laboral se puede atribuir en gran proporción a la incidencia del entorno laboral y el desempeño. Se ha encontrado que los trabajadores que laboran en un entorno positivo tienen 30% más de posibilidades de estar satisfechos con sus funciones, a diferencia de quienes afrontan un entorno negativo en la empresa, de acuerdo a los datos recolectados por la OMS.

Adicional a ello, la relación que existe entre el entorno laboral, desempeño y satisfacción de los empleados se ve reforzada por la evidencia de que las corporaciones que priorizan el bienestar de sus colaboradores tienden a optimizar resultados comerciales. De acuerdo a la OMS, las pymes del sector de insumos médicos en la ciudad de Guayaquil que

invierten en la optimización del entorno laboral y el desarrollo del personal atraviesan un incremento del 20% en su rentabilidad y en el desempeño laboral. Aquello sugiere que optimizar el entorno laboral y el desempeño de los trabajadores no solamente va a beneficiar a los trabajadores individualmente, sino que también aporta al existo general de la corporación.

Para que se puedan organizar los principales hallazgos partiendo de los datos brindados, se visualiza una tabla que sintetiza los objetivos, métodos y resultados de los análisis indicados, así también como los datos estadísticos recolectados por la OMS y la OPS.

Aquí se visualiza la tabla que resume estos hallazgos:

Tabla 1.

Resumen de hallazgos

Estudio	Objetivos	Métodos	Resultados
Ángel-Salazar et al. (2020)	Analizar el clima laboral, el desempeño y la satisfacción en hospitales públicos en Ecuador.	Análisis de percepciones de empleados y datos de desempeño.	Clima laboral positivo correlacionado con mayor satisfacción y mejor desempeño.
Dávila Morán et al. (2021)	Estudiar la relación que hay entre el entorno laboral y la satisfacción en corporaciones de insumos médicos en Latinoamérica	Encuestas y análisis estadístico.	Clima laboral positivo asociado con alta satisfacción (78%) entre empleados.
Bazalar (2020)	Evaluar la relación que existe entre el entorno laboral y desempeño en las pymes de insumos médicos en el Ecuador.	Encuestas y análisis cualitativo.	Clima laboral positivo relacionado con mejor desempeño y satisfacción.

Estudio	Objetivos	Métodos	Resultados
Bustamante (2023)	Evaluar la relación que hay entre el entorno laboral y la satisfacción en las corporaciones de insumos médicos en Guayaquil.	Encuestas y análisis de datos.	Clima laboral favorable vinculado con alta satisfacción (82%) y mejor desempeño.
Quispe et al. (2023)	Estudiar la relación que existe entre el ambiente laboral y el desenvolvimiento de las pymes de insumos médicos en la región andina.	Encuestas y análisis estadístico.	Clima laboral favorable relacionado con mejor desempeño y satisfacción.
De la Cruz (2021)	Analizar la relación entre clima laboral y satisfacción en pymes de insumos médicos en América Latina.	Encuestas y análisis cualitativo.	Clima laboral positivo asociado con mayor satisfacción laboral.
Ponce et al (2022)	Explorar la relación entre clima laboral y satisfacción en empresas de insumos médicos en México.	Encuestas y análisis estadístico.	Clima laboral positivo relacionado con mayor satisfacción y desempeño.
Hospinal (2021)	Investigar la relación entre clima laboral y desempeño en pequeñas empresas del sector	Encuestas y análisis de datos.	Clima laboral positivo relacionado con mejor desempeño y satisfacción.

Estudio	Objetivos	Métodos	Resultados
	manufacturero en Colombia.		
Vallejos (2022)	Explorar la relación entre clima laboral y satisfacción en empresas de salud en Perú.	Encuestas y análisis cualitativo.	Clima laboral positivo vinculado con mayor satisfacción y desempeño.
Saltos (2020)	Investigar la relación entre clima laboral y satisfacción en pymes del sector de servicios en México.	Encuestas y análisis estadístico.	Clima laboral positivo asociado con mayor satisfacción y desempeño.
OMS/OIT, 2022; OPS, 2020	Establecer la situación actual del clima organizacional y desempeño laboral en pymes de insumos médicos en Guayaquil.	Análisis estadístico de datos recopilados.	El 68% de las empresas enfrentan desafíos significativos en el clima organizacional. Solo el 42% de los empleados informan niveles satisfactorios de desempeño. El 38% de los empleados reportan niveles altos de satisfacción.

Nota: En esta tabla se observa el resumen de los hallazgos de estudios previos y organismos relevantes.

Esta tabla brinda un punto de vista general de las investigaciones revisadas y los datos estadísticos recolectados por la OMS y OPS, destacando los principales resultados acerca del entorno laboral, desempeño y satisfacción de los empleados en el contexto de las pymes del sector de insumos médicos en la ciudad de Guayaquil.

En síntesis, los datos estadísticos proporcionados por la OMS y la OPS destacan lo fundamental del medio laboral y el desempeño corporativo en las pymes del sector de los insumos médicos en el norte de Guayaquil, así mismo como la estrecha relación que existe

con la satisfacción de los trabajadores. Estos datos subrayan que se necesita implementar estrategias eficientes de gestión del medio laboral y el desempeño de los empleados para mejorar las condiciones laborales y que se motive a un medio laboral más productivo y saludable.

Capítulo III

Marco Metodológico

Tipo de Investigación

Para el desarrollo del presente estudio se utilizará la investigación descriptiva, debido a que es el método más útil para obtener la información que será más relevante para el cumplimiento con el objetivo general del proyecto.

Investigación descriptiva: este tipo de investigación es la que se suele emplear para la descripción de los diferentes fenómenos, situaciones o individuos que se requieren analizar para la elaboración de un estudio en específico. Este tipo de investigación es uno de los más empleados en distintos estilos de trabajos pues permite plantear lo más relevante relacionado con el tema del estudio (Calizaya, 2020)

Además se va utilizar un tipo de investigación de carácter correlacional, la cual permite medir dos o más variables y evaluar su relación estadística, es decir, es posible encontrar si existe correlación entre ellas (De Parada, 2022)

Además, una vez que se haya recolectado toda la información relacionada con la investigación, se tendrá la oportunidad de conocer los hechos de mayor incidencia en cuanto a los fenómenos y aspectos ligados a la relación existente entre el clima y el desempeño laboral sobre el nivel de satisfacción de los colaboradores.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es una de las bases de todo el proceso de la investigación debido a que establecerá los estándares y pasos a seguir al igual que los aspectos más

importantes que se deberán de tener en cuenta durante el estudio. En cuanto a esta característica, el presente estudio empleará el conocido como diseño no experimental y de cohorte transversal, consiguiendo de esta manera:

Diseño no experimental: este apartado se refiere a la búsqueda empírica y al mismo tiempo sistémica que el investigador desarrolla mientras emplea distintos métodos o herramientas como la observación y el análisis del contexto sin que el investigador en cuestión ejerza un control o poder sobre la variable independiente que se haya identificado, debido a que estas ya han ocurrido o simplemente no están sujetas a nuevas modificaciones por agentes externos (Calizaya, 2020)

Corte transversal: este método se basa en la creación de una sección transversal durante un contacto directo, el cual puede realizarse mediante una encuesta, entrevista u otro método. En este tipo de estudio se considera que las variables pueden ser diferenciadas entre si debido al empleo de diversas técnicas que permiten conocer más a profundidad lo que ocurre en el mercado o en el área que se desea estudiar.

Cuando se habla de diseños de investigación, se pueden utilizar dos tipos ampliamente aceptados: los exploratorios y los conclusivos. Mientras el primero trata de identificar una problemática (problema u oportunidad), para que el investigador conozca el indicio del problema y darle una perspectiva amplia y adicional del mismo; el segundo, en base a recolección de datos primarios directamente del sujeto de estudio, le da una herramienta que le permite concluir sobre esa problemática.

Tipo de datos

Si bien los datos de la investigación pueden ser primarios, es decir levantados por el propio investigador, o secundarios, provenientes de fuentes externas o de estudios previamente realizados, se ha decidido trabajar con datos primarios, levantando información

directamente a los colaboradores de la pymes, aplicándoles una encuesta cuyas respuestas permitirán concluir sobre la problemática del clima y desempeño frente a la satisfacción.

Dado que se ha propuesto trabajar con datos primarios, es importante observar que son de naturaleza cuantitativa. (Baptista et al., 2021).

La población objetivo de la investigación estuvo conformada por los colaboradores de las pymes que ofrecen insumos y equipos médicos, delimitada en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca. Para seleccionar a los participantes se aplicó un muestreo no probabilístico, con el propósito de identificar un segmento representativo de la población que mantuviera las características generales del grupo de estudio. La dimensión de la muestra fue de 71 personas en total, que están distribuidas entre cinco corporaciones del sector. Dipromedico con 4 encuestados, Landifra con 3, Recordental con 39, Rapidiagnostic con 15 y Electromed con 10. La determinación de la dimensión de la muestra se rigió en la disponibilidad de corporaciones con ms de 50 empleados y en la probabilidad de acceder a sus empleados, lo cual permitió que se garantice diversidad en los datos recolectados y conseguir un punto de vista más amplio acerca del clima laboral, desempeño y la satisfacción de los trabajadores en esta clase de empresas.

Diseño de la encuesta

La encuesta que se utiliza en esta investigación está compuesta por dos secciones principales: la primera, enfocada principalmente para determinar el perfil demográfico y la segunda parte, está compuesta en su totalidad por preguntas con escalas de Likert para determinar cómo incide el clima y desempeño laboral, frente a la satisfacción de los colaboradores.

Para procesar la información y el análisis de las encuestas, el estudio usó **SPSS** como recursos principal, dado a que este software permitió tabular de forma organizada los datos recolectados e implementar pruebas estadísticas avanzadas que van a facilitar la interpretación

de los resultados. Con el SSPSS se han generado tablas de frecuencia y análisis descriptivos que denotaron las tendencias de respuestas. Además de aquello, se aplicaron mecanismos de correlación, más que todo la correlación de Pearson, para identificar la relación que existe entre las variables del entorno laboral y el desempeño. El uso de dicho software garantizó que exista un detalle en los cálculos, confianza en los resultados y óptima visualización de información, lo cual posibilitó que se tomen decisiones que estén fundamentadas y plantear recomendaciones apropiadas para las pymes evaluadas.

Tabla 2.

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Desempeño laboral	Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa (De la Cruz, 2021)	Acciones y comportamientos Responsabilidades Medición	Trabajador	Encuestas
			Equipo de trabajo	
			Evaluación	
			Área de gestión	
Clima Laboral	El clima laboral es el medio ambiente, tanto físico como humano, en el que se desarrolla una determinada actividad o trabajo (Vallejos, 2022)	Colaboración y buen trato Iniciativa participativa Desarrollo profesional Equipos y distribución de personas y material Organización y desempeño	Estabilidad laboral	Encuestas
			Comunicación y desarrollo	
			Autonomía y profesionalismo	

Análisis de las encuestas

La encuesta fue realizada a cinco diferentes empresas que poseen diferentes giros comerciales y cuentan con más de 50 trabajadores. En donde, los participantes para Dipromedico fueron 4, de Landifra participaron 3, en Recordental 39, en la empresa Rapidiagnostic fueron 15 y en Electromed 10 encuestados, representando un total de 71 personas.

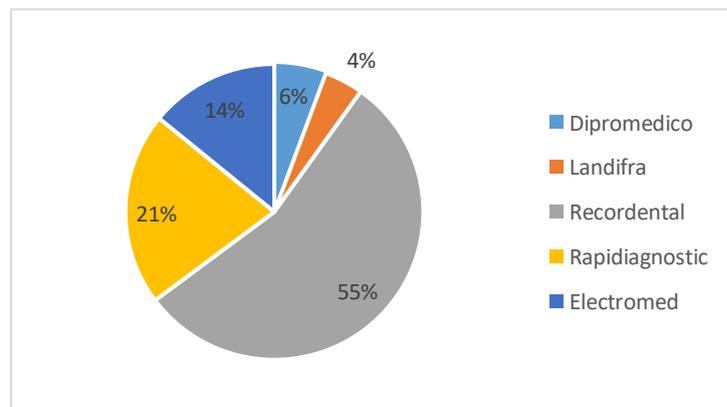
Tabla 3.

Empresas encuestadas

	Encuestados	Porcentaje
Dipromedico	4	6%
Landifra	3	4%
Recordental	39	55%
Rapidiagnostic	15	21%
Electromed	10	14%
Total	71	100%

Figura 3.

Empresas encuestadas.



El sexo que predomina en la encuesta fue el femenino, con el 56% mientras que el masculino ocupa el 44% del 100% de encuestados.

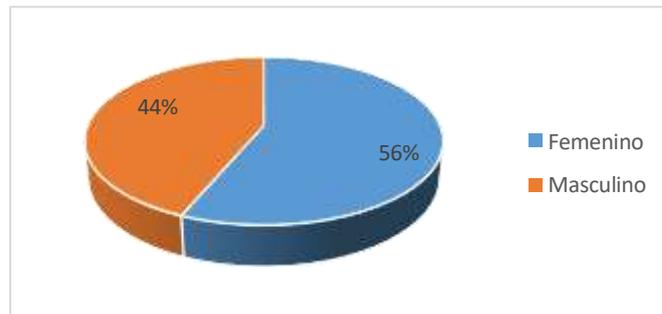
Tabla 4.

Sexo

	Encuestados	Porcentaje
Femenino	40	56%
Masculino	31	44%
Total	71	100%

Figura 4.

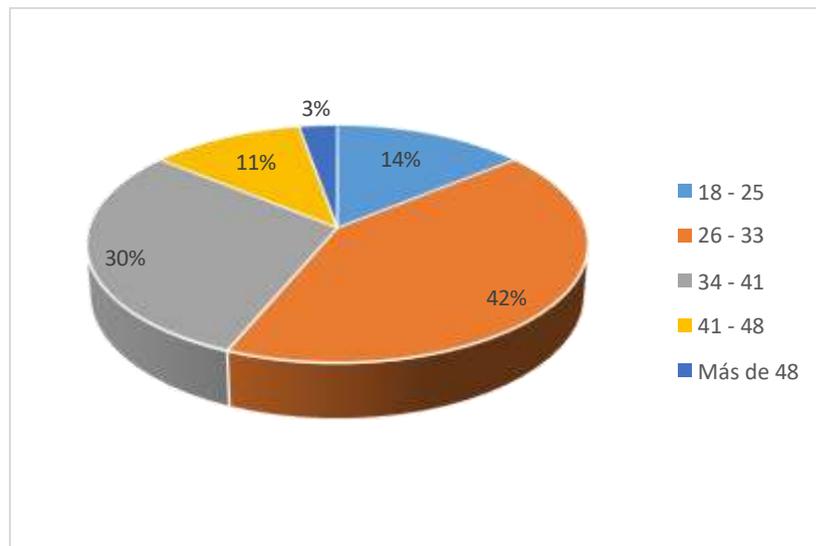
Sexo



La edad entre las personas encuestadas fue a partir de los 18, en donde el 14% se sitúa en edades de 18 a 25 años, el 42% en edades de 26 a 33 años, siendo este rango las edades predominantes en la encuesta. De 34 a 41 años existe un 30% de participación, de 41 a 48 años el 11% y finalmente, personas con más de 48 años, corresponde al 3% de participación de la encuesta.

Tabla 5.

Edad		
Edad	Encuestados	Porcentaje
18 - 25	10	14%
26 - 33	30	42%
34 - 41	21	30%
41 - 48	8	11%
Más de 48	2	3%
Total	71	100%

Figura 5.*Edad*

La ocupación a desempeñar de los encuestados dentro de cada empresa es variable, según los datos obtenidos, se conoce que el 37% ocupa un cargo de contador, seguido por el 23% en donde los encuestados realizan actividades relacionadas a la contabilidad, el 15% se encuentra en bodega y el 11% posee jefatura en ventas, los demás cargos como administrador

de almacén, talento humano, compras e importaciones, inventario y distribución tienen una participación menor al 4% dentro.

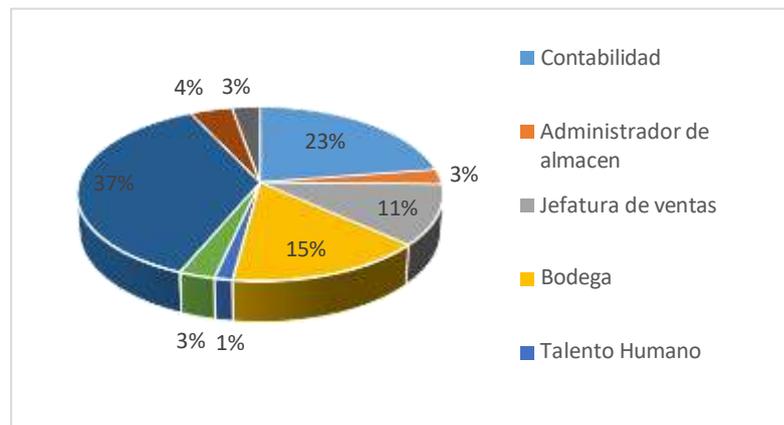
Tabla 6.

Ocupación

	Encuestados	Porcentaje
Contabilidad	16	23%
Administrador de almacén	2	3%
Jefatura de ventas	8	11%
Bodega	11	15%
Talento Humano	1	1%
Compras/Importaciones	2	3%
Vendedor	26	37%
Inventario	3	4%
Distribución	2	3%
Total	71	100%

Figura 6.

Ocupación



Para conocer como es el clima laboral según la perspectiva de los participantes se dividió la encuesta en diferentes variables:

1. Colaboración y buen trato
2. Motivación laboral
3. Iniciativa participativa
4. Desarrollo profesional
5. Apoyo al interpredimiento
6. Equipos y distribución de personas y material
7. Organización y desempeño
8. Estabilidad laboral
9. Comunicación y desarrollo
10. Satisfacción laboral
11. Autonomía y profesionalismo

Se realizará un análisis por cada una de estas variables a continuación:

1. Colaboración y buen trato

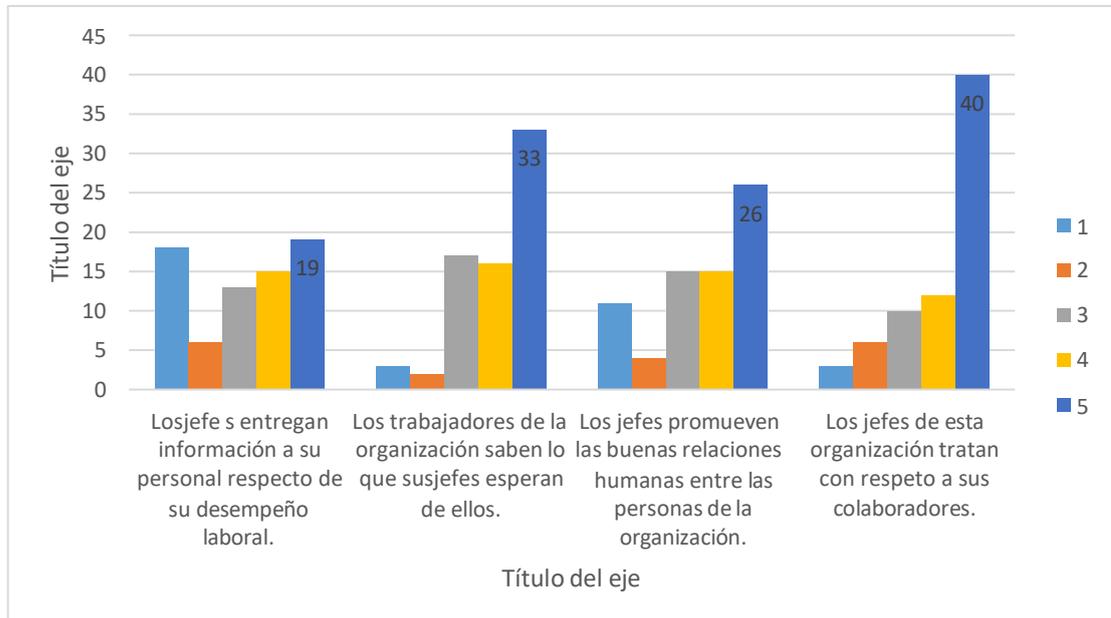
Se denomina buen trato a la forma particular de relación caracterizada por el reconocimiento del otro como legítimo otro, la empatía, la comunicación efectiva, la resolución no violenta de conflictos y el adecuado ejercicio de la jerarquía.

Tabla 7.*Colaboración y buen trato por parte de los jefes.*

	Los jefes entregan información al personal en lo que respecta a su desenvolvimiento laboral	Los empleados de la empresa conocen lo que sus jefes esperan de sus labores.	Los jefes motivan a que exista buena relación entre las personas de la empresa.	Los jefes de esta organización tratan con respeto a sus colaboradores.	Total	Porcentaje
1	18	3	11	3	35	12%
2	6	2	4	6	18	6%
3	13	17	15	10	55	19%
4	15	16	15	12	58	20%
5	19	33	26	40	118	42%
Total	71	71	71	71	284	100%

Figura 7.

Colaboración y buen trato por parte de los jefes.



Para la sección de “Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral.”, el 33% manifiesta calificaciones de 1 y 2, al encontrarse en disgusto o desacuerdo sobre la frase, mientras que el 47% dice sentirse a gusto al recibir una retroalimentación oportuna de parte de los jefes. Mientras que al 20% le es indiferente.

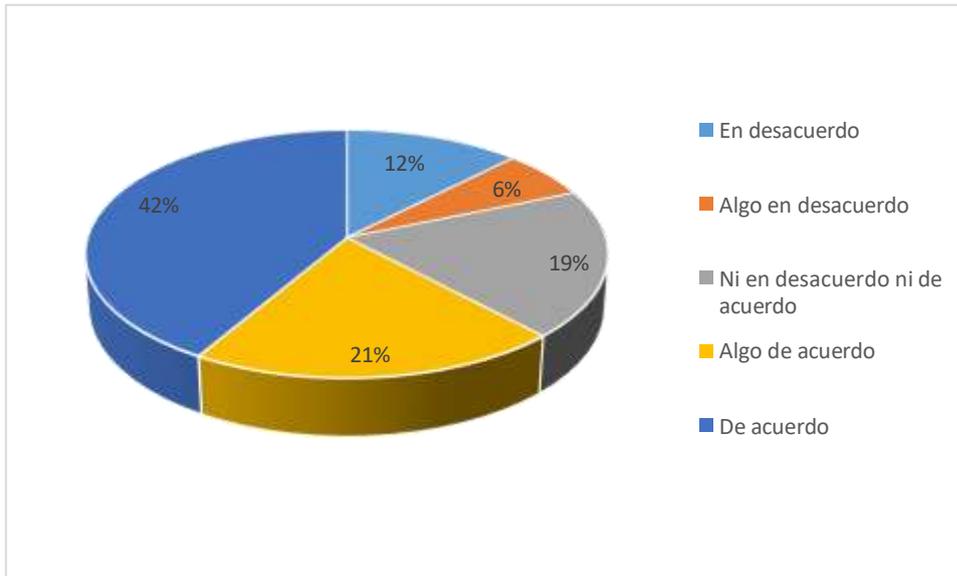
El 7% dice no tener claro que es lo que sus jefes desean o esperan de ellos, mientras que el 60% indica conocer cuáles son los objetivos y metas que el jefe tiene para ellos en cada periodo, al 23% le es indiferente.

El 57% dice que sus jefes promueven el buen trato entre compañeros, mientras que a un 21% no le interesa o le es indiferente este trato del jefe y otro 21% dice que esto no sucede su lugar de trabajo.

El 73% de los encuestados dice que sus jefes tratan con respeto a cada miembro de la organización a la cual pertenecen, un 12% dice que sus jefes no poseen esos comportamientos con ellos y un 14% dice que esto le es indiferente.

Figura 8.

Colaboración y buen trato por parte de los jefes porcentajes.



Se concluye que el clima laboral auspiciado por los jefes dentro de una organización es bueno al tener más del 50% de encuestados aseverándolo, con el 62% , el 18% dice lo contrario y al 19% le es indiferente.

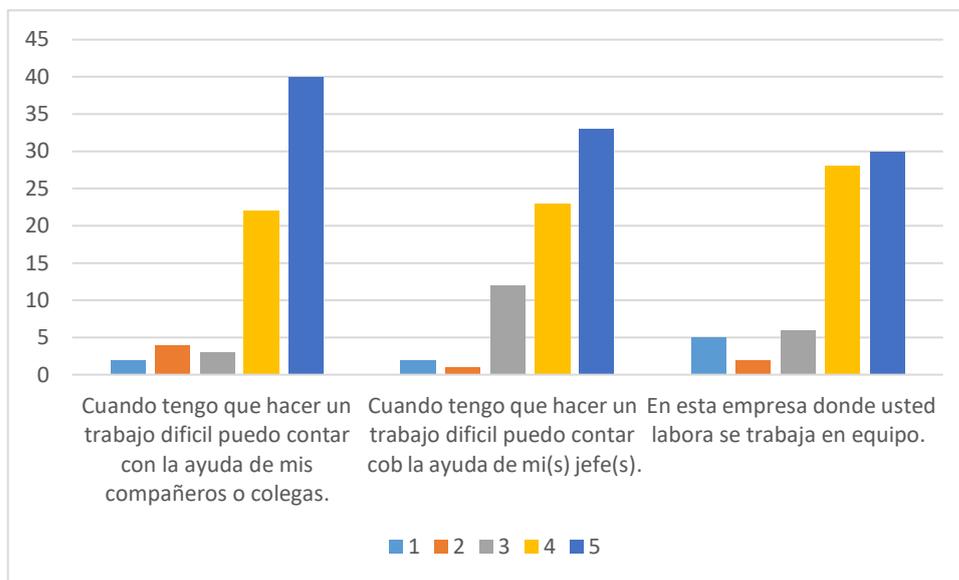
Tabla 8.

Colaboración y buen trato por parte de los compañeros.

	Cuando	Cuando	En esta	Total	Porcentaje
tengo que realizar un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros.	tengo que realizar un trabajo difícil tengo la ayuda de los jefes.	empresa donde usted labora se trabaja en equipo.			
1	2	2	5	9	4%
2	4	1	2	7	3%

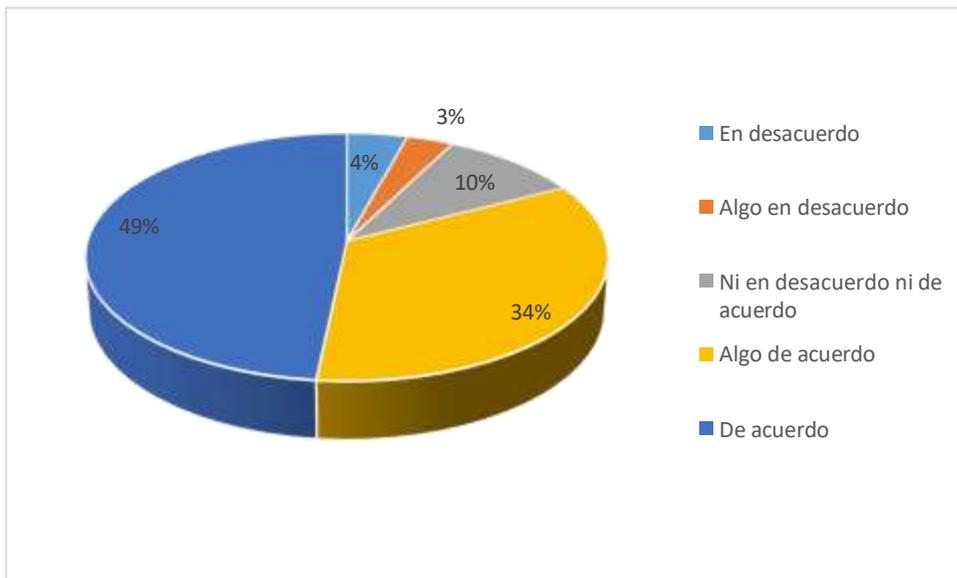
3	3	12	6	21	10%
4	22	23	28	73	34%
5	40	33	30	103	48%
	71	71	71	213	100%

Figura 9.
Colaboración y buen trato por parte de los compañeros.



El 87% indica que se siente apoyado por un compañero cuando posee algún trabajo difícil o que necesita ayuda, el 8% dice no poseer esta colaboración en su lugar de trabajo y para un 4% esto le es indiferente, de la misma forma el 81% indica que en su organización están sujetos a realizar trabajos grupales, caso contrario para el 22% de encuestados que dicen que sus actividades son aisladas y no necesitan de este tipo de colaboración y la empresa tampoco la exige y un 15% indica que no tendrían problema en trabajar o no en equipo, ya que esto les resulta indiferente.

Figura 10.
Colaboración y buen trato por parte de los compañeros porcentajes.



Se concluye que el clima laboral entre compañeros dentro de una organización es excelente al tener más del 50% de encuestados aseverándolo, con el 82% , el 9% dice lo contrario y al 9% le es indiferente.

2. Motivación laboral

La motivación laboral se refiere a la posibilidad que tiene una empresa de motivar a sus empleados a mantener, mejorar, desarrollar o cambiar su rendimiento o su comportamiento a través de incentivos. La motivación de un empleado se compone de una multitud de motivos, que pueden ser intrínsecos o extrínsecos.

La motivación en esta encuesta se basa en el desempeño de los colaboradores en la realización de sus actividades.

El 87% de las personas encuestadas argumentan que los colaboradores de las empresas en donde laboran están comprometidos en sus actividades, el 4% dice que esto no sucede su trabajo o área y para el 8% le es indiferente el comportamiento de los demás.

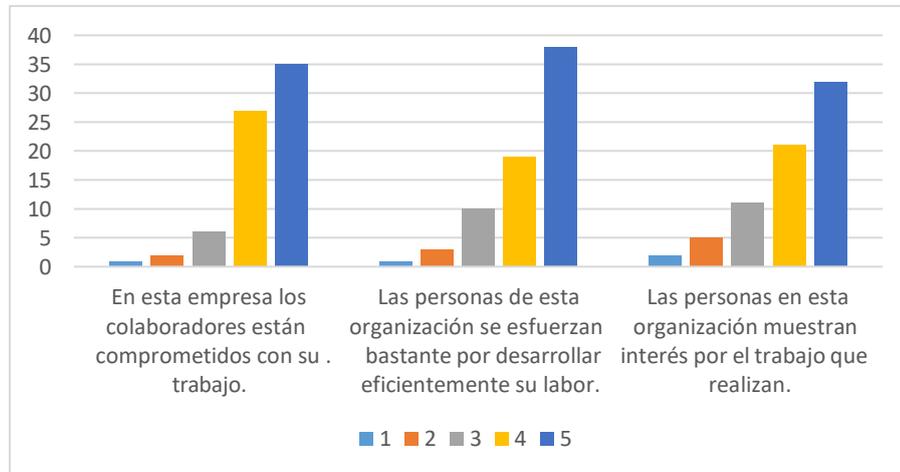
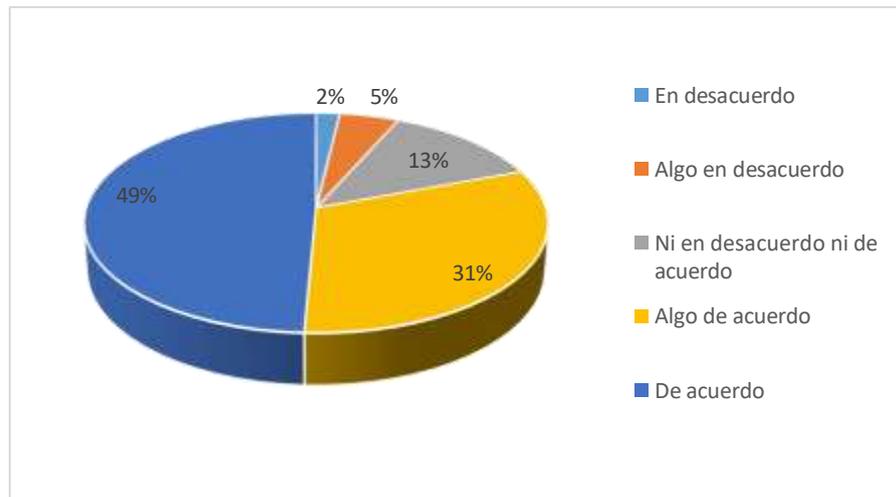
El 80% de los encuestados indican que las personas de esta organización se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor, el 5% dice que los colaboradores no poseen no desarrollan una labor eficiente. De la misma forma el 74% indica que las personas en la

organización muestran interés por el trabajo que realizan mientras que el 19% dice lo contrario.

Tabla 9.

Motivación laboral

	En esta corporación los empleados siempre están comprometidos con sus labores.	Las personas de esta organización se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor.	Las personas en esta organización muestran interés por el trabajo que realizan.	Total	Porcentaje
1	1	1	2	4	2%
2	2	3	5	10	5%
3	6	10	11	27	13%
4	27	19	21	67	31%
5	35	38	32	105	49%
	71	71	71	213	100%

Figura 11.*Motivación laboral.***Figura 12.***Motivación laboral porcentaje.*

Se concluye que el motivación laboral entre compañeros dentro de una organización es excelente al tener más del 50% de encuestados aseverándolo, con el 80% , el 7% dice lo contrario y al 13% le es indiferente

3. Iniciativa participa

La iniciativa participativa se ha dividido en dos partes la iniciativa brindada por la organización y la iniciativa brindada por los jefes.

Dentro de las variables sobre la iniciativa participativa por parte de la organización el 71% indica que existe la facilidad de cualquier colaborador para poder presentar una nueva idea sin embargo el 18% indica que esto no sucede de esta forma en su trabajo, mientras que el 9% le es indiferente.

El 73% de las personas encuestadas indicaron que la única forma de poder progresar dentro de su institución es teniendo una buena iniciativa, sin embargo el 15% indica que esto no es indispensable para progresar dentro de la organización . El 78% indica que en la organización el personal predomina en un ambiente de amistad, no obstante, el 14% indica que esto no es lo correcto ya que pueden existir diferentes inconvenientes entre los compañeros y por esto no se desarrolla un buen ambiente laboral, mientras que el 8% le es indiferente.

Tabla 10.

Iniciativa participativa por parte de la organización

	Aquí se da	En esta	En esta	Total	Porcentaje
	facilidad para	empresa uno	institución,		
	que cualquier	prograsa si es	entre el		
	colaborador	que tiene	personal		
	pueda presentar	iniciativa.	predomina un		
	una idea nueva.		ambiente de		
			amistad.		
1	6	3	5	14	7%
2	7	7	5	19	9%
3	7	9	6	22	10%
4	29	24	20	73	34%
5	22	28	35	85	40%
	71	71	71	213	100%

Figura 13.

Iniciativa participativa por parte de la organización.

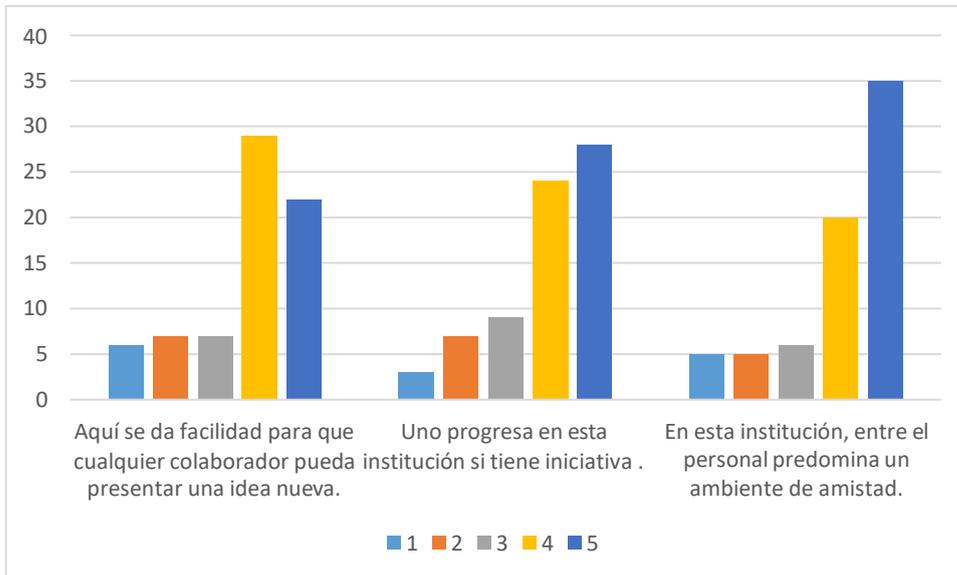
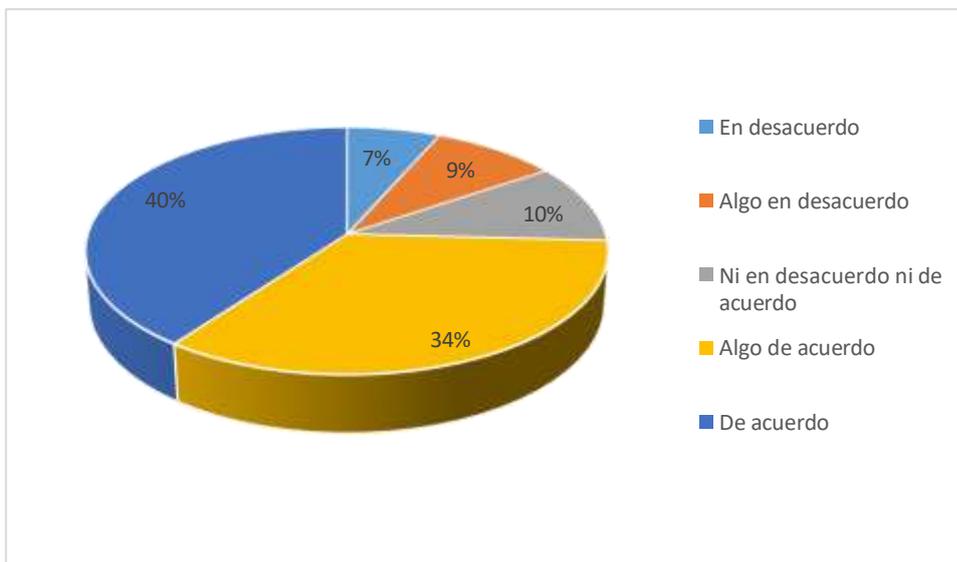


Figura 14.

Iniciativa participativa por parte de la organización individual porcentaje.



Se concluye que la iniciativa participativa por parte de la organización entre compañeros dentro de una organización es buena tener más del 50% de encuestados aseverándolo, con el 74% , el 16% dice lo contrario y al 10% le es indiferente

Tabla 11.*Iniciativa participativa por parte de los jefes.*

		La directiva	Los jefes piensan	Total	Porcentaje
		de esta	que las		
		empresa esta	diferencias entre		
	Los jefes son	preocupara	las diferentes		
	comprensivos	por las	unidades y		
	cuando uno	personas	personas pueden		
	comete un error.	sobre cómo	ser de utilidad		
		se sienten y	para optimizar el		
		los problemas	trabajo en la		
		de estos.	institución		
1	8	17	14	39	18%
2	14	10	10	34	16%
3	11	10	23	44	21%
4	18	24	14	56	26%
5	20	10	10	40	19%

Para la iniciativa participativa por parte de los jefes el 53% de los encuestados indicó que estos son comprensivos cuando cada uno de ellos comete algún error, sin embargo el 30% dice que su jefe no es comprensivo y tienden a enojarse cuando cometen algún error para el 15% le es indiferente.

El 47% dice que la dirección de sus organizaciones se preocupa por las personas de cómo se sienten y de sus problemas a lo cual pueden tomarse días libres o tomarse tiempo de su trabajo para poder resolverlos. El 38% indica que esto le es indiferente para su jefe ya que únicamente decían que desempeñan su trabajo mientras que es su aspecto personal no les compete. El 15% de los encuestados indica que le es indiferente esta respuesta esta pregunta.

El 33% de las personas encuestadas indican que sus jefe consideran que las diferencias entre las diferentes unidades y personas pueden ser de utilidad para mejorar la institución, no obstante un 34% indica que sus jefes no toleran los inconvenientes entre las diferentes áreas ya que indican que estos ocasionan problemas y soluciones, otro 33% indica que le es indiferente los problemas existentes dentro de su organización.

Figura 15.

Iniciativa participativa por parte de los jefes.

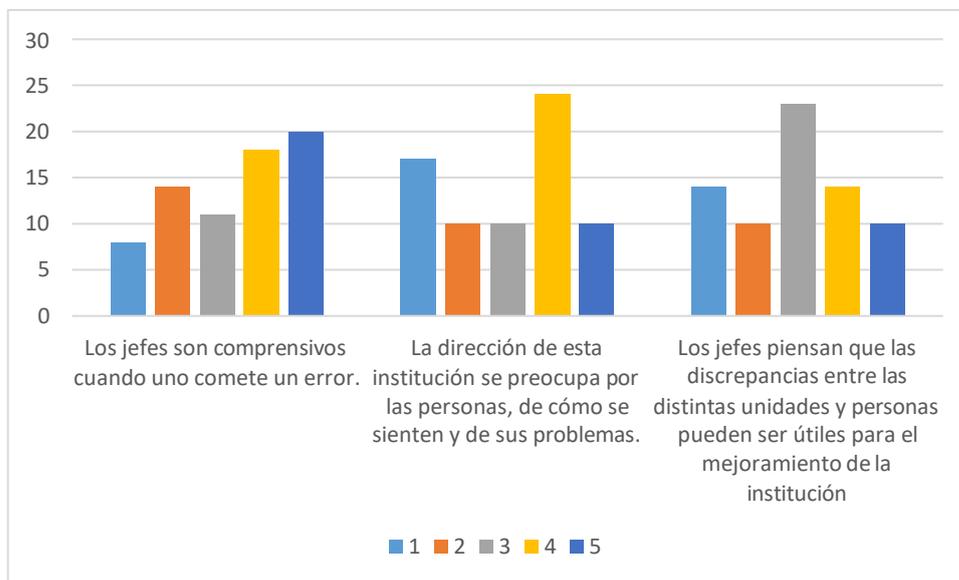
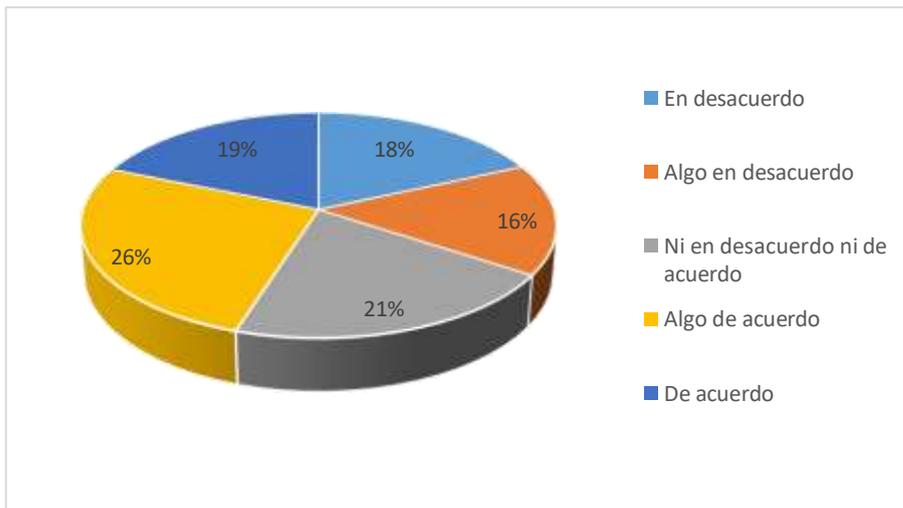


Figura 16.

Iniciativa participativa por parte de los jefes. porcentaje.



Se concluye que la iniciativa participativa por parte de los jefes en sus organizaciones no es tan buena ya que está correspondiente a menos del 50%, con un 47% que está de acuerdo con las variables analizadas, un 34% que las niega y a un 21% que le es indiferente.

4. Desarrollo profesional

El desarrollo profesional es fruto de la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización. Se puede dar mediante esfuerzos individuales o por el apoyo de la empresa donde se labora.

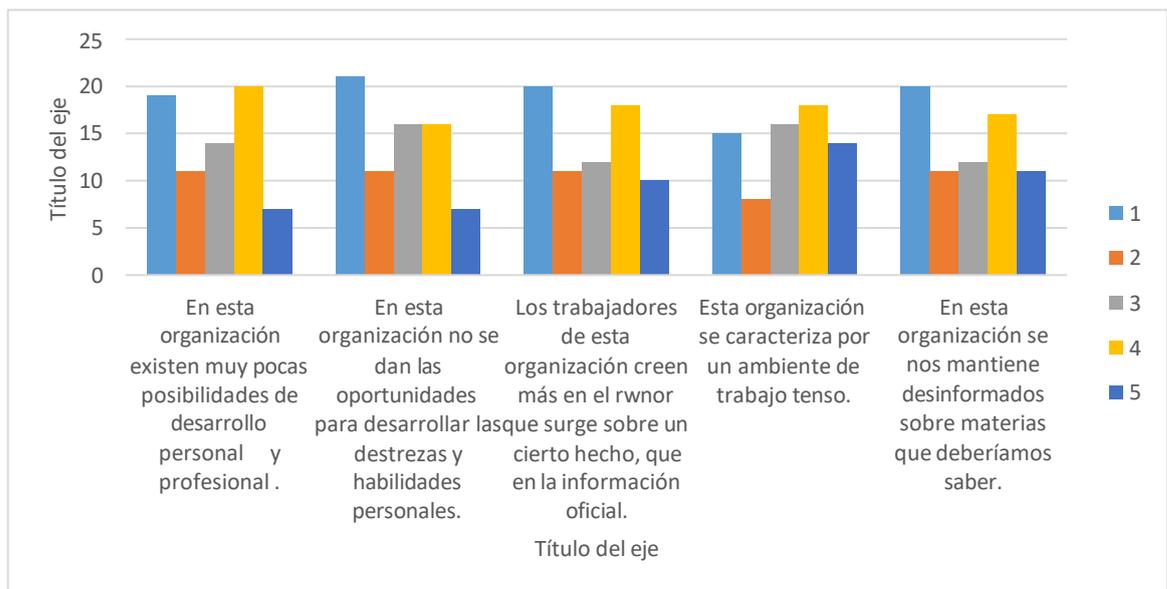
Tabla 12.

Desarrollo profesional.

	En esta organización existen muy pocas posibilidades de desarrollo personal y profesional .	En esta empresa no se dan las oportunidades para crear las destrezas y habilidades personales	Los empleados de esta empresa creen más en los rumores que en los hechos.	Esta empresa esta caracterizada por un entorno laboral tenso.	En esta empresa estamos desinformados acerca de las materias que tenemos que hacer.	Total	Porcentaje
1	19	21	20	15	20	95	27%
2	11	11	11	8	11	52	15%
3	14	16	12	16	12	70	20%
4	20	16	18	18	17	89	25%
5	7	7	10	14	11	49	14%
	71	71	71	71	71	355	100%

Figura 17.

Desarrollo profesional.



Dentro del desarrollo profesional el 38% indica que en la organización donde ellos laboran existen muy pocas posibilidades de desarrollo personal y profesional, mientras que el 42% niega esto aseverando que dentro de su trabajo si existen posibilidades para poder desarrollarse profesionalmente. El 19% de los encuestados es indiferente a esta pregunta.

Para el 32% de las personas encuestadas dentro de su organización no se dan oportunidades para el desarrollo y las destrezas de las habilidades personales, pero el 45%

niega lo niega e indica que dentro de su compañía si pueden ellos desarrollarse tanto profesional como personalmente, sin embargo para el 22% esta pregunta le es indiferente.

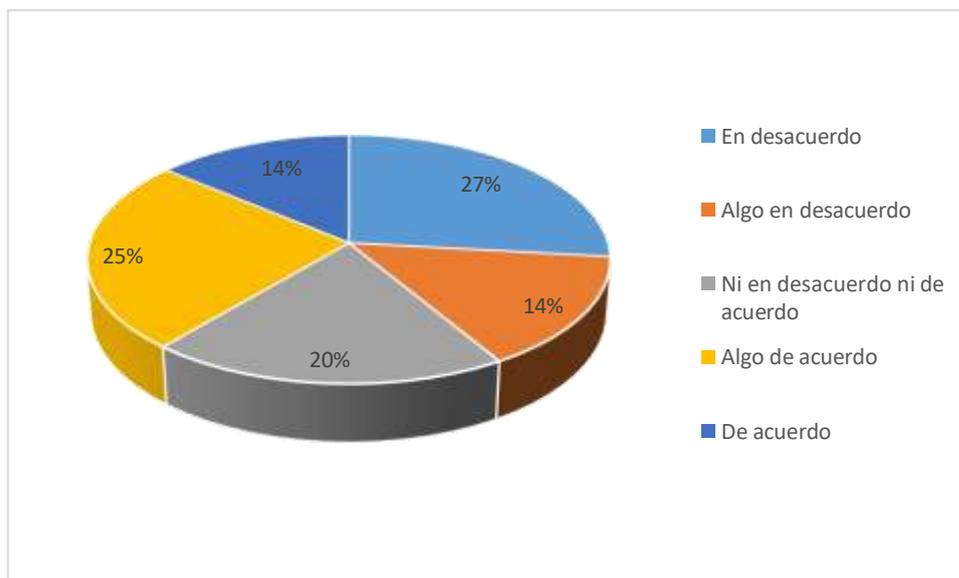
El 39% de las personas dicen que dentro de su organización los trabajadores creen más en rumores que surge sobre un cierto hecho que la información oficial, no obstante el 43% lo niegan y dicen que sus compañeros o trabajadores de la organización prefieren buscar información oficial que dejarse llevar por rumores, para el 16% de personas encuestadas está preguntale fue indiferente.

El 45% de indica que el ambiente de trabajo extenso dentro de su organización es tenso, pero el 32% dice que el ambiente laboral donde ellos se desarrollan es muy amigable y amable, para el 22% basta preguntale fue indiferente.

El 39% de las personas que realizaron la encuesta dicen que se mantienen desinformado sobre las materias de trabajo que deberían conocer, más 43% indica que dentro de su campo laboral siempre son informados sobre los temas o acontecimientos relevantes a su ocupación dentro de la empresa. Para el 16% esta información le es incompetente.

Figura 18.

Desarrollo profesional porcentaje.



Se concluye que el desarrollo profesional según los encuestados no está bueno ya que el 39% afirma las variables presentadas las que son negativas y el 41% las niegas, mientras que para el 20% le es indiferente.

5. Apoyo ante el interprendimiento

Las variables tomadas para el apoyo ante el interprendimiento son: el apoyo por parte de la organización y el ambiente y desarrollo de ideas, en donde para la primera el 39% indica que dentro de la organización existen demasiadas críticas, por lo cual no se sienten confiados en exponer sus ideas, mientras que el 38% niega esto y dice que ellos se sienten muy a gusto con la organización y de exponer sus ideas, pero para el 23% la pregunta le es indiferente.

El 68% indica que en la organización existe un alto respeto por las personas. mientras que el 17% indica que sus organizaciones no existen tal respeto, para el 15% la pregunta le es indiferente.

El 45% indica que dentro de la organización la gente no confía en los demás, no obstante, el 28% dice que se siente confiada de su entorno y sus compañeros de trabajo.

Tabla 13.

Apoyo por parte de la organización.

	En	En	En	Total	Porcentaje
	esta	esta	esta		
	organización	organización	organización la		
	existen	existe un alto	gente no confía		
	demasiadas	respeto por las	en los demás.		
	críticas.	personas.			
1	13	7	12	32	15%
2	14	5	8	27	13%
3	16	11	19	46	22%
4	16	12	20	48	23%
5	12	36	12	60	28%
	71	71	71	213	100%

Figura 19.

Apoyo por parte de la organización.

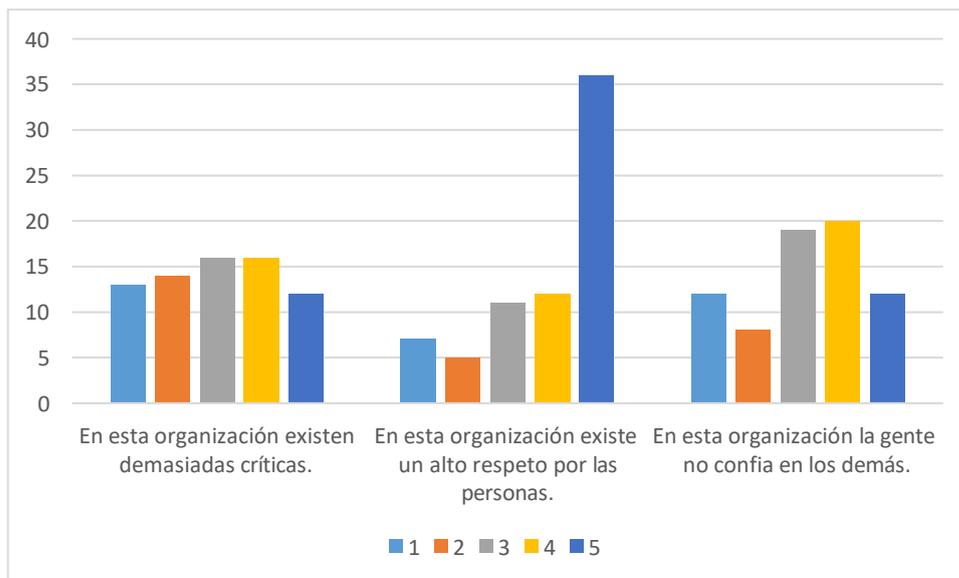
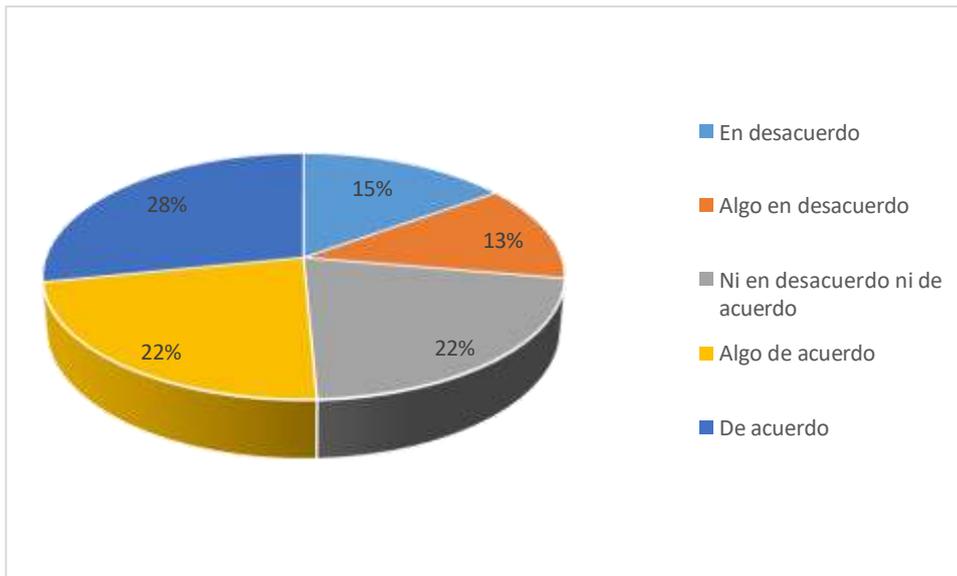


Figura 20.

Apoyo por parte de la organización porcentaje.



Se les preguntó a los encuestados sobre cómo son recibidas las ideas que ellos proporcionan a la organización, en donde el 30% de ellos indica que el ambiente en la organización no es propicio para desarrollar nuevas ideas, sin embargo el 44% dice que el ambiente donde laboran es el indicado para desarrollar nuevas ideas. No obstante, para un 27% esto le es indiferente para poder contribuir con nuevas ideas.

Adicionalmente, el 41% de las personas entrevistadas indicaron que las nuevas ideas que aportan los trabajadores para sus jefes no son bien acogidas y se descartan o cuestionan, pero el 42% indican que las ideas que estos proporcionan son bien recibidas y que las implementan dentro de sus puestos laborales, para un 17% de las personas la generación de ideas no es importante o le es indiferente.

El 44% está de acuerdo de que la empresa trabaja de forma desorganizada en muchas ocasiones y sin planificación, sin embargo el 39% dice que el lugar donde ellos se desarrolla es muy organizado y que las ideas fluyen de forma adecuada, para el 17% de las personas encuestadas la pregunta de fue indiferente ya que ellos pueden laborar en un ambiente organizado o no.

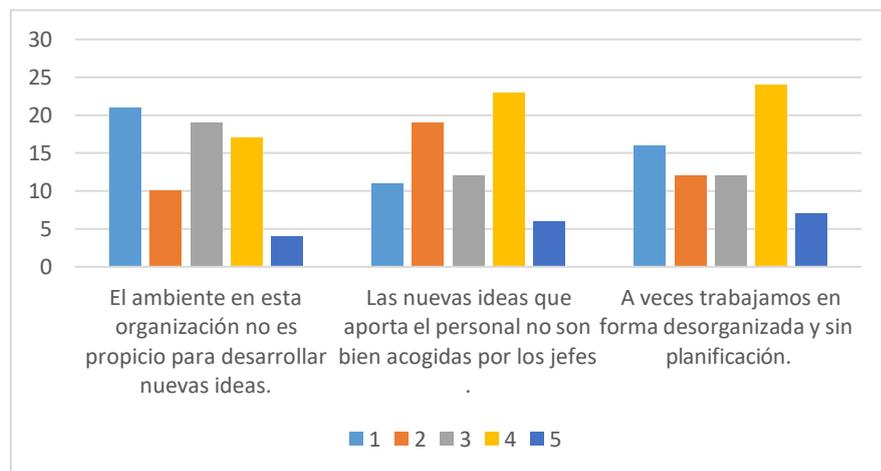
Tabla 14.

Ambiente y desarrollo de ideas.

	El entorno de esta empresa no es adecuado para desarrollar ideas nuevas.	Las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por los jefes .	A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.	Total	Porcentaje
1	21	11	16	48	23%
2	10	19	12	41	19%
3	19	12	12	43	20%
4	17	23	24	64	30%
5	4	6	7	17	8%
	71	71	71	213	100%

Figura 21.

Ambiente y desarrollo de ideas individuales.

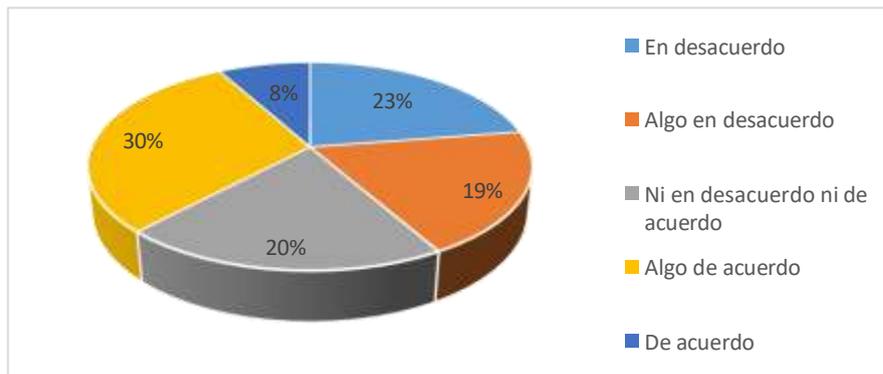


Se concluye que el 42% de los encuestados no están de acuerdo en afirmar que dentro de sus organizaciones su ideas no son apreciadas por el personal o jefes, sino que son apreciadas y consideradas, contrariamente al 38% que afirma que las ideas que ellos emiten

no son bien recibidas y las mejoras no son aceptadas. El 20% se limita a realizar su trabajo de forma cotidiana y no manifiestan ideas nuevas, como se observa en el siguiente gráfico.

Figura 22.

Ambiente y desarrollo de ideas individuales



6. Equipos y distribución de personas y material

Para que los colaboradores puedan desarrollar su trabajo de manera eficaz y eficiente es indispensable que el material y los equipos que se encuentran a cargo de ellos o en su caso sea indispensable para que ellos puedan realizar sus labores se encuentren en una distribución óptima es por ello que esta variable se ha tomado para conocer el clima laboral en el cual ellos se desempeñan.

Conociendo que el 63% de los encuestados argumentan que la distribución del material en la empresa permite que puedan realizar un trabajo de forma eficiente y efectivo, sin embargo, existe un 17% que dicen que la mala distribución del material y de equipos dificulta su trabajo e incluso lo retrasa. Para el 20% es indiferente la ubicación de los materiales y equipos ya que ellos realizan su trabajo de la misma manera con o sin ayuda de estos.

El 72% de las personas indican que en la empresa donde ellos laboran hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos, es decir, ellos cuentan con todo el material indispensable para poder realizar su trabajo, mientras que el 11% dice que se les hace dificultoso

encontrarlo lo cual retrasa o perjudica el desempeño y la calidad del trabajo que realizan. Para el 7% de las personas la preguntales indiferente.

El 38% de participantes de esta encuesta indican que el número de personas que trabajan dentro de la empresa es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza, no obstante, el 42% dice que la cantidad de personal que existe es mucho menor a la requerida por lo cual tienden a realizar diferentes trabajos colaboradores que no estaban contratados o destinados para esa ocupación. El 20% de las personas le es indiferente esta pregunta.

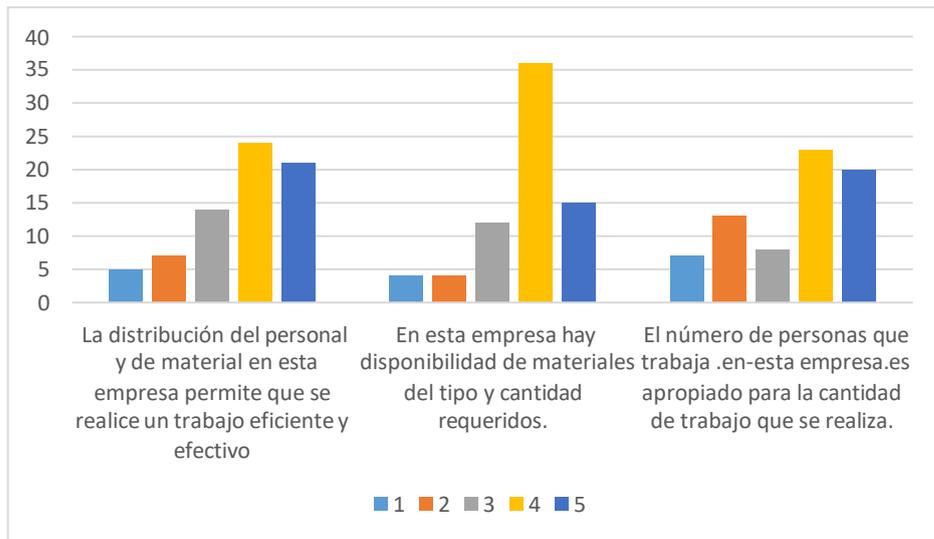
Tabla 15.

Equipos y distribución de personas y material

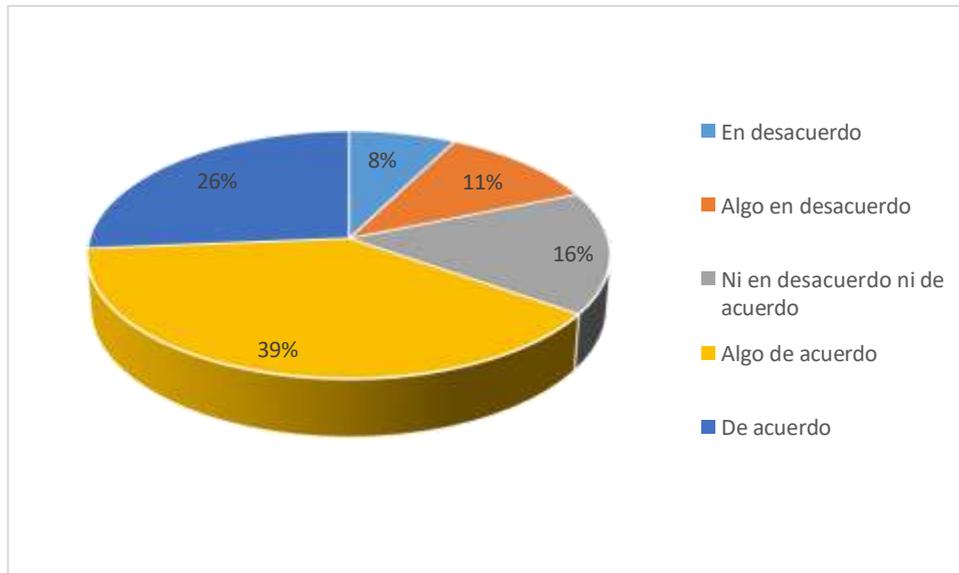
	La distribución del material y el personal en esta corporación permite que se realice un trabajo eficiente y eficaz.	En esta corporación existe la disponibilidad de materiales de la cantidad y la clase que se requieren.	El número de personas que trabaja en esta empresa. Es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza.	Total	Porcentaje
1	5	4	7	16	8%
2	7	4	13	24	11%
3	14	12	8	34	16%
4	24	36	23	83	39%
5	21	15	20	56	26%
	71	71	71	213	100%

Figura 23.

Equipos y distribución de personas y material

**Figura 24.**

Equipos y distribución de personas y material porcentaje.



Se concluye que la distribución de materiales y equipos dentro de las empresas en donde laboran las personas encuestadas es buenas al tener más del 50% de encuestados aseverándolo, con el 65% , el 19% dice lo contrario y al 16% le es indiferente

7. Organización y desempeño

Para la evaluación en cuanto al desempeño y organización que tiene la empresa con sus trabajadores se conocen que el 52% está de acuerdo en afirmar que dentro de sus organizaciones los trabajos están bien asignados y organizados, mientras que un 27% dice lo contrario y para el 21% la preguntale indiferente ya que ellos tienen que realizar el trabajo que se les indique.

El 69% de las personas encuestadas argumentan que la capacidad es el criterio básico para poder asignar las tareas en sus puestos de trabajo, es decir la distribución de las tareas es realizada por personas que se encuentran capacitadas en dar una orden al tener conocimiento sobre lo que se va a ejecutar, sin embargo el 15% indica que esto no sucede en el área donde laboran y para otro 15% le es indiferente quién les asigne o no las tareas.

El 61% de las personas está de acuerdo qué lugar donde ellos laboran para que puedan alcanzar un mayor reconocimiento por parte de los superiores, tienen que desempeñar mejor su trabajo, no obstante existe un 23% que indica que las personas que tienen reconocimientos no necesariamente están ligadas con su desempeño laboral sino más bien por cuestiones personales u otras, para el 17% de las personas que fueron encuestadas le es indiferente el reconocimiento que puedan obtener de acuerdo al trabajo que ellos realizan.

Se manifestó que el 46% no sabe bien quien tiene que decidir o decir órdenes con respecto a un proyecto o actividad, por ende se tiende a retrasar la operación o la ejecución de proyectos ya que no conocen bien que tienen que hacer qué cosa. Sin embargo, el 37% de las personas dice que tienen bien definido quién va a decidir las acciones a realizar en cada uno de los proyectos o labores a ejecutar, para el 17% de las personas la pregunta les fue indiferente.

Tabla 16.

Organización y desempeño

En esta corporación las funciones	La capacidad es el argumento	En esta institución los que se	En esta organización a veces no se	Total	Porcentaje

	están correctamente designados y organizados	básico para designar tareas en esta empresa	desenvuelven mejor tienen más reconocimiento de parte de los jefes.	sabe bien quien tiene que decidir las cosas.		
1	7	4	9	15	35	12%
2	12	7	7	11	37	13%
3	15	11	12	12	50	18%
4	20	24	19	20	83	29%
5	17	25	24	13	79	28%
	71	71	71	71	284	100%

Figura 25.

Organización y desempeño.

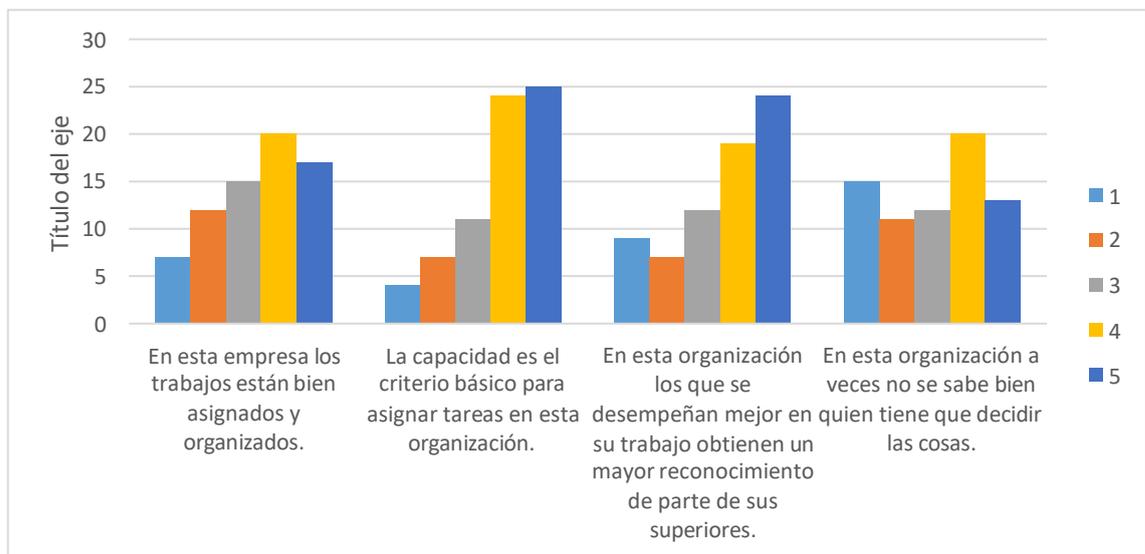
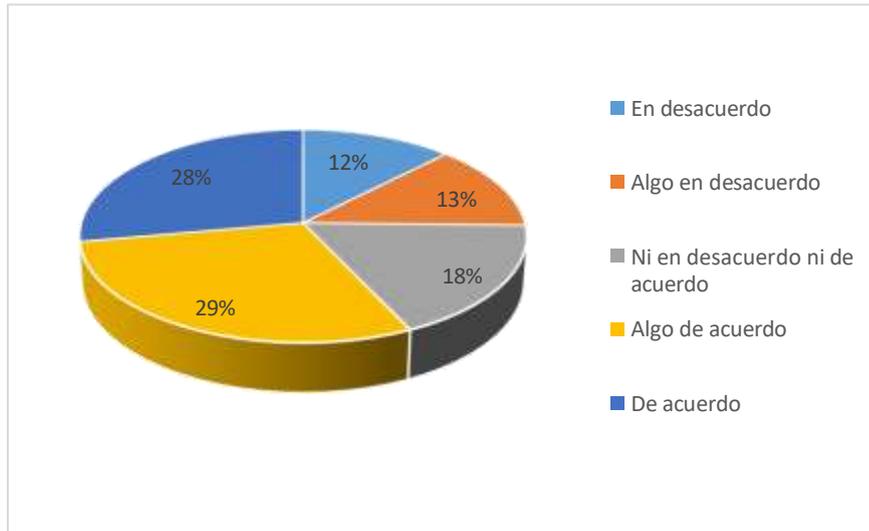


Figura 26.*Organización y desempeño porcentaje.*

Se concluye que el clima laboral con respecto a la organización y desempeño dentro de las empresas en donde laboran las personas encuestadas es buenas al tener más del 50% de encuestados aseverándolo, con el 57% , el 25% dice lo contrario y al 18% le es indiferente

8. Estabilidad Laboral

En este contexto se podría definir a la estabilidad laboral al derecho del trabajador a conservar su puesto durante su vida laboral, brindándole la seguridad que se le da a un individuo sobre la conservación de su puesto de trabajo. Una de las variables indispensables para un excelente clima laboral es saber la estabilidad que los trabajadores tienen sobre el trabajo que están realizando, en dónde se conoce que el 49% les preocupa que por una reorganización en la empresa se vea afectada la estabilidad que ellos tienen en sus puestos actualmente, mientras que para un 37% esto no inquieta debido a que sienten que su trabajo es fiable y confiable, para el 14% es indiferente la estabilidad que ellos tengan dentro de su puesto laboral.

Un 46% le preocupan los efectos que pueda tener sobre la estabilidad de su empleo los cambios de métodos de trabajo la automatización o cambio de directivos, de sus jefes o que se agreguen nuevas tecnologías que hagan que su labor dentro de la compañía ya no sea

indispensable, mientras que existe un 35% que estos cambios no les preocupa ya que conocen que su trabajo es totalmente necesario dentro de la organización. Existe un 18% que le es indiferente estos cambios. El 44% cree que en cualquier momento pueden perder el trabajo en la institución dónde están laborando, mientras que un 38% no tienen en esta inquietud y existe 18% que él es indiferente perder o no su puesto laboral.

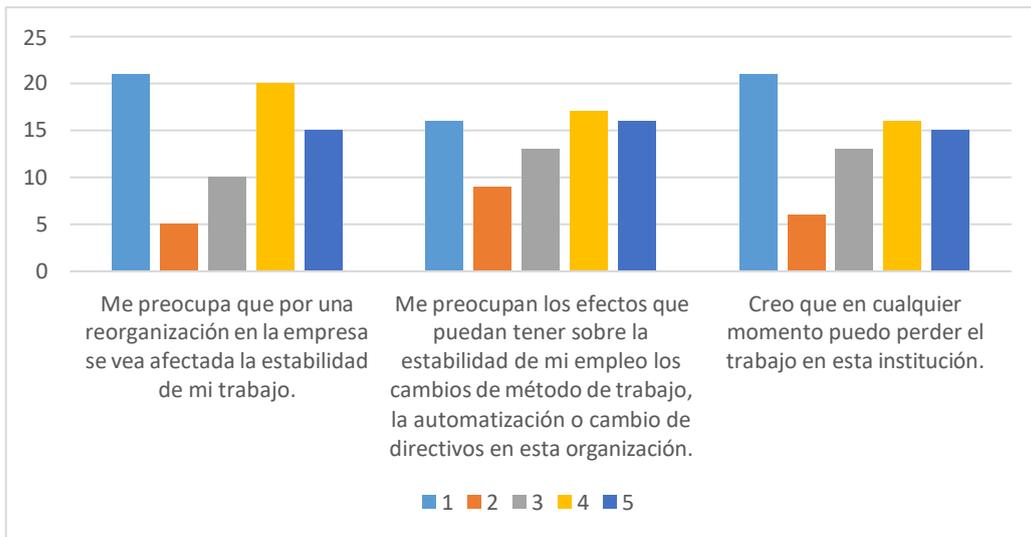
Tabla 17.

Estabilidad laboral

	Me preocupa que por una nueva organización en la corporación se vea perjudicada la estabilidad de mis labores.	Me preocupan las repercusiones que pueda tener sobre mi estabilidad laboral, cambios de métodos, automatización o los cambios en los directivos.	Creo que puedo perder el trabajo que tengo en cualquier momento	Total	Porcentaje
1	21	16	21	58	27%
2	5	9	6	20	9%
3	10	13	13	36	17%
4	20	17	16	53	25%
5	15	16	15	46	22%
	71	71	71	213	100%

Figura 27.

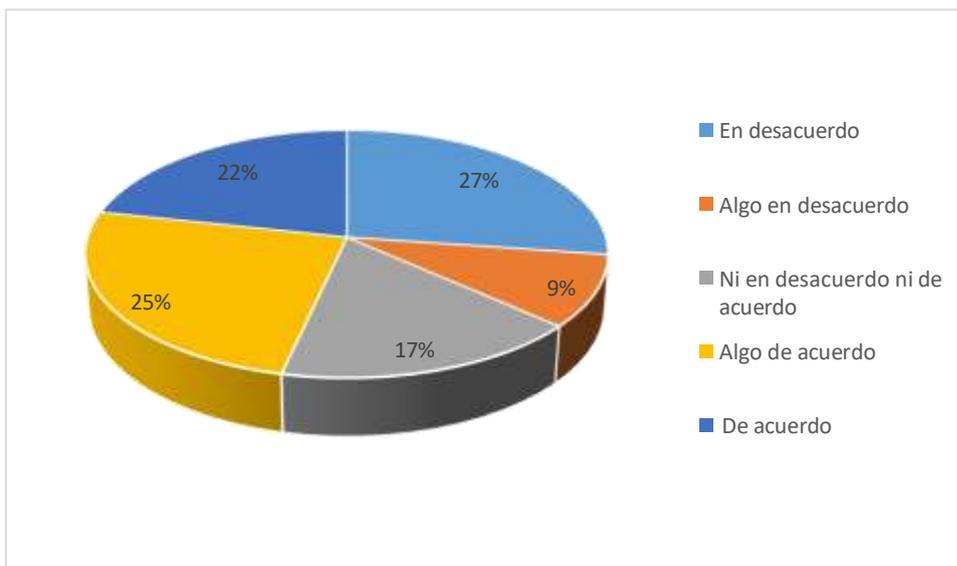
Estabilidad Laboral



Se concluye que el clima laboral con respecto a la estabilidad dentro de las empresas en donde laboran las personas encuestadas se encuentra comprometida, ya que menos del 50% indica que poseen o sienten que tienen estabilidad laboral, esto con el 47%, pero un 36% no lo siente así y cree que en cualquier momento puede perder su puesto laboral. Para el 17% le es indiferente.

Figura 28.

Estabilidad Laboral porcentaje.



9. Comunicación y desarrollo

La comunicación organizacional está definida como los canales y las manera en que se comunican en las organizaciones, ya sean empresas, instituciones en donde el mensaje logra llegar de forma efectiva a los miembros de una organización.

El 56% dice que hay una correcta comunicación entre la directiva y los colaboradores dentro de su organización, sin embargo, el 25% indica que esto no es así y que la comunicación existente entre la dirección y los trabajadores no es efectiva y que el mensaje no llega de forma clara, para el 18% esto le es indiferente.

El 55% de las personas encuestadas indica que todas las actividades que tienen que realizar están claras porque se les explica bien y oportunamente por parte de las autoridades, jefes u organizadores. No obstante, existe un 23% que indica que ellos no reciben el mensaje de forma oportuna y que muchas veces no pueden realizar el trabajo de manera eficaz debido a que no recibieron las instrucciones de forma concisa, para un 23% las indicaciones o explicaciones le son indiferentes .

El 41% indica que la institución donde ellos laboran es caracterizada por una preocupación permanente sobre el perfeccionamiento y la formación del personal, es decir reciben constantes capacitaciones y se preocupan porque el trabajador se encuentre capacitado en realizar su labor dentro de la compañía, lo que no sucede con el 31% de los encuestados que indican que estos no reciben capacitaciones y que tienen que actualizarse constantemente de forma autodidacta para poder desempeñar diferentes labores que les encomiendan dentro de la compañía, para un 20% las capacitaciones y desarrollo dentro de sus trabajos le es indiferente.

Un 58% dice que hay una apropiada comunicación entre las distintas unidades y servicios que laboran dentro de la compañía, es decir las áreas se encuentran intercomunicadas y se puede conocer qué está sucediendo en cada una de estas permitiéndoles

un trabajo más fluido, eficaz y eficiente. Pero un 20% dice que las áreas trabajan de forma independiente y autónoma y que al suscitarse la existencia de diversos problemas se desconocen que está sucediendo en otras áreas y muchas veces esto produce inconvenientes que se ven reflejados con el consumidor o cliente final. Existe un 23% que le es ajena la comunicación que puede existir entre las áreas dentro de su compañía

Tabla 18.

Comunicación y desarrollo

	Hay una correcta comunicación entre los directivos y los colaboradores	Todo lo que se tiene que hacer es claro dado a que se explica de manera adecuada y a tiempo.	Esta empresa esta caracterizada por una preocupación permanente sobre el perfeccionamiento y la capacitación al talento humano.	Hay buena comunicación entre las distintas unidades y servicios que usualmente laboran juntos.	Total	Porcentaje
1	8	7	12	8	35	12%
2	10	9	10	6	35	12%
3	13	16	14	16	59	21%
4	21	23	15	21	80	28%
5	19	16	20	20	75	26%
	71	71	71	71	284	100%

Figura 29.

Comunicación y desarrollo

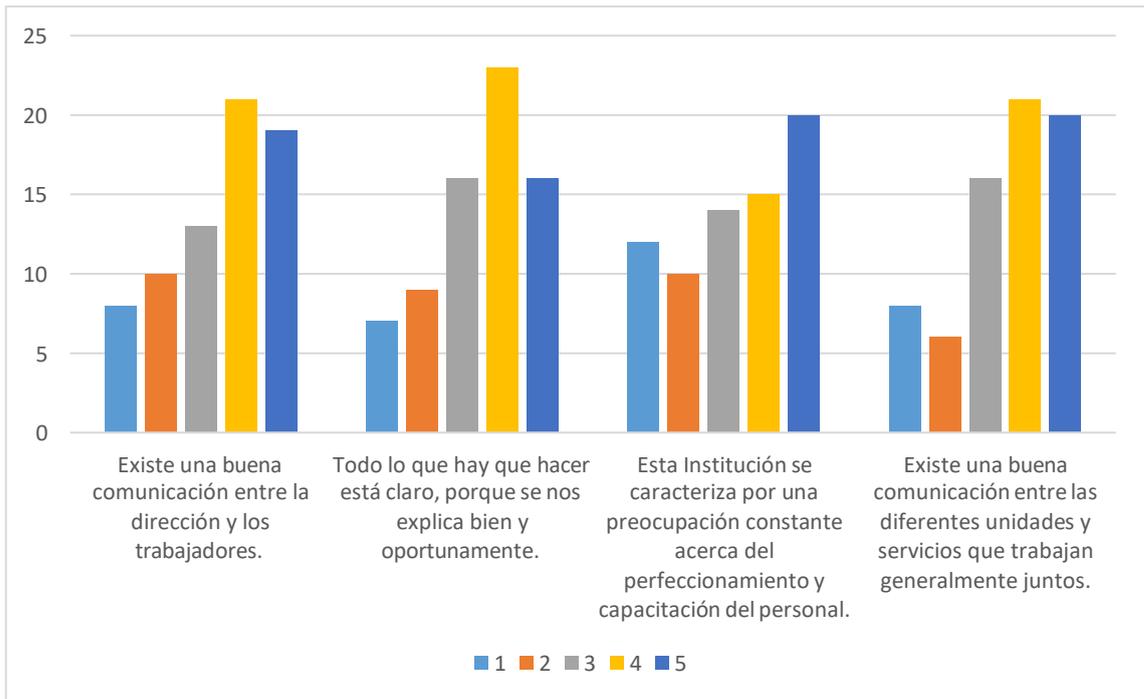
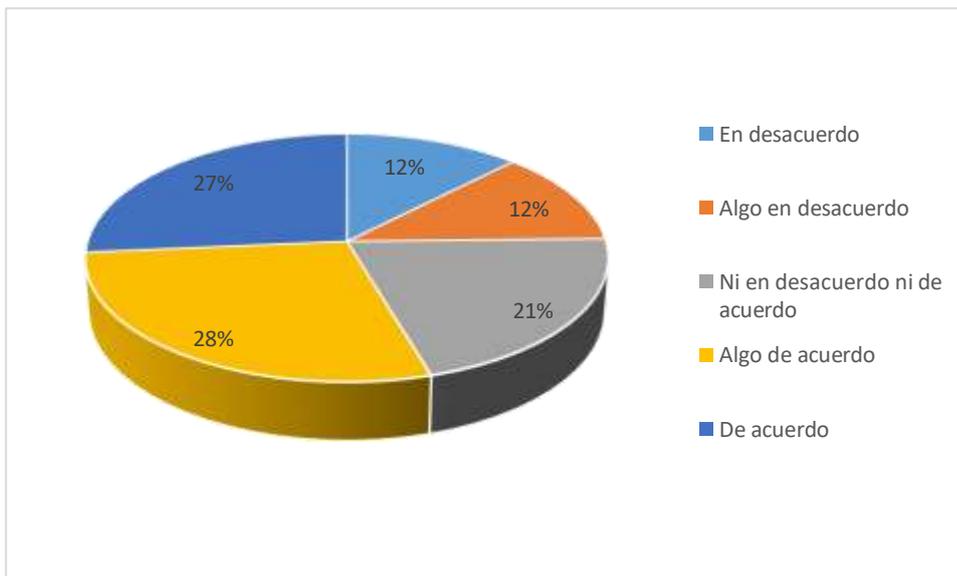


Figura 30.

Comunicación y desarrollo porcentaje.



Se concluye que en la variable de comunicación y desarrollo un 54% está de acuerdo en que existe una buena comunicación por parte de los directivos y áreas de la empresa y que el mensaje a transmitir llega de forma clara. Sin embargo, existe un 24% que dice que lo contrario, e incluso argumenta que este mensaje al no ser el correcto dificulta su desempeño

laboral. El 21% restante dice que le es indiferente la comunicación existente dentro de sus puestos laborales.

10. Satisfacción Laboral

La satisfacción de empleados es el nivel de agrado que los trabajadores tienen con su empleo. El 29% de las personas encuestadas indican que la organización debe mostrar su compromiso existente con sus colaboradores para que estos se puedan sentir comprometidos y motivados en cuanto al trabajo que están desempeñando, sin embargo existe un 4% que dice que no es indispensable que la organización muestre el compromiso con sus colaboradores y un 7% la demostración del compromiso por parte de la empresa hacia sus colaboradores le es indiferente.

El 61% indica que sus superiores toman en cuenta la participación y las sugerencias que estos proporcionan sobre las decisiones que se están tomando en cuanto un proyecto o actividad, no obstante un 20% dice que su participación o sugerencias no son tomadas en cuenta y para el otro 20% esto le es indiferente.

El 52% menciona que la organización estimula a los colaboradores para generar nuevas ideas y emprendimientos, cosa que no sucede con un 23% indicando que a la organización o jefes inmediatos no les interesa escuchar nuevas ideas o emprendimientos de parte de ellos. Un 25% le es indiferente que la organización les pueda proveer la estimulación para generar ideas o emprendimientos.

Tabla 19.

Satisfacción laboral hacia la organización o jefes.

	La organización debe mostrar su compromiso con los colaboradores.	Mis superiores toman en cuenta mi participación y sugerencias para la toma de decisiones.	Se estimula a los colaboradores para la generación de nuevas ideas y emprendimientos.	Total	Porcentaje
1	2	4	9	15	7%
2	1	10	7	18	8%
3	5	14	18	37	17%
4	19	26	23	68	32%
5	44	17	14	75	35%
	71	71	71	213	100%

Figura 31.

Satisfacción laboral hacia la organización o jefes..

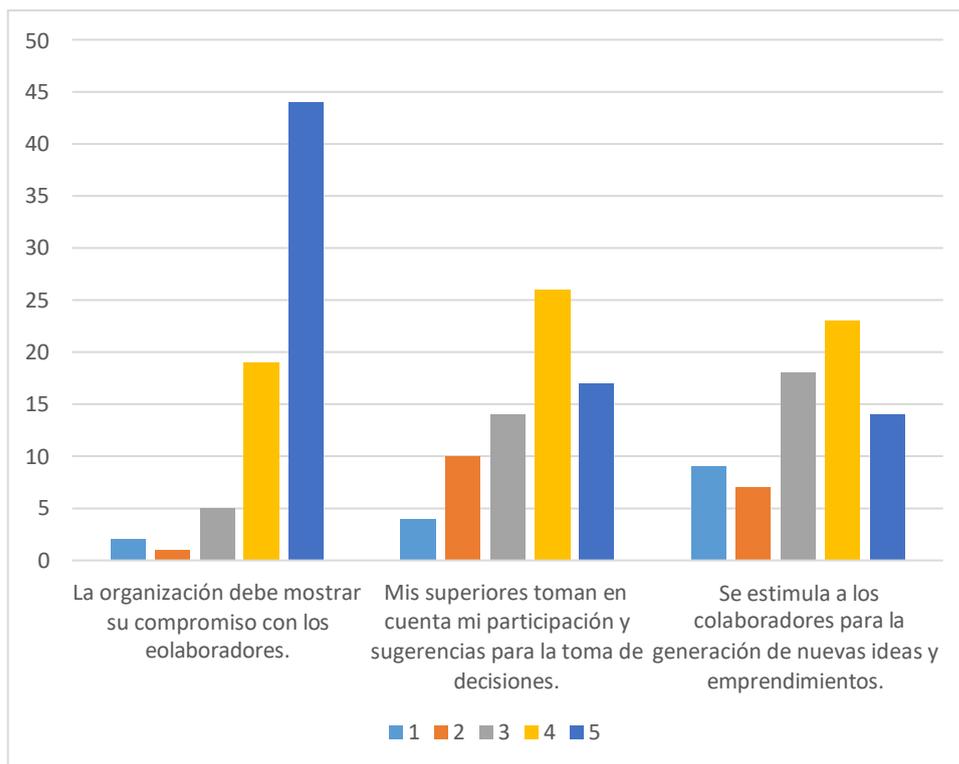
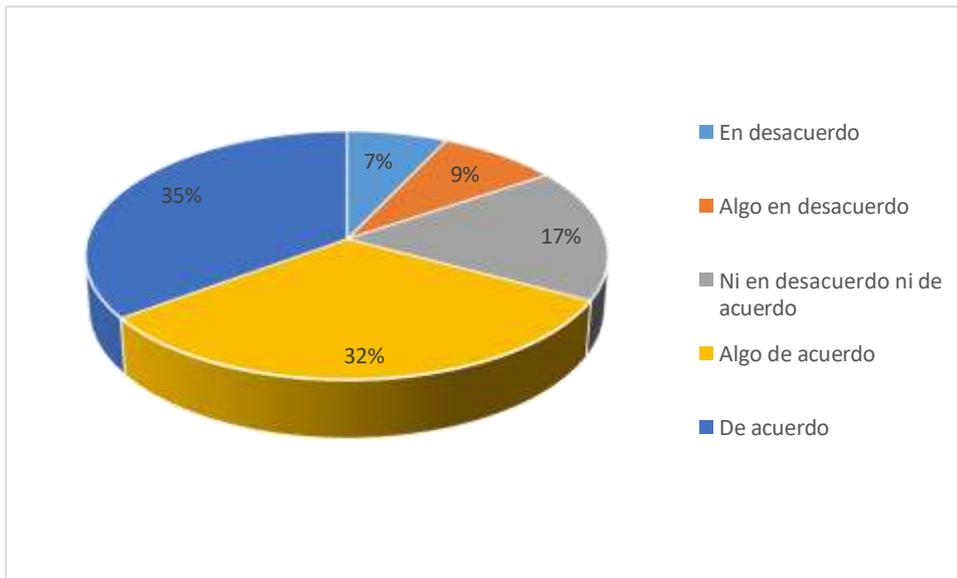


Figura 32.

Satisfacción laboral hacia la organización o jefes porcentajes.



Se concluye que la satisfacción laboral hacia los jefes u organización es buena, ya que existe un 67% que indica que se sienten satisfechos con las actividades que desempeñan y como son tratados en sus puestos laborales. Existe un 15% que indica que no se encuentra totalmente satisfecho del rol que tienen sus superiores y para un 17% le es indiferente.

Así como es importante conocer la satisfacción del trabajador en cuanto su jefe se o superiores también es importante saber qué tan satisfechos se encuentran ellos con el trabajo que están realizando.

Un 80% dice estar satisfecho de tener una buena compensación y beneficios económicos de acuerdo al trabajo que ellos realizan dentro de la compañía, sin embargo existe un 7% que indica no estar satisfecho con la retribución económica que reciben de acuerdo al trabajo que desempeñan. Para un 13% le es indiferente el salario que ellos tienen de acuerdo al trabajo que realizan.

El 29% indica que la compensaciones no deben ser solamente económicas debido a que existen otro tipo de motivaciones o compensaciones las cuales retribuyen el trabajo que realiza el trabajador, como por ejemplo tomarse un día libre o felicitarlos por el día de su

cumpleaños o la llegada de un hijo, de esta forma se logra sentir integrado al trabajador.

Existe un 6% que indica que esto no debe ser el correcto, sino que más bien se tiene que tomar siempre las retribuciones de forma económica y está otro 6% que le es indiferente el tipo de retribuciones adicionales a las económicas que se puedan tomar en la organización con el trabajador.

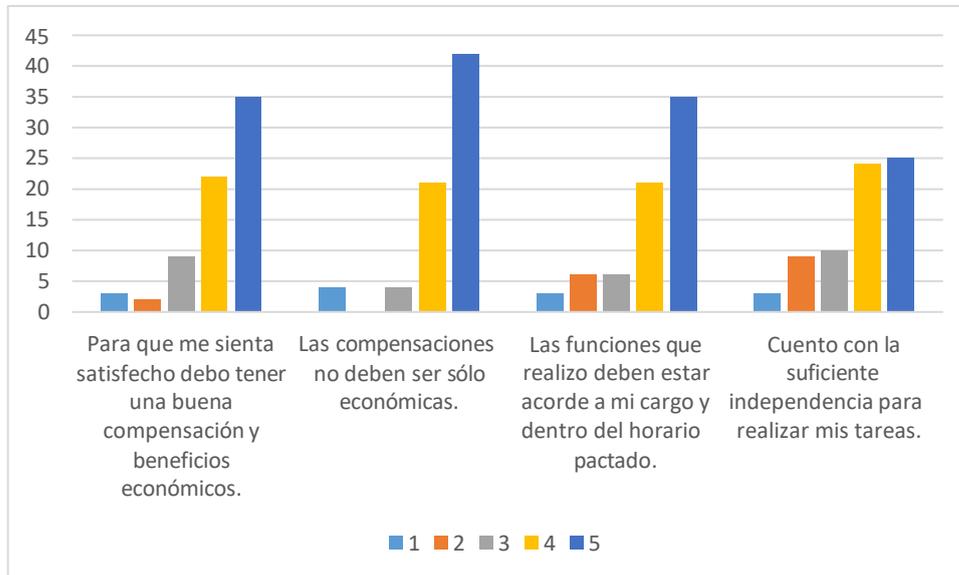
El 79% las personas indica que las funciones que ellos realizan deben ser acordes al cargo y dentro del horario laboral, sin embargo existe un 13% que dice que no necesariamente tiene que ser de esta forma ya que ellos realizan diferentes labores fuera del horario en el cual fueron contratados y que también realizan actividades que no están dentro de su área y 13% le es indiferente realizar actividades que estén dentro o no de su área o de su horario laboral.

El 69% de las personas indican que cuentan con la suficiente independencia para realizar las tareas dentro de su trabajo, pero un 17% que dice que necesita de informes de otras áreas o no puede realizar su trabajo de forma independiente, para un 14% elegí diferente en la realización independiente o grupal de alguna actividad.

Tabla 20.

Satisfacción laboral individual

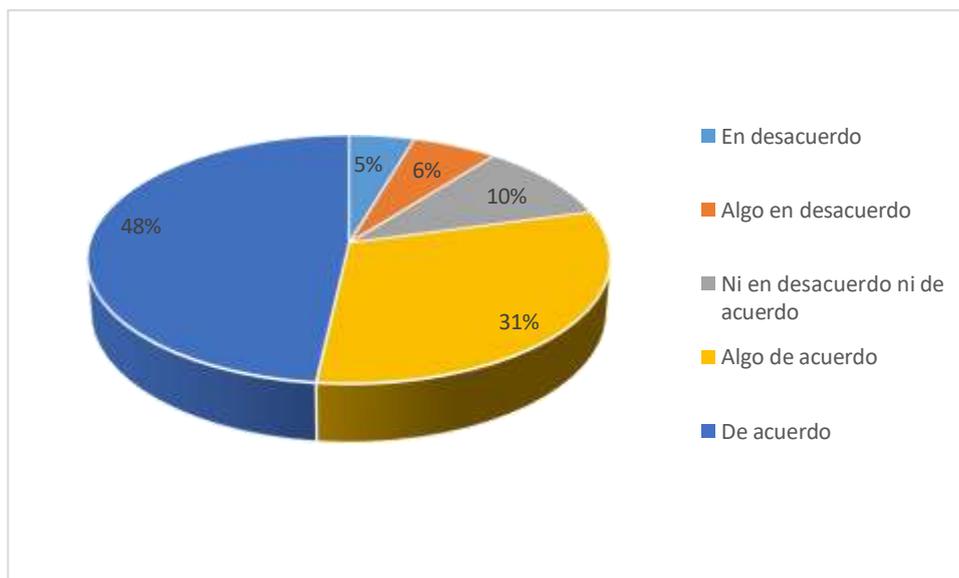
	Para que me sienta satisfecho debo tener una buena compensación y beneficios económicos.	Las compensaciones no deben ser sólo económicas.	Las funciones que realizo deben estar acorde a mi cargo y dentro del horario pactado.	Cuento con la suficiente independencia para realizar mis tareas.	Total	Porcentaje
1	3	4	3	3	13	5%
2	2		6	9	17	6%
3	9	4	6	10	29	10%
4	22	21	21	24	88	31%
5	35	42	35	25	137	48%
	71	71	71	71	284	100%

Figura 33.*Satisfacción laboral individual.*

Se concluye que la satisfacción laboral individual es excelente, ya que existe un 79% que indica que se sienten satisfechos con las retribuciones que tienen la empresa con estos, mientras un 11% no lo siente de esa forma y para un 10% esto le es indiferente.

Figura 34.

Satisfacción laboral individual porcentaje.



11. Autonomía y profesionalismo

El 85% de los trabajadores indica que para que un trabajo genere buenos resultados se requiere que la persona que lo realiza posea un nivel alto de conocimiento, es decir un trabajo no puede ser ejecutado en forma correcta si la persona que lo está desempeñando no posee los conocimientos necesarios para poder realizarlo, sin embargo existe un 3% que dice que esto no es lo correcto, que hay personas que pueden realizar un buen desempeño sin haber tenido el conocimientos previos, para un 13% le es indiferente.

El 65% de las personas encuestadas indica que dentro de la organización los jefes dan indicaciones de manera general de lo que se tiene que hacer y se le deja a los trabajadores la responsabilidad acerca del trabajo específico, no obstante, un 20% indica que esto no ocurre de esta forma dentro de sus posiciones laborales, ya que son los jefes quienes indican las responsabilidades específicas y generales que tienen que desempeñar y existe un 15% que él es indiferente recibir cualquiera de estas indicaciones para realizar su trabajo.

El 63% de las personas indica que quiénes dirigen la organización prefieren que si el trabajador está haciendo bien su trabajo sigue adelante con confianza en vez de consultarlo de todas las cosas que ellos están realizando. Sin embargo, existe un 15% que indica que dentro de sus puestos laborales si ellos toman decisiones de forma autónoma son cuestionados del porqué de sus acciones, mientras que un 14% indica que no les molesta si son cuestionados o no en cuanto a la realización de los trabajos que desempeñan.

Tabla 21.

Autonomía y profesionalismo

	Para que un trabajo genere buenos resultados se requiere que se realice con gran nivel de comunicación	En esta empresa, los directivos dan las indicaciones de lo que se tiene que hacer y se les deja a los trabajadores la responsabilidad del trabajo en específico.	Los que dirigen esta empresa se inclinan con que si uno está haciendo bien su trabajo, continúe haciéndolo, en lugar de consultar todo.	Total	Porcentaje
1	2	7	13	22	10%
2		7	3	10	5%
3	9	11	10	30	14%
4	27	20	22	69	32%
5	33	26	23	82	38%
	71	71	71	213	100%

Figura 35.

Autonomía y profesionalismo

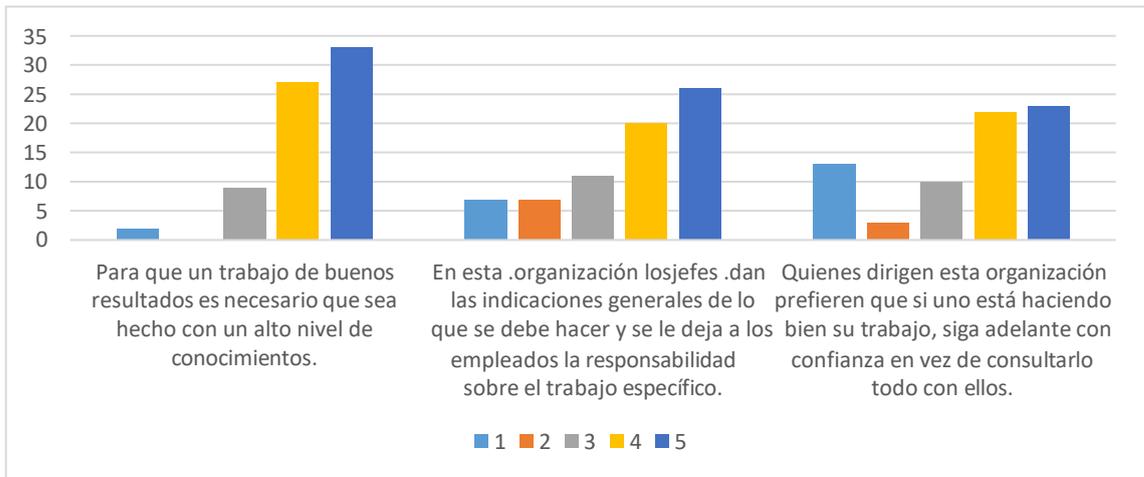
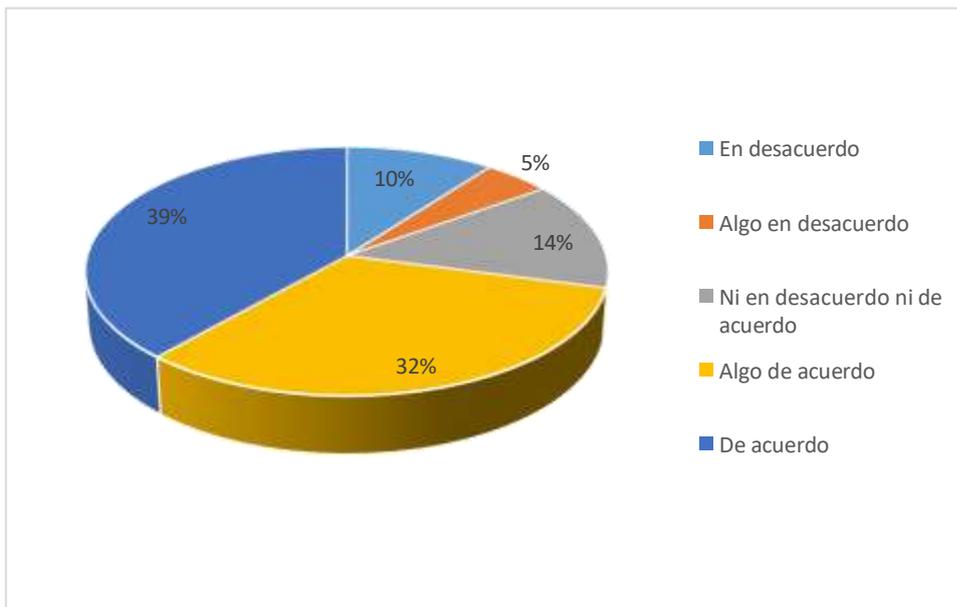


Figura 36.

Autonomía y profesionalismo porcentaje.



Se concluye que el clima laboral bajo la variable de autonomía y profesionalismo es excelente, al tener el 70% de las personas encuestadas de acuerdo con la forma en la cual se les da la potestad de desempeñar su trabajo siempre que cumplan con lo que se les solicita, un 16% no está de acuerdo y para el 14% le es indiferente.

A partir de la información obtenida en el análisis de encuestas, se sintetiza y resume las dimensiones evaluadas para determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral, y así concluir si se cumple o no la hipótesis propuesta. La hipótesis planteada en el

documento sugiere una relación significativa entre el clima y desempeño laboral de los colaboradores en las pymes del sector de insumos médicos.

Por último, pero no menos importante, para comprobar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores. Se presente la relación entre las dimensiones de cada variable que sirvieron para para desarrollar la función de correlación de Pearson, donde se muestra la significancia y el grado de relación. Se concluye que en las variables de clima y desempeño laboral existe una la correlación de 0.974, evidenciando que se cumple la hipótesis.

Tabla 22.

Cumplimiento de hipótesis a partir de dimensiones evaluadas

Dimensión Evaluada	Descripción	Cumple Hipótesis (Sí/No)	Observaciones
Colaboración y buen trato por parte de los jefes	Evaluación de cómo la interacción y el apoyo de los jefes influyen en el clima laboral.	Sí	La percepción positiva mejora el clima laboral y el desempeño.
Colaboración y buen trato por parte de los compañeros	Medición de la cooperación y el ambiente entre compañeros.	Sí	Un entorno de colaboración aumenta la satisfacción y el desempeño
Motivación laboral	Evaluación del nivel de motivación intrínseca y extrínseca en los colaboradores.	Sí	La motivación alta se correlaciona con mejor desempeño y satisfacción.
Iniciativa participativa	Establece el nivel de participación y de iniciativa que este promovida por la empresa.	Sí	La participación activa se asocia con un clima laboral positivo.
Desarrollo profesional	Valoración de las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional ofrecidas.	Sí	Oportunidades de desarrollo se encuentra directamente asociada con el desempeño.
Apoyo por parte de la organización	Medición del apoyo organizacional percibido por los colaboradores.	Sí	El apoyo organizacional es crucial para un buen clima y desempeño laboral.

Ambiente y desarrollo de ideas individuales	Capacidad de los colaboradores para desarrollar y expresar ideas.	Sí	Un ambiente que fomenta la creatividad mejora el desempeño y satisfacción.
--	---	----	--

Organización y desempeño	Análisis sobre de qué manera la estructura corporativa perjudica el desempeño laboral	Sí	Una estructura corporativa clara optimiza la eficacia y la satisfacción.
Estabilidad laboral	Percepción de la estabilidad y seguridad en los trabajos de parte de los empleados.	Sí	La estabilidad laboral aporta a un óptimo desempeño y entorno
Comunicación y desarrollo	Calidad de la comunicación dentro de la organización y su impacto en el desarrollo personal y profesional.	Sí	Comunicación efectiva es esencial para el desarrollo y desempeño.
Satisfacción laboral hacia la organización/jefes	Grado de satisfacción con la gestión y el liderazgo organizacional.	Sí	La satisfacción con la gestión se asocia con mayor desempeño y clima laboral positivo.
Satisfacción laboral individual	Nivel de satisfacción personal con el trabajo desempeñado.	Sí	Satisfacción individual impacta directamente en el desempeño y clima laboral.
Autonomía y profesionalismo	Medición de la autonomía en el trabajo y el profesionalismo percibido.	Sí	Autonomía y profesionalismo fomentan un ambiente de trabajo positivo y eficiente.

En la tabla se resumen las dimensiones analizadas, evidenciando que cada una de estas cumple con la hipótesis de que hay una relación importante entre el entorno y el desempeño laboral en las pymes del sector de insumos médicos en Guayaquil. La conclusión general es que un entorno laboral positivo, que se caracteriza por el respaldo, la cooperación, la comunicación eficaz, la motivación y el desarrollo profesional, conlleva a un óptimo desempeño laboral y a más satisfacción entre los empleados.

Capítulo IV

Propuesta

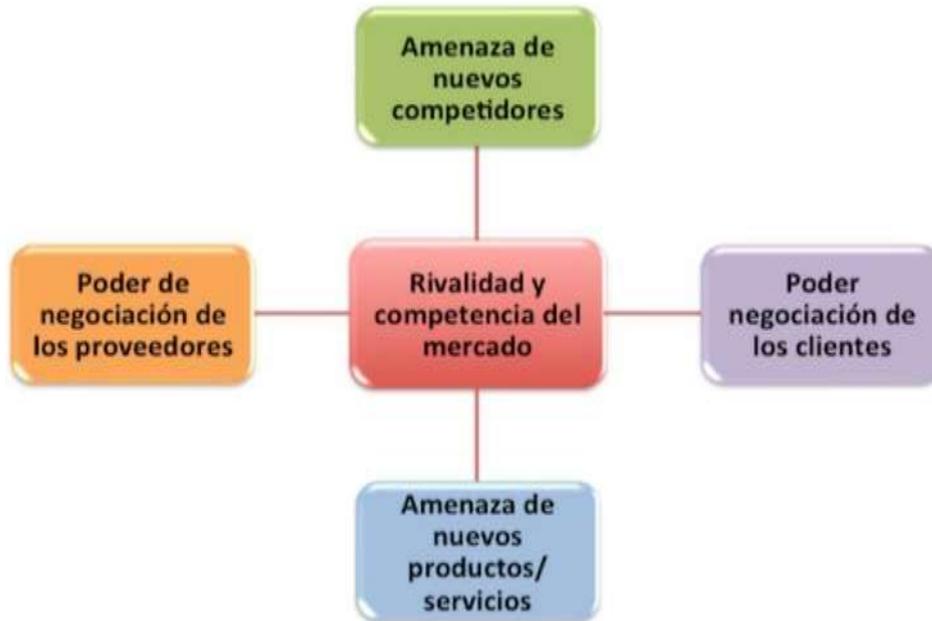
Descripción de la propuesta

La propuesta de investigación se centra en mejorar las condiciones y el desempeño de las empresas dedicadas a la venta de equipos médicos, abordando aspectos clave para la modernización y el empoderamiento del personal. Se sugiere implementar procesos de transformación que descentralicen las actividades, empoderando a los equipos y haciéndolos responsables de los resultados. Se destaca la importancia de la flexibilidad para la innovación, la estratificación de funciones y compromisos, la multifuncionalidad de los cargos, el reconocimiento del mérito y la equidad en la remuneración. Adicional a ello, se plantean parámetros estratégicos como la educación superior, el análisis de desempeño, los sueldos compatibles y la calificación profesional. Se hace énfasis en lo fundamental que es que los gerentes reconozcan y elogien el trabajo de sus subordinados, evidenciando lo importante de cada actividad dentro de la empresa. Bajo esta línea, la propuesta busca que se promueva un cambio de actitud y postura de parte del personal, con el propósito de optimizar la integración del equipo, incrementar el desempeño corporativo y que se modernice el desempeño empresarial en el sector de equipos médicos.

Porter.

Figura 37.

Las Fuerzas de Porter.



Tomado de Estrategia Competitiva de Michael Porter. (Porter, 2020)

Amenaza Nuevos Participantes

En esta primera fuerza de Porter se tiene algunas observaciones:

1. Dentro de esta industria existe una principal barrera de entrada para que entren nuevos participantes, debido a que es una industria que tiene altos requerimientos de capital no todos pueden importar y dar soporte técnico a los equipos que necesitan ser manipulados por expertos. Por otra parte, algunas de las Pymes de sector poseen una carta de distribución en sus marcas en consecuencia, existe un gran obstáculo para que otro proveedor pueda importar los mismos equipos y esto genera que los inversionistas vean poco atractivo el ingreso al mercado.

2. Por otra parte si se observa desde el punto de vista de equipos económicos que no sean de las marcas importadas, se puede decir que sí existe una amenaza en la introducción

de nuevos competidores porque hay equipos chinos más económicos en el mercado con menor calidad.

3. Cualquiera ciudadano que cuente con los recursos propios de comprar partes y/o piezas en el exterior y desee traerlo, puede entrar en la industria de manera independiente, pero no puede adquirir equipos de gama alta. Eso sería en el caso de distribuidores y en el caso de una persona independiente, podrá traer accesorios o complementos de sus equipos que sea de su uso personal. El peso y los cuidados que se debe tener en la transportación de los mismos, son barreras que impiden ser proveedor directo. Sin embargo, no es imposible porque cada vez existen más competidores, que han tenido experiencia como técnicos y/o vendedores en las grandes empresas, para luego emprender su propio negocio con pocos clientes.

En consecuencia, la amenaza de que entren nuevos participantes es medianamente alta:

Rivalidad entre competidores

En el sector de los insumos médicos existe una alta rivalidad entre los competidores, debido a que hay compañías competidoras que distribuyen insumos médicos y equipos tales como;

- Recor Dental S.A
- Dipromedico Cia. Ltda.
- Landifra S.A.
- Jomieza S.A
- Electromed Cia. Ltda.
- Rapidiagnostic S.A

Figura 38.

Imaginería visual de las empresas. Tomado de google (2019)



Perfiles de los competidores

- Perfil de la empresa: Landifra S.A

Tipo Empresa: Privada.

Ruc: 0992725249001

Industria: Importación y venta de equipos médicos, odontológicos, laboratorio, confección de lencería, reactivo y fabricación de equipamiento hospitalario.

Dirección: Sauces 7 Mz. 435f V. 16.

Sitio web: <https://landifra.com/>

- Perfil de la empresa: Recor Dental S.A

Tipo Empresa: Privada.

Ruc: 0190085422001

Industria: Importación, distribución, venta de equipos médicos, odontológicos, laboratorio, fisioterapia, estética, instrumentación, esterilización e investigación.

Dirección: Guayaquil- Av. Kennedy y Calle San Jorge 3-25.

Sitio web: <http://www.recordq.com/>

- Perfil de la empresa: Electromed Cía. Ltda.

Tipo Empresa: Privada.

Ruc: 0190378772001

Industria: Distribución, venta y mantenimiento de equipos médicos, odontológicos y laboratorio.

Dirección: Clda. Kennedy Vieja. Dr. Orión Llaguno y Dr. Teodoro Maldonado C. Villa
100 Dpto. 100ª.

Sitio web: <https://www.recordq.com/sitiowebdipro/?p=6>

- Perfil de la empresa: Jomieza S.A

Tipo Empresa: Privada.

Ruc: 0990880727001

Industria: Importación, distribución y venta de equipos e insumos de laboratorio clínico.

Dirección: Junín 413 entre General Cordova y Baquerizo Moreno

Sitio web: <http://www.jomieza.com/>

- Perfil de la empresa: Dipromedico Cía. Ltda.

Tipo Empresa: Privada.

Ruc: 1791262972001

Industria: Importación y distribución de equipos e insumos de laboratorio clínico, médico y odontológico.

Dirección: Luque 6-53 y García Avilés.

- Perfil de la empresa: Rapidiagnostic S.A

Tipo Empresa: Privada.

Ruc: 0992667273001

Industria: Importación, distribución y venta de equipos e insumos de laboratorio clínico.

Dirección: Herradura 15 y Av. Benjamín Carrión 8va Etapa de la Alborada.

Sitio web: <http://rapidiagnostics.com/nosotros.html>

Todos ellos tienen un segmento de mercado fiel a las marcas que ellos comercializan, dándole una posición en este mercado cada una de ellas. Es más, cada acción que realiza algunas de ellas afectan de forma considerable a las demás, por ejemplo: La presentación de un nuevo equipo o modificación a uno ya existente, desde el momento que sale al mercado genera una ventaja competitiva ante sus rivales.

En conclusión, la rivalidad en este sector es realmente alta. El grado de posicionamiento que tienen las marcas como Erba, Rayto, Pkl, Urit, Analiticon, Mindray etc., que son distribuidas por la competencia del sector es considerable, debido a que algunos llevan mucho más tiempo en el mercado y poseen trayectoria; mientras que otros han iniciado su camino con bajos precios y calidad media.

Por lo tanto, se puede resumir en tres tipos de rivalidad, que en estos momentos se enfrenta las pymes del sector norte de la ciudad de Guayaquil:

- Compiten con marcas que cumplen con un alto estándar de calidad y son líderes en el mercado.
- La calidad no es el único factor a considerar por parte de los usuarios al momento de realizar sus adquisiciones. La tecnología, innovación, comodidad y eficacia de los equipos, son aspectos de gran valor y suma importancia; por ello todas las empresas fabricantes del sector buscan cumplir con esos parámetros, lo que hace cada vez más difícil mantenerse entre los líderes a nivel mundial.
- Aunque los equipos de procedencia china o hindú, no estarán con un buen posicionamiento en el mercado ecuatoriano. Su credibilidad aumenta y compiten por estar a la calidad de los equipos de origen alemán, americano, europeo y brasileño. Motivo por el cual, el bajo precio ofertado por la competencia pueda llegar a afectar la aceptación en el mercado de las marcas tradicionales.

Factores más influyentes de los resultados

El estudio examinó varios aspectos del clima laboral y su impacto en la satisfacción y el desempeño de los empleados en diversas empresas, identificando factores críticos a través de encuestas detalladas. Los resultados revelaron aspectos importantes:

Colaboración y Respeto: La importancia de la colaboración y el buen trato, tanto de jefes como de compañeros, fue fundamental. Un clima laboral positivo, promovido por el respeto mutuo y el apoyo entre colegas, mostró ser vital para la satisfacción general.

Motivación Laboral: Se destaca la motivación laboral como un elemento crítico. La implicación de los trabajadores a sus funciones y el compromiso con la empresa se relacionaron estrechamente con motivaciones tanto intrínsecas como extrínsecas

Iniciativa y Desarrollo Profesional: La capacidad de los trabajadores para tomar iniciativa y las oportunidades de crecimiento profesional brindadas por la corporación resultaron ser elementos importantes para optimizar el entorno laboral y la satisfacción del trabajador

Apoyo Organizacional: El soporte organizacional, en términos de apreciación de ideas y promoción de un ambiente de respeto, fue esencial. Las empresas que fomentan un entorno de apertura y respeto hacia las nuevas ideas tienden a tener empleados más satisfechos.

Distribución de Recursos y Tareas: La eficiencia en la distribución de recursos y la asignación adecuada de tareas fueron identificadas como fundamentales para el desempeño laboral. La organización eficiente aporta a un entorno laboral con más productividad y un entorno satisfactorio

Autonomía y Profesionalismo: La autonomía en el trabajo junto con un elevado nivel de profesionalismo y de conocimiento, fue indicada como aspecto elemental para la eficacia

laboral. La confianza en la competencia de los trabajadores y la libertad para manejar sus funciones se correlacionaron con elevados niveles de rendimiento y de satisfacción

Tales elementos resaltan la interconexión entre un entorno laboral positivo, la motivación, el desarrollo profesional, el respaldo organizacional, la eficacia en la gestión de recursos y la autonomía en el trabajo con el desempeño y la satisfacción general de los trabajadores

Sustitutos

No es aplicable un sustituto para ciertos equipos. Los análisis que deben llevar a cabo bajo altos estándares de calidad, no se puede reemplazar con equipos manuales. Siempre se necesitará de la tecnología para avanzar en la parte médica.

Poder negociador de proveedores

Dentro de esta fuerza los proveedores, el poder de negociación de los proveedores es bajo. Esto se ve afectado, por a la competencia que hay en el mercado. Claro ejemplo, de esta realidad se puede ver cuándo: Recor Dental S.A., culmina la relación comercial con Olympus (marca reconocida de fabricación de microscopios) y al poco tiempo, firmó contrato con su competencia directa Nikon (proveedor japonés al igual que Olympus). En Ecuador, las industrias que proveen a los distribuidores locales de equipos e insumos médicos, deben ajustarse en lo posible a normas, plazos y precios; que son influenciados directamente por situaciones macro y micro- ambientales; por ejemplo: el estado ecuatoriano, tiene su plataforma de compras públicas que trata de ser un ente regulador de precio y normativas al momento de comprar sus bienes o servicios, para los hospitales.

Poder negociador de compradores

Al tratarse de productos indispensables para la salud en todo aspecto como en los laboratorios de investigación, clínicos, educativos e industriales, etc., la diferenciación se logra principalmente por el producto extendido (servicio y costo), seguido por la tecnología que posea la marca.

En este caso la diferenciación que se puede lograr es poca, por lo tanto, el costo de cambio para el comprador es relativamente bajo. El mercado desea un buen equipo y/o insumo a bajo precio, muchas veces la calidad no es la mejor e incluso, en ocasiones, el equipo y/o insumo no cumple con los requerimientos óptimos para el análisis de paciente o muestras y poder para llegar a un mejor diagnóstico. Más, sin embargo, la situación económica de muchas instituciones públicas y privadas, las conduce hacia la decisión de compra más económica. Debido a lo antes manifestado, se concluye que los clientes tienen un alto poder de negociación.

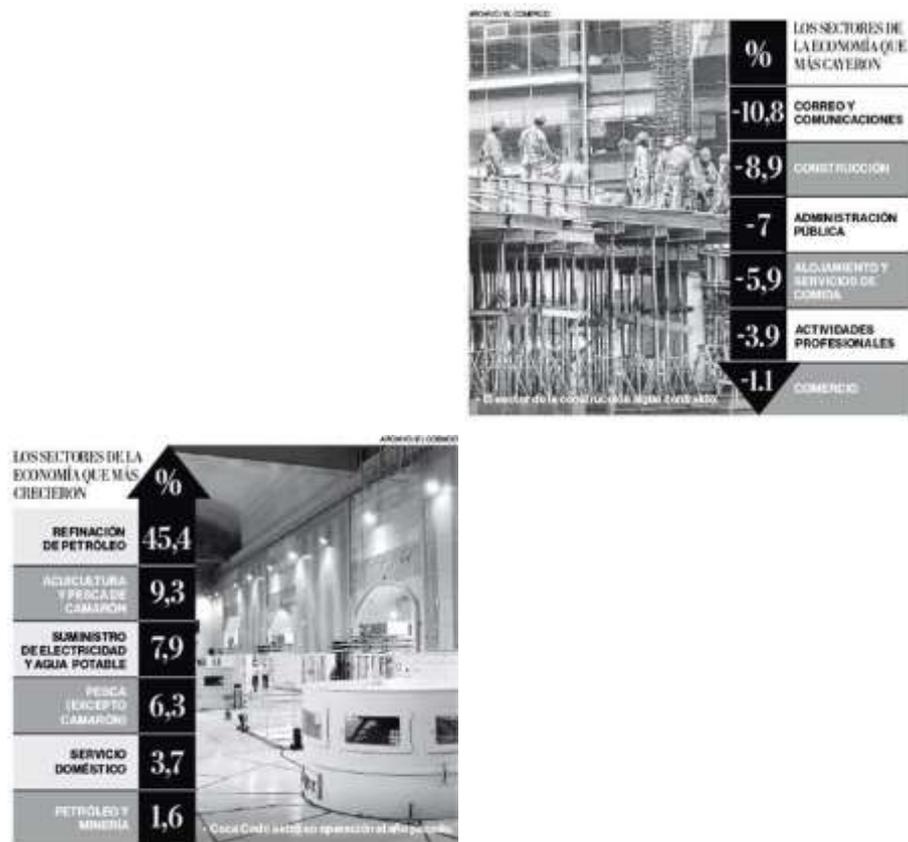
Análisis P.E.S.T.A.

Entorno Político

El año 2017 Ecuador arrancó con mucha incertidumbre, con múltiples incertidumbres en todo el país. Después de cerrar un 2018 con una desaceleración económica, un terremoto y un ambiente de crisis continua, la visión del nuevo año no necesariamente sería la mejor en el ámbito económico. Si a esta situación le añadimos los cambios políticos que podrían darse, simplemente agudizan el nivel de incertidumbre y con ello los niveles de inversión en el país. Por esto, es muy importante poder visualizar todo lo que resta del 2019 con los diferentes escenarios que puedan darse y, de esta manera, tener una base clara para que la empresa las empresas de este sector, puedan tomar decisiones acertadas y orientar sus estrategias de manera integral respecto a sus marcas.

Entorno Económico

Como dato relevante el Ecuador cerró el 2020 con una contracción de su Producto Interno Bruto (PIB) del 1,6%, según el reporte macroeconómico del Banco Central del Ecuador (BCE). Es la primera vez en los 17 años de dolarización que la economía registra una recesión. Esto sustenta la incertidumbre que se presenta junto a la desaceleración de la economía, ha provocado que en la banca especialmente durante el segundo semestre de 2016 y parte del primer trimestre del 2017 se haya dado, por un lado, un crecimiento de su liquidez mientras que, por el otro, una falta de demanda de créditos, lo cual ha generado que este sector baje sus niveles de rentabilidad y empiece a tener excedentes de liquidez, que no se han podido transmitir al mercado y se esperaría que una vez definido el futuro político del país, puedan irse reactivando.

Figura 39.*Sectores económicos.*

Por otra parte, la economía de Ecuador en el 2018 sufrió una desaceleración, por ello sólo se proyecta un crecimiento del 1,0% frente al 2,4% registrado al cierre del 2017. El deterioro de la balanza de pagos en comparación al año anterior, deja un grado de incertidumbre a los importadores de insumos y equipos médicos.

Esto afectará en las ventas en la parte del sector privado y público; porque los laboratorios de las grandes clínicas o centros de especialización, están trabajando con lo necesario y solo si es indispensable (aprobado por la sede matriz de los órganos regulatorios del MSP e IESS) realizan adquisición de equipos nuevos y cambios estructurales por una tecnología más avanzada.

Entorno Social

Los niveles de pobreza en el país han venido disminuyendo desde el año 2008 hasta el 2015, sin embargo, del 2015 al 2016 la tasa de pobreza urbana subió del 15,1% al 16,6%, mientras que la de extrema pobreza urbana pasó en el mismo período del 3,9% a 5,6%. En junio del 2018 la pobreza rural alcanzó 43%, siendo concentrado este porcentaje en la capital del país. Esto implica que el gobierno invertirá más en salud para la clase baja, generando más compra para los hospitales y a su vez oportunidades de ventas.

Entorno Tecnológico

En la actualidad el aporte de la tecnología es fundamental en todas las áreas, pero imprescindible en lo que respecta a la medicina. Consideramos que debe existir una interrelación entre medicina y tecnología, ya que el manejo de los equipos médicos de alta complejidad es parte de los avances tecnológicos que se han venido efectuando a través del tiempo.

Los últimos 50 años se han caracterizado por un avance apresurado de la ciencia. Actualmente todas estas tecnologías avanzan a un paso tan rápido que para los que se dedican a utilizarlas y fabricarlas cuesta, se puede decir que la tecnología juega un rol importante en la industria de la salud. Por otra parte, las redes sociales son una manera más precia de llegar a nuestro mercado, cada vez los médicos están muy ocupados para atender visitas y las redes sociales son una alternativa de comunicar eventos, información de nuevos productos.

4.2 ANÁLISIS FODA

Fortalezas

La calidad del servicio es personalizada. Es una característica que permite al cliente escoger las fechas de mantenimiento y el personal que idóneo, con la preparación académica necesaria para soporte de manera preventiva y/o correctiva de los equipos.

La infraestructura es adecuada para la permanencia de los equipos e insumos (normas de buenas prácticas de distribución y almacenamiento). Incluyendo la movilización entre

bodegas y sucursales. Las principales bodegas en donde se almacenan los equipos y se distribuyen a medida que ingresan son seguras.

Alguna de las Pymes cuenta., para una mejor asesoría la empresa, con ingenieros, bioquímicos y especialistas, algunos con más de 10 años de experiencia y expertos en técnicas aplicativas en las diversas áreas de investigación para ofrecer un mejor servicio.

Las empresas cuentan con oficinas propias en las principales ciudades del país lo que permite que los vendedores externos puedan visitar las provincias más cercanas y hacer cobertura a nivel nacional. Otro beneficio, es que los clientes pueden visitar las instalaciones y ver los equipos en físico, para que tengan una mejor apreciación de los equipos.

Existen camiones en cada una de las oficinas para los despachos, lo que les permite llegar a tiempo en las entregas, sin descuidar la prioridad que se le atribuye al cuidado durante la transportación de los equipos debido a la alta complejidad y delicadeza de los mismos; el embalaje debe ser muy meticuloso porque poseen lentes y estructura muy costosas.

Tiempo de respuesta posterior al llamado del cliente solicitando servicio posventa es de 48 horas.

Oportunidades

El departamento de ventas externas está comprometido con las visitas a clientes potenciales y organiza demostraciones de equipos en sitio, para ellos posee un departamento de ventas que está en constante contacto con los usuarios de los equipos, las instituciones compran; pero los usuarios son los que conocen la necesidad y los asesores de ventas hacen un barrido en la zona de cobertura para dar a conocer las ventajas y bondades de los equipos.

El poder adquisitivo de las empresas, les permite hacer pedidos a fábrica por volúmenes y obtener un mejor descuento y poder ingresar al mercado con un precio competitivo.

Las nuevas tendencias tecnológicas hacen que el cliente desee cambiar los equipos o adquirir accesorios o complementos más modernos. Debido a que la tecnología avanza y permite un mejor diagnóstico de las muestras observadas, cada vez que sale un nuevo modelo al mercado los doctores desean tener en sus laboratorios equipos modernos y/o aplicaciones que les facilite el trabajo y ahorre tiempo.

Por ejemplo, cuando los lentes de un microscopio son de alta resolución y el equipo está acompañado de una buena cámara, el tiempo de observación de una muestra es menor y es más fácil tener un diagnóstico; además, existen equipos que son ergonómicos, lo que le permite a los usuarios estar en una posición cómoda durante las largas horas de trabajo en los binoculares del microscopio y/o estereomicroscopio, otros equipos son motorizados y usan scanner que están conectados a una red local, enviando los resultados a las PC de los médicos para que analicen los resultados y elaboren los informes en las universidades es de mucha utilidad un equipo de alta tecnología para impartir las cátedras tanto a los estudiantes de pregrado y de posgrado.

La tecnología facilita de manera considerable el trabajo de todas las áreas donde se usan equipos para laboratorio clínico, área de esterilización, unidad de consulta externa, odontología, patología, citología, hematología, citogenética, banco de sangre, dermatopatología, universidades, centros de investigación de todo tipo (análisis de células, materiales, especies en el polo ártico a bajas temperaturas y de diversos tamaños y texturas).

Las actuales plataformas como redes sociales y correos electrónicos, permiten enviar promociones de manera masiva y dar conocer la marca. Es de gran ventaja las redes sociales, que permiten al Facebook de la empresa dar a conocer promociones que se generan durante el año, las bases de datos que se manejan de manera interna permiten que enviemos información sobre congresos donde pueden darse a conocer como empresa.

Las conexiones vía Skype on line, facilita los servicios técnicos: porque no debe movilizar al punto para solucionar el problema si es sólo de configurar el sistema. Las video conferencias en ciertos casos donde los clientes están en otras ciudades como Galápagos y Amazonía, son de gran utilidad porque las horas que tomaría movilizar a un especialista para vistas técnicas o comerciales, pueden ser largas y en algunos casos, son situaciones que se pueden arreglar vía internet. estas herramientas son de gran utilidad.

Debilidades

Se necesita más técnicos y/o personal de ventas especializados para cubrir la alta demanda. Como en algunos casos la marca que introducen al mercado los distribuidores es nueva, la capacitación del personal es indispensable. A mayor capacitación de todo el personal técnico y de ventas; existe más cobertura y posibilidades de ventas. De manera que se descongestiona la agenda del especialista (aplicacioncitas) y puede dedicarse a proyectos que requieren de largas horas de trabajo y son más representativos económicamente para la empresa.

Las importaciones son cada 90 días o hasta agotar stock, debido a que el mercado no tiene una constante en sus ciclos de compra. En algunos casos los distribuidores no manejan herramientas estadísticas para prever la aceptación y a su vez el desabastecimiento de los equipos. Como son equipos que en gran parte son fabricados en Japón, Corea, Italia, Alemania, India, Brasil, República Checa, Israel, China, Taiwán, etc. El envío debe ser por barco y demora 90 días máximo, esta situación hace que algunos distribuidores no tengan un stock suficiente, existen negociaciones que piden volúmenes altos y si no tienen una entrega inmediata quedan como última opción. Y gana el negocio la empresa que si dispone de todo el stock de productos.

Además, no cuenta con un sistema de control de inventario que les permita conocer cuales con los equipos e insumos que se comercializan con mayor frecuencia, los pedidos se hacen en base a proyectos que los asesores reportan. Aunque les ha funcionado durante un buen

tiempo, existen negocios que se pierden por no tener en stock la mercadería; así como también ha pasado que algunas empresas tienen por muchos meses mercadería en bodega, motivo por el cual se concluye que la rotación de inventario es una debilidad.

En algunos casos los distribuidores tienen los equipos en una bodega matriz y no existe stock en la bodega de las sucursales. También existe el caso que puede ser un distribuidor que no importe directamente y dependa de otro proveedor local. Esto genera un retraso de 24 a 36 horas en la entrega al cliente. Pese a que las empresas cuenten con un personal comprometido, que trabaja con sentido de urgencia, el hecho que la bodega este distante hace que las entregas se demoren hasta 36 horas. Y si a esto le sumamos en el caso de equipos, el tiempo de espera de instalación, se estaría dejando operativo el equipo en un lapso de tres a cinco días laborables. Debido que primero se debe hacer la inspección para examinar el área física, temperatura y tomas eléctricos; para luego proceder a la instalación, capacitación y pruebas en sitio.

Otra debilidad es que necesita un speaker de las marcas que deseen introducir al mercado; para hacer publicidad a través de presentaciones. Algunas empresas en el medio han tenido éxito, cuando contratan a un personal experto en el tema para dar a conocer los beneficios a un nivel más personalizado al mercado objetivo.

Finalmente, el servicio de mantenimiento posventa, es una debilidad en todas las distribuidoras de insumos y equipos médicos. Pese a que el tiempo de respuesta de 48 horas no es malo y es mejor que nuestra competencia, es una debilidad medianamente baja, porque si la empresa fuese más ágil en responder a los llamados de mantenimiento de los clientes o soluciones de servicio técnico, los médicos sintieran más compromiso para con la empresa por la rapidez que se le atiende y a su vez se reduce la brecha que puede dar paso al ingreso de nuevos oferentes.

Amenazas

Los impuestos establecidos por las importaciones, aunque sea un equipo o insumo médico, el gobierno no ha bajado los impuestos en este tema. Generando un incremento en el precio.

Designación de pocos recursos del estado a las instituciones públicas, mientras el estado de prioridad a la designación presupuestaria para salud y educación, existe posibilidades de ventas. Partiendo que existe requerimientos en esas instituciones, debido que deben adquirir ciertos insumos para ofrecer un mejor servicio a los pacientes. En el caso que las autoridades no desembolsen valores a los Hospitales Públicos, Universidades para temas de acreditación y otras dependencias del Estado. Se generará una escases de oportunidades de negocio. Cuando el Estado Ecuatoriano, reduce sus aportes a los servicios en el sector de salud y educación, las oportunidades de crecimiento en ventas bajan.

La competencia entre las empresas del sector que también se dedican a ofrecer productos y servicios son una amenaza entre ellas mismas. Cada vez son más las empresas que están presente en los congresos, eventos, licitaciones públicas y muchos otros lugares. El trabajo del distribuidor es fuerte; porque debe tratar de una manera muy sutil de cambiar la mentalidad de los clientes y demostrarles las ventajas diferenciales de los nuevos equipos que ellos distribuyen; para cambien sus gustos, inclinaciones y preferencias referente a estructura y aplicaciones de los equipos y/o insumos.

4.3 Propuesta de Investigación

Es necesario crear condiciones objetivas para el desarrollo y empoderamiento de las personas que liderarán y ejecutarán las reformas. Para implementar procesos de transformación, es fundamental descentralizar las actividades, empoderando a las personas y equipos, haciéndolos responsables de la consecución de los resultados. Los cambios de comportamiento efectivos para mejorar el desempeño, promover la integración del equipo y aumentar el desempeño organizacional requieren un cambio de actitud y postura por parte de cada

profesional. El benchmarking y la adopción de mejores prácticas deben seguir siendo un instrumento que ayude a modernizar y potenciar el desempeño organizacional.

En el contexto de las empresas que venden medicamentos, sería importante considerar los aspectos que se indican a continuación, como forma de conferir la necesaria modernidad a la conducción del proyecto de reforma, respetando las particularidades y realidades de cada situación, a saber:

- Flexibilidad para posibilitar la innovación e incorporar situaciones no previstas.
- Estratificación para identificar funciones y compromisos específicos
- Multifuncionalidad de los cargos para incluir cargos con amplias atribuciones, evitando la excesiva especialización.
- Reconocimiento de la creciente complejidad y responsabilidad - para estratificar la remuneración según el grado de dificultad en el desempeño de determinadas funciones o tareas.
- Valoración del mérito para reconocer a quienes se han destacado en su ejercicio profesional.
- Consistencia interna y externa para producir equidad interna y equilibrio con la realidad externa.
- Democratización de oportunidades - para mantener la equidad y ofrecer igualdad de condiciones de acceso y crecimiento profesional.

Estos principios se complementan con otros lineamientos estratégicos, también recomendados para construir la base conceptual del modelo de carrera, tales como:

- Educación Superior
- Evaluación del desempeño;
- Salarios Compatibles;
- Calificación profesional.

Es necesario que los gerentes aprendan no solo a supervisar la ejecución del trabajo, sino también a elogiar el trabajo de sus subordinados cuando lo merecen, como una forma de motivar a su equipo y como una forma de reconocer que el trabajo que realizan es importante.

Además, le corresponde al gerente mostrar la importancia del trabajo de cada profesional que está bajo su responsabilidad y, principalmente, mostrar el contexto de una determinada actividad dentro de la organización, es decir, mostrar que el trabajo que un determinado profesional se desarrolla se inserta en un contexto macro, el cual es de fundamental importancia para la empresa.

Conclusiones

A partir del análisis detallado de las dimensiones evaluadas a través de las encuestas y la información general proporcionada en la tesis, se puede concluir que existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral con el nivel de satisfacción de los colaboradores en las pymes del sector de insumos médicos en el norte de la ciudad de Guayaquil. Esta relación se evidencia a través de varios indicadores y percepciones medidos en la investigación. Los resultados señalan que cuando los empleados perciben un entorno laboral positivo, que se caracteriza por el respaldo, la cooperación entre jefes y compañeros, oportunidades de crecimiento de profesional, y una comunicación eficaz, se visualiza un aumento notable en su desempeño laboral. Como por ejemplo, en las dimensiones analizadas, se indicó que más del 80% de los trabajadores que calificaron elevado el respaldo de parte de la empresa y las oportunidades de desarrollo profesional también evidenciaron altos niveles de desempeño laboral encima del promedio

Adicional a ello, la satisfacción laboral personal y hacia la empresa se asoció de manera positiva con la percepción de un correcto ambiente laboral. Puntualmente, en la encuesta, alrededor del 75% de los trabajadores que expresaron elevada satisfacción laboral así mismo indicaron una percepción de manera positiva el entorno laboral y del desenvolvimiento de el mismo, lo cual sugiere que la satisfacción laboral es un ente mediador relevante entre el entorno y el desempeño. Dichos hallazgos son consistentes con la teoría de que un entorno de trabajo positivo No solamente optimiza la eficacia y productividad de los trabajadores, sino que también aporta a elevar la satisfacción laboral. Dicho círculo virtuoso está manifestado en un entorno laboral en la cual la confianza, el respeto mutuo, el reconocimiento, y la valoración de las aportaciones individuales son norma, lo cual resulta en un incremento del compromiso, motivación, y consecuentemente, en un desenvolvimiento laboral superior.

En lo que respecta al primer objetivo específico, el estudio pudo detectar las características del entorno laboral dentro de las pymes analizadas. Se visualizó qué elementos como al respeto, la comunicación eficaz, y el respaldo entre colegas y los superiores hacia los trabajadores, tienen un rol importante en la percepción del entorno laboral de parte de los trabajadores. Aquello subraya lo importante de un entorno laboral saludable para el bienestar de los trabajadores.

En lo que concierne al segundo objetivo específico, el estudio profundizó en que se comprenda el desarrollo laboral en las pymes. Se finalizó que el desenvolvimiento no solo va a depender de las capacidades personales de los empleados, sino que también del entorno empresarial que va a facilitar o va a dificultar sus operaciones. La eficacia en las tareas y en el desarrollo empresarial se vieron influenciadas de manera directa por la calidad del medio laboral.

Al abordar el tercer objetivo específico, el estudio estableció la relación que hay entre el entorno y el desenvolvimiento laboral junto con el índice de satisfacción de los colaboradores. A través de la aplicación de cuestionarios validados, se ha confirmado que un medio laboral positivo y un óptimo trabajo se encuentra estrechamente asociados con elevados niveles de satisfacción entre los trabajadores. Aquello señala que la mejora entre las zonas, aporta de manera eficiente al bienestar del talento humano.

En lo que respecta al cuarto objetivo específico se posibilitó obtener los elementos claves que asocian el nivel de satisfacción de los trabajadores con el clima y el desempeño laboral. Entre estos elementos, se destacó la comunicación, reconocimiento, autonomía laboral y las oportunidades del desarrollo personal. El estudio resalta la complejidad de estas relaciones y que se requiere abordarlas de forma integral para optimizar la satisfacción laboral.

Las preguntas de estudios planteadas se atendieron de manera detallada. Se corroboró que el entorno laboral incide de manera significativa en El desenvolvimiento de los trabajadores y, consecuentemente en su satisfacción. Adicional a ello, se detectaron prácticas corporativas que aportan en un entorno laboral positivo y de qué manera estas prácticas tienen un efecto en el rendimiento y en la satisfacción del personal.

La reflexión final de la investigación subraya lo importante de comprender la interacción entre el entorno laboral, el desempeño y la satisfacción laboral como un mecanismo interconectado. Los resultados expusieron que para mejorar la satisfacción de los empleados, las pymes tienen que esforzarse por crear un medio laboral positivo y promover un desarrollo laboral eficiente. Aquello no solamente va a beneficiar a los trabajadores en términos de su bienestar y satisfacción, sino que aporta al éxito y sostenibilidad de la empresa en el competitivo sector de insumos médicos. El estudio contribuye con conocimiento importante puede guiar a las pymes en el desarrollo de estrategias eficaces para optimizar el entorno laboral, y consecuentemente, en la satisfacción y en el rendimiento de sus empleados.

Recomendaciones

Las conclusiones del estudio sobre la relación entre el clima laboral, el desempeño y la satisfacción de los colaboradores en pymes del sector de insumos médicos en Guayaquil proporcionan una base sólida para formular recomendaciones prácticas destinadas a mejorar estas áreas. Primero, es esencial que las empresas inviertan en el desarrollo de un ambiente de trabajo positivo, fomentando una cultura de respeto, colaboración y comunicación abierta. Aquello implica no solamente determinar los canales eficaces de comunicación, sino también promover una cultura organizacional que valore y reconozca las aportaciones de cada trabajador.

En segunda instancia, para optimizar el desempeño laboral, las pymes tienen que aplicar programas de capacitación y de desarrollo profesional permanente que vayan alineados con las metas y los objetivos empresariales. Aquello no solamente va a incrementar la competencia y la eficacia de los empleados, sino que también va a aportar a la sensación de progreso y de crecimiento en la institución, teniendo un impacto positivo en su satisfacción laboral.

Como tercer punto, es crítico determinar mecanismos de análisis de desempeño que sean transparentes, justos y constructivos. Dichos mecanismos tienen que estar diseñados para brindar alimentación regular e importante a los trabajadores, detectando áreas de mejora y reconociendo logros. Dicho enfoque va a motivar a la mejora continua y fortalece la conexión entre El desenvolvimiento individual y los objetivos corporativos.

Adicional a ello, las pymes tienen que asegurar que los empleados se sientan valorados y tengan reconocimiento por sus trabajos. Aquello puede conseguirse a través de programas de reconocimiento que celebren ya sean los logros individuales como los colectivos, motivando a esta manera al compromiso y la motivación a largo plazo.

Para bordar de manera directa la relación entre el entorno laboral y la satisfacción de los trabajadores, es fundamental que las corporaciones efectúen encuestas del entorno laboral de manera regular. Dichas encuestas van a ayudar a detectar las áreas de mejora y a comprender mejor las necesidades y las percepciones de los empleados, posibilitando de esta manera a la directiva a que tomen medidas informadas para optimizar el entorno laboral.

La implicación directa de los empleados en la toma de decisiones que afectan su trabajo y ambiente laboral también puede fortalecer su compromiso y satisfacción. Esto puede realizarse a través de comités de empleados o sesiones de brainstorming que permitan a los colaboradores contribuir con ideas y soluciones a los desafíos organizacionales.

Es fundamental que las pymes promuevan un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal. Esto puede influir en la flexibilización de los horarios, la posibilidad del teletrabajo o en la implementación de normativas que fomentan el bienestar de los empleados fuera del entorno laboral.

La gestión de cambio tiene también un rol importante en optimizar el entorno laboral y en la satisfacción de los colaboradores. Las pymes deben de estar preparadas para poder adaptarse y comprender de forma eficiente las fluctuaciones del mercado y las necesidades variantes de sus empleados, promoviendo así una cultura de innovación y de adaptabilidad.

Bajo este contexto, la capacitación de los líderes y de gerentes en destrezas de comunicación, liderazgo emocional y gestión de conflictos es fundamental. Un liderazgo eficaz puede incidir de manera grande en el entorno laboral y en la motivación de los trabajadores, por ello, invertir en el desarrollo de los líderes competentes simpáticos es vital.

Como último punto, es fundamental que las pymes determinen y mantengan elevados estándares de ética y de responsabilidad social. Esto no solo mejora la percepción de la corporación tanto interna como externa, sino que también contribuye a un medio laboral en la cual los empleados sientan orgullo de sus operaciones.

A modo de conclusión, al implementar dichas recomendaciones, las pymes del sector de insumos médicos en Guayaquil pueden esperar no solo mejorar el entorno laboral y el desenvolvimiento de sus colaboradores, sino también aumentar de forma eficaz su satisfacción y el compromiso con la corporación. Esto, a su vez, se traducirá en mejoras tangibles en el desempeño organizacional, la eficiencia y la competitividad de la organización en el mercado.

Referencias bibliográficas

- Almeida, A., La Hoz Suárez, D., Quijije, B., Alexander Avilés Almeida, P., Isabel De La Hoz Suárez, A., & Alfredo Bautista Quijije, E. (2020). Comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios Organizational Behavior and its Role in Management of Business. *E-Idea Journal of Business Sciences*, 2.
- Álvarez Gómez, J. A., Manosalvas Gómez, L. K., & Burbano, L. R. (2020). MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA CONTIGO S.A DEL CANTÓN VALENCIA, ECUADOR. *ARTICLE*.
- Baptista Lucio, P., Fernández Collado, C., & Hernández Sampieri, R. (2021). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *Metodología de La Investigación*.
- Barreras Villavelázquez, T. de J., Soto Valenzuela, M. C., Velducea Velducea, W., Marín Uribe, R., Franco Díaz, P., Laguna Celia, A., & Guzmán Ibarra, I. (2021). Sistematización de experiencias como método para la retroalimentación de la práctica educativa. *Revista Ciencias de La Actividad Física*, 22(2).
<https://doi.org/10.29035/rcaf.22.2.6>
- Bazalar Paz, M. Á., & Choquehuanca Saldarriaga, C. A. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *Llamkasun*, 1(2). <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.12>
- Bellido Medina, R. S., Morales Palao, B., Gamarra Castellanos, M. E., & Calizaya López, J. M. (2021). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25(108).
<https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.425>
- Bravo Macías, C. C., Hernández Nariño, A., Negrin Sosa, E., & Palacios Zurita, A. (2020). Comportamiento organizacional con enfoque de sistema en empresas comercializadoras.

- Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91). <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i91.33173>
- Burgos Acosta, J. J. (2023). Ética, autonomía y aprendizaje. *TECHNO REVIEW. International Technology, Science and Society Review /Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad*, 11(2.1). <https://doi.org/10.37467/revtechno.v11.4541>
- Bustamante Vidaurre, M. L., Gálvez-Díaz, N. del C., & Arrunategui-Huamán, B. P. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema sanitario público en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(Especial 9). <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.10>
- Calizaya, J. M. (2020). Algunas ideas de investigación científica. *Minerva*, 1(3). <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8377956.pdf15>
- CEPAL. (2025). Estadísticas CEPAL. *Education in the Knowledge Society*, 3(1). <https://doi.org/10.14201/eks.14174>
- Coronel Chugden, J. W., Ayay Arista, G., & Milla Pino, M. E. (2020). Clima organizacional, satisfacción laboral y gestión administrativa en los órganos de apoyo de una universidad pública. *Revista de La Universidad Del Zulia*, 11(31). <https://doi.org/10.46925//rdluz.31.05>
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. del C., Ruiz Nizama, J. L., & Guanilo Paredes, C. E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5 Edición Especial). <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- De la Cruz Pérez, L. R., & Ramírez Miranda, E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017. *Revista Científica Ágora*, 8(2). <https://doi.org/10.21679/arc.v8i2.218>
- De Parada, A. (2022). La investigación científica es una estrategia de aprendizaje activo en la formación de profesionales universitarios. *Ciencia, Cultura y Sociedad*, 7(1).

<https://doi.org/10.5377/ccs.v7i1.13217>

Del Ángel-Salazar, E. M., Fernández-Acosta, C. A., Santes-Bastián, M. C., Fernández-Sánchez, H., & Zepeta-Hernández, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*, 17(3).

<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>

Espinoza, E., Quimí, J., Escobar, K., & Camacho, I. (2020). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en empresas que prestan servicios de salud ocupacional: un estudio en la ciudad de Guayaquil. *Revista Psicología UNEMI*, 4(7), 21–39.

<https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol4iss7.2020pp21-39p>

Fernández-García, R. Y., & Antonio-Pirona, J. (2021). La motivación como estrategia para la optimización del desempeño laboral en las empresas del Estado. *Gestio et Productio*.

Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales, 3(5). <https://doi.org/10.35381/gep.v3i5.31>

Gamboa Aragundi, J. A., Salinas Herrera, L. J., Vega Jaramillo, F. Y., & Salcedo Muñoz, V. E. (2023). Modelo de Economía Circular en Ecuador: análisis descriptivo. *Pacha*.

Revista de Estudios Contemporáneos Del Sur Global, 4(10).

<https://doi.org/10.46652/pacha.v4i10.175>

García José. (2022). Comportamientos de ciudadanía organizacional como antecedente de la cultura, compromiso y satisfacción laboral en empresas de servicio. *Ciencia Latina*

Revista Científica Multidisciplinar, 6(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1505

Giraldo Duque, C. A. (2021). Actividades motivacionales que favorecen el incremento de la producción empresarial. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y*

Administración, 10(19). <https://doi.org/10.23913/ricea.v10i19.158>

Hackman y Oldham. (2014). Hackman and Oldham's Job Characteristics Model to Job Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 129.

<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.646>

- Herrera Restrepo, J. M., Ortíz Pérez, A., Pacheco Gutiérrez, J., & Correa García, J. A. (2021). Indicadores medioambientales y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a revelar por parte de empresas del sector químico. *Revista En-Contexto*, 9(14).
<https://doi.org/10.53995/23463279.868>
- Herzberg. (1999). Teoría de Herzberg de los dos factores sobre la motivación laboral. *Psicología Online*.
- Hospinal Escajadillo, S. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa f y d inversiones S.A.C. *Industrial Data*, 16(2). <https://doi.org/10.15381/idata.v16i2.11924>
- Ibarra Chango, M. del C., Vallejo Villalva, M. del P., & Arias González, I. P. (2020). Conflictos laborales en las empresas comerciales e industriales en el Ecuador. *ConcienciaDigital*, 3(1.1). <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v3i1.1.1151>
- INEC. (2024). Estadísticas Ecuador en cifras (Instituto nacional de estadísticas y censos). *INEC*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- INEC, I. N. de E. y C. (2021). Estadística del panorama laboral empresarial del Ecuador. *IESS*, 3er.
- INSST. (2020). Trastornos musculo esqueléticos. *Madrid-España: Insht.Com*, 1.
- Matabanchoy Tulcan, S. M., Dorado Martínez, Á. D., Guevara Canchala, N. T., & Narvárez Calpa, Y. A. (2022). Evaluación de desempeño por competencias en una empresa familiar de transporte. *Informes Psicológicos*, 22(1).
<https://doi.org/10.18566/infpsic.v22n1a07>
- McGregor, D. (2000). The Human Side of Enterprise. *Reflections: The SoL Journal*, 2(1).
<https://doi.org/10.1162/152417300569962>
- Méndez Carpio, C. R., & Palacios Montero, N. A. (2020). Gestión de Información y Gestión de Comunicación en empresas que utilizan normas de comercio seguro. *Revista Scientific*, 5(16). <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.1.20-39>

- Mignini, Y., Sánchez, G., & Dávila, M. (2021). Estrategias de motivación para el incremento de la satisfacción laboral en empresas de servicios de alimentos. *Maya - Revista de Administración y Turismo*, 2(2). <https://doi.org/10.33996/maya.v2i2.6>
- Montoya-Cáceres, P., Bello-Escamilla, N., & Neira, J. (2020). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 66(261). <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2020000400004>
- OCDE. (2024). Estadísticas OCDE. *OCDE*, 1. <https://doi.org/https://www.oecd.org/en/data.html>
- OIT. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. In *Oficina Internacional del Trabajo y la Fundación Europea* (Vol. 1).
- OIT. (2024). OMS/OIT: Estadísticas OMS y OIT. *OIT*. https://doi.org/https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_819802/lang--es/index.htm
- Ordoñez, D., Salazar, J., Tapia, N., & Pacheco, A. (2020). Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6-1). <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.437>
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). Prevención del suicidio - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. In *Ops-Oms*.
- Ortiz, A., Ortiz, S., Paredes, J., & Córdova, M. (2020). TELETRABAJO: UN ANÁLISIS NORMATIVO EN LA LEGISLACIÓN ECUATORIANA. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(106). <https://doi.org/10.47460/uct.v24i106.391>
- Patrón-Cortés, R. M. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 11(22).

<https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870>

Peña Torres, P., Vargas Ramírez, A. D., & Rodríguez Ortiz, J. A. (2020). Administración de la gestión humana. *Revista Estrategia Organizacional*, 9(1).

<https://doi.org/10.22490/25392786.3647>

Pino, R. M., Arévalo-Avecillas, D., & Padilla-Lozano, C. (2020). El liderazgo servidor y la satisfacción laboral en estudiantes de maestría en administración de empresas.

Formación Universitaria, 13(6). <https://doi.org/10.4067/s0718-50062020000600205>

Ponce, L., Ruelas, M., & Flores, L. (2022). El clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de una universidad pública. *Revista Innova Educación*, 4(4).

<https://doi.org/10.35622/j.rie.2022.04.002>

Porter, M. E. (2020). *Ventaja Competitiva - Creación y sostenibilidad de un rendimiento superior* (p. 573). <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=510620>

Quispe, H., Surichaqui, F., Surichaqui, M., Egoavil, E., Ticse, D., & Suarez, C. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores universitarios. In *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores universitarios*.

<https://doi.org/10.35622/inudi.b.070>

Rosales Castillo, L. R. (2020). Componentes Esenciales Del Trabajo En Equipo Y El Servicio Al (a La) Cliente (a) Interno (a) Y Externo (a). *Bibliotecas: Revista de La Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información*, XXVIIIv(2).

Saltos Sarmiento, M. H., Pilaloe Tamayo, J. C., & Asian Canchis, H. E. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa

Víctor Antonio Moreno Mosquera, 2018. *IGOVERNANZA*, 3(12).

<https://doi.org/10.47865/igob.vol3.2020.93>

Sánchez Trujillo, M. G., Hernández Mendoza, J. M., Molina Ruíz, H. D., & García Vargas, M. de L. (2020). Colaboradores satisfechos - productividad empresarial. *Boletín*

Científico de La Escuela Superior Atotonilco de Tula, 7(14).

<https://doi.org/10.29057/esat.v7i14.6034>

Sánchez Villalobos, J. G., & Núñez Zambrano, L. A. (2020). Clima organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores - Red de Salud Chota, 2017. *Revista Científica de Enfermería*, 9(2).

Schor-Landman, G. (2022). El mundo ha cambiado. *Alerta, Revista Científica Del Instituto Nacional de Salud*, 5(1), p.50-51. <https://doi.org/10.5377/alerta.v5i1.13209>

Tamayo Mora, S. (2020). Comunicación interna, clima organizacional y satisfacción laboral: una reflexión necesaria. *Julio-Septiembre*, 3.

Vallejos Patiño, M. (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017. *Universidad César Vallejo*.

Vasquez Ponce, G. O. A., PARRALES PILOZO, D. H., & MORALES CHÁVEZ, V. E. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*, 8(31). <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>

Villagrán Rueda, S., Vasconcelos Ramírez, M. A., & Espinoza Sandoval, J. C. (2022).

Factores de Riesgo Psicosocial. *Grupo Editorial LEED*.

<https://doi.org/10.22402/ed.leed.978.607.98835.4.6>

Apéndices

Apéndice A

Encuesta sobre Clima Laboral en las Pymes del Sector de Insumos Médicos

Por favor tome unos minutos de su tiempo para llenar esta encuesta que arrojará resultados importantes en una investigación científica.

1. Empresa:

Dipromedico	<input type="text"/>	Recordental	<input type="text"/>	Landifra	<input type="text"/>
Jomieza	<input type="text"/>	Electromed	<input type="text"/>	Rapidiasnogtic	<input type="text"/>

Género: Femenino Masculino **Edad:**

2. Cargo: (escriba una **X** en el cuadro que corresponda)

Gerencial:		<input type="text"/>	
Administrativo:	Contabilidad	<input type="text"/>	Talento Humano <input type="text"/>
	Administrador	<input type="text"/>	Compras/Importaciones <input type="text"/>
	Almacén	<input type="text"/>	Vendedor <input type="text"/>
Ventas:	Jefatura de Ventas	<input type="text"/>	Inventario <input type="text"/>
Logística:	Bodega	<input type="text"/>	Distribución <input type="text"/>
	Almacenamiento	<input type="text"/>	

3. En las siguientes declaraciones marque con una **X** su grado de desacuerdo o acuerdo con las mismas, en donde **1** = “En desacuerdo”; **2** = “Algo en desacuerdo”; **3** = “Ni en desacuerdo, ni de acuerdo”; **4** = “Algo de Acuerdo”; y, **5** = “De acuerdo”. (Marque una opción por declaración).

COLABORACIÓN Y BUEN TRATO	1	2	3	4	5
Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas.					
Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral.					
Los trabajadores de la organización saben lo que sus jefes esperan de ellos.					

Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la organización.					
Los jefes de esta organización tratan con respeto a sus colaboradores.					
Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s).					
En esta empresa donde usted labora se trabaja en equipo.					
MOTIVACIÓN LABORAL					
	1	2	3	4	5
En esta empresa los colaboradores están comprometidos con su trabajo.					
Las personas de esta organización se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor.					
Las personas en esta organización muestran interés por el trabajo que realizan.					
INICIATIVA PARTICIPATIVA					
	1	2	3	4	5
Aquí se da facilidad para que cualquier colaborador pueda presentar una idea nueva.					
Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error.					
Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa.					
En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad.					

La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas.					
Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas unidades y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución					
DESARROLLO PROFESIONAL	1	2	3	4	5
En esta organización existen muy pocas posibilidades de desarrollo personal y profesional.					
En esta organización no se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.					
Los trabajadores de esta organización creen más en el rumor que surge sobre un cierto hecho, que en la información oficial.					
Esta organización se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso.					
En esta organización se nos mantiene desinformados sobre materias que deberíamos saber.					
APOYO AL INTERPRENDIMIENTO	1	2	3	4	5
El ambiente en esta organización no es propicio para desarrollar nuevas ideas.					
Las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por los jefes.					
En esta organización existen demasiadas críticas.					

En esta organización existe un alto respeto por las personas.					
En esta organización la gente no confía en los demás.					
A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.					
EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL	1	2	3	4	5
La distribución del personal y de material en esta empresa permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo					
En esta empresa hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos.					
El número de personas que trabaja en esta empresa es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza.					
ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO	1	2	3	4	5
En esta empresa los trabajos están bien asignados y organizados.					
La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta organización.					
En esta organización los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores.					
En esta organización a veces no se sabe bien quien tiene que decidir las cosas.					

ESTABILIDAD LABORAL	1	2	3	4	5
Me preocupa que por una reorganización en la empresa se vea afectada la estabilidad de mi trabajo.					
Me preocupan los efectos que puedan tener sobre la estabilidad de mi empleo los cambios de método de trabajo, la automatización o cambio de directivos en esta organización.					
Creo que en cualquier momento puedo perder el trabajo en esta institución.					
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO	1	2	3	4	5
Existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores.					
Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente.					
Esta Institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal.					
Existe una buena comunicación entre las diferentes unidades y servicios que trabajan generalmente juntos.					
SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
Para que me sienta satisfecho debo tener una buena compensación y beneficios económicos.					
Las compensaciones no deben ser sólo económicas.					

Las funciones que realizo deben estar acorde a mi cargo y dentro del horario pactado.					
La organización debe mostrar su compromiso con los colaboradores.					
Mis superiores toman en cuenta mi participación y sugerencias para la toma de decisiones.					
Cuento con la suficiente independencia para realizar mis tareas.					
Se estimula a los colaboradores para la generación de nuevas ideas y emprendimientos.					
AUTONOMÍA Y PROFESIONALISMO					
	1	2	3	4	5
Para que un trabajo de buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos.					
En esta organización los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se les deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico.					
Quienes dirigen esta organización prefieren que si uno está haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.					

Adaptado de: Bustamante, Lapo, y Grandón (2016). Cañón (2017).

Apéndice B

Encuesta sobre Desempeño en Pymes del Sector de Insumos Médicos

Por favor tome unos minutos de su tiempo para llenar esta encuesta que arrojará resultados importantes en una investigación científica.

4. Empresa:

Dipromedico Recordental Landifra
 Jomieza Electromed Rapidiasnogtic

Género: Femenino Masculino **Edad:**

5. Cargo: (escriba una X en el cuadro que corresponda)

Gerencial:			
Administrativo:	Contabilidad	de	Talento Humano
	Administrador		Compras/Importaciones
	Almacén		
Ventas:	Jefatura de Ventas		Vendedor
Logística:	Bodega		Inventario
	Almacenamiento		Distribución

6. En las siguientes declaraciones marque con una X su grado de desacuerdo o acuerdo con las mismas, en donde **1** = “En desacuerdo”; **2** = “Algo en desacuerdo”; **3** = “Ni en desacuerdo, ni de acuerdo”; **4** = “Algo de Acuerdo”; y, **5** = “De acuerdo”. (Marque una opción por declaración).

1. CONDICIONES PERSONALES					
ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	1	2	3	4	5
Falto mucho a mi trabajo					
Llego puntualmente a mi trabajo					
Cumplo con mi horario de trabajo					
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	1	2	3	4	5

Tengo dificultades para realizar mi trabajo por falta de conocimiento					
Considero que tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto					
HABILIDAD PARA EL PLANEAMIENTO	1	2	3	4	5
Me agrada participar en la planeación de las actividades de la empresa					
Me intereso por dar mi punto de vista en la toma de decisiones					
Sé planear mis propias actividades					
Propongo ideas para mejorar el servicio en la empresa					
INICIATIVA	1	2	3	4	5
Tengo iniciativa para realizar mis tareas					
Emprendo mis actividades sin esperar a que me lo indiquen					
ESFUERZO / RESPONSABILIDAD	1	2	3	4	5
Me esfuerzo hasta que alcanzo la meta asignada					
Soy constante en cualquier actividad					
Realizo mis actividades con dedicación					
Soy responsable con las tareas que me han asignado					
HABILIDAD PARA TRABAJAR SOLO	1	2	3	4	5
Resuelvo contratiempos sin recurrir a los demás					
Puedo trabajar sin necesidad de estar con otras personas					

Realizo mi trabajo sin ayuda de otros					
HABILIDAD PARA TRABAJAR CON OTROS					
	1	2	3	4	5
En los conflictos de trabajo tengo una actitud conciliadora					
Me gusta cooperar cuando se requiere realizar un trabajo en equipo					
Mi relación con mis compañeros de trabajo es muy buena					
Es importante para mí exponer mis puntos de vista sobre los de mis compañeros					
2. CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO					
CANTIDAD DE TRABAJO					
	1	2	3	4	5
Tan pronto llego, me pongo a trabajar inmediatamente					
Trabajo sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral					
Estoy ocupado en mis actividades a lo largo de la jornada de trabajo					
CALIDAD DE TRABAJO					
	1	2	3	4	5
Puedo mantener mi atención en el trabajo					
Considero que mi trabajo es interesante					
Considero que mis tareas son monótonas y aburridas					
Algunas veces me equivoco en mi trabajo					
Me lleva mucho tiempo realizar mi trabajo					
Mantengo un ritmo sostenido de trabajo					

Realizo actividades variadas					
Aplico los conocimientos que poseo					
Puedo desarrollar otras capacidades en mi trabajo					
Mi trato con los usuarios es cortés					
RELEVANCIA DE LA TAREA	1	2	3	4	5
Mis compañeros valoran mi trabajo					
Si dejo de hacer mi trabajo afecto a los demás					
Mi jefe inmediato valora mi trabajo					
Con mi trabajo sirvo a los usuarios					
Gracias a mi trabajo la empresa funciona adecuadamente					
Cuando no realizo mi trabajo se afecta algo					
Gracias a mi trabajo los usuarios reciben un buen servicio					
AUTONOMÍA	1	2	3	4	5
Pido ayuda con frecuencia a los demás para hacer mi trabajo					
Me limito a cumplir las indicaciones que recibo					
Tengo libertad para disponer cómo y cuándo hacer mis tareas					
Tengo independencia para actuar					
Puedo tomar mis propias decisiones					
RETROALIMENTACIÓN DEL TRABAJO	1	2	3	4	5
Puedo saber en cada paso del trabajo si lo estoy haciendo bien					
Puedo saber si he cometido errores o no en mi trabajo					

Al concluir mi jornada de trabajo puedo saber si cumplí satisfactoriamente con mis tareas					
RELACIONES INTERPERSONALES					
ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO	1	2	3	4	5
Todos nos apoyamos y ayudamos para resolver los problemas					
Cada uno “se las arregla como puede”					
Existe un ambiente de colaboración					
Mi jefe me hace sentir incapaz si le pido ayuda					
Hago “míos” los problemas de mis compañeros					
RELACIÓN COLABORADOR / JEFE INMEDIATO					
RELACIÓN COLABORADOR / JEFE INMEDIATO	1	2	3	4	5
El alentarme sobre mis aciertos me impulsa a trabajar mejor					
Mis compañeros de trabajo me critican cuando me equivoco					
Mi jefe sólo se da cuenta de mis errores					
Mi jefe me informa periódicamente si mi trabajo está bien hecho					
Me llaman la atención con frecuencia					
PARTICIPACIÓN EN LA PLANIFICACIÓN					
PARTICIPACIÓN EN LA PLANIFICACIÓN	1	2	3	4	5
Puedo establecer objetivos en mi trabajo					
En mi trabajo se toman decisiones importantes sin consultarme					
Participo en la elaboración de los planes de trabajo					
Conozco los planes de trabajo de la empresa					

POLÍTICAS DE PERSONAL					
CAPACITACIÓN	1	2	3	4	5
La capacitación necesaria es bien planeada					
La capacitación que recibo me permite mejorar mi trabajo					
Considero que debería tener más oportunidades de capacitarme					
La capacitación que recibo está acorde a mis intereses					
EQUIDAD DE SALARIO					
	1	2	3	4	5
Mi trabajo está bien remunerado					
Considero necesaria alguna recompensa adicional por mi trabajo					
Considero necesario algún incentivo no económico por mi trabajo					
La capacitación que recibo está acorde a mis intereses					
GENERAL					
	1	2	3	4	5
Me encuentro muy satisfecho con mi trabajo					

Adaptado de: Rocca, Adriana Beatriz (2008).



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Ochoa Choez Wendy Yamileth, con C.C: # 0921792321 autora del trabajo de titulación: El clima y el desempeño laboral de los colaboradores en Pymes del sector de insumos médicos norte de la ciudad de Guayaquil, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 6 de octubre de 2025



Firmado electrónicamente por:

WENDY
YAMILETH OCHOA
CHOEZ

Validar únicamente con FirmaEC

f. _____

Nombre: Ochoa Choez Wendy Yamileth

C.C: 0921792321



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	El clima y el desempeño laboral de los colaboradores en Pymes del sector de insumos médicos norte de la ciudad de Guayaquil		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ochoa Choez Wendy Yamileth		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Castro Peñarreta, Ángel Aurelio / Zerda Barreno, Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	06 de octubre de 2025	No. DE PÁGINAS:	120
ÁREAS TEMÁTICAS:	Clima y desempeño laboral		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Clima laboral, Desempeño laboral, Colaboradores, Pymes, Insumos médicos.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>Este trabajo explora la dinámica entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores en pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector de insumos médicos en el norte de Guayaquil. La motivación detrás de esta investigación radica en comprender cómo estos factores interactúan y afectan la productividad y el bienestar de los empleados. La investigación se apoya en un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas diseñadas para medir las percepciones del clima laboral y el desempeño de los colaboradores. La muestra incluyó a empleados de PYMES, asegurando una representación diversa de experiencias y perspectivas. La investigación siguió un procedimiento estructurado que inició con la definición del problema y los objetivos, continuó con la delimitación de la población objetivo y la selección de la muestra representativa de colaboradores de pymes de insumos médicos. Posteriormente se diseñó y aplicó una encuesta compuesta por preguntas demográficas y escalas de Likert, cuyos resultados fueron recopilados y tabulados en SPSS. Para finalizar, se efectuaron análisis descriptivos y pruebas de correlación que posibilitaron detectar la relación que existe entre el entorno laboral, el desempeño y la satisfacción de los empleados, creando conclusiones y recomendaciones que se basan en la evidencia conseguida. Los resultados denotan que existe una correlación importante entre tener un clima de trabajo positivo y el alto desempeño de los trabajadores. En base a estos resultados, se plantean varias recomendaciones enfocadas a optimizar la gestión del talento humano en las PYMES.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593959103553	E-mail: wendy.ochoa@cu.ucsg.edu.ec ; wendy.ochoa.choez@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			