



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TÍTULO:

**“Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de la
empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, en el periodo 2020”.**

AUTOR: Jefferson Steven Lucas Reyes.

TUTOR: Ing. Carlos Alberto Velasco.

**Facultad De Ciencias Administrativas
Carrera De Administración De Empresas**

Manta – Manabí - Ecuador

Agosto, 2022

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A)	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO	REVISIÓN: 2 Página I de 119

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría de la estudiante **Lucas Reyes Jefferson Steven**, legalmente matriculada en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2022(1) , cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de Investigación, cuyo tema es **“Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, en el periodo 2020.”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 01 de agosto de 2022

Lo certifico,



Ing. Carlos Alberto Velasco Delgado
Docente Tutor(a)
Área: Administración

CERTIFICADO DE URKUND



Document Information

Analyzed document PI LUCAS REYES JEFFERON.pdf (D142525885)
Submitted 7/29/2022 10:50:00 PM
Submitted by Carlos Velasco Delgado
Submitter email carlos.velasco@uleam.edu.ec
Similarity 9%
Analysis address carlos.velasco.uleam@analysis.urkund.com

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal de Grado aprueban el trabajo de titulación cuyo tema es “**Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, en el periodo 2020.**”.

Presentado por el egresado **JEFFERSON STEVEN LUCAS REYES**.

De acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, constancia que, el mencionado proyecto está aprobado.

Para constancia firman:

Ing. José Luis Morante Galarza
Presidente del tribunal

Ing. Karla Marcillo Pin, Mg.
Miembro del tribunal

Ing. Jessica Guadamud Vera
Miembro del tribunal

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Jefferson Steven Lucas Reyes** con C.I. # **131485433-0**, estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera Administración de Empresas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí; manifiesto que el presente proyecto de investigación titulado “**Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, en el periodo 2020.**”, declaro que asumo la originalidad de este trabajo, puesto que ha sido desarrollado con ideas e investigaciones respetando los derechos del autor.

En tal virtud, expreso que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del proyecto de investigación es de exclusiva responsabilidad del autor.

Jefferson Lucas

Jefferson Steven Lucas Reyes

Autor

C.I.: 131485433-0

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme salud, sabiduría, guiarme y darme fuerzas para continuar en mi proceso de titulación y así poder conseguir uno de mis anhelos más deseado.

A mis padres Mauricio Lucas y Gladys Reyes, por todo su amor, trabajo y sacrificios en todos estos años, por estar conmigo en cada etapa de mi vida brindándome todo el apoyo incondicional y produciéndome la confianza necesaria para cumplir con mis objetivos.

A mis hermanos, Yelitza y Jonayker por estar conmigo siempre en los buenos y malos momentos, por siempre creer en mí, motivarme y brindarme todo su apoyo.

A mi novia Valeria Flores, por confiar en mí, brindarme momentos increíbles, por motivarme, inspirarme y apoyarme siempre para seguir cumpliendo todos mis sueños.

Con cariño,

Jefferson Steven Lucas Reyes

RECONOCIMIENTO

El desarrollo del presente proyecto de investigación fue posible gracias a la ayuda de Dios, quien me ha dado fuerza y fortaleza en aquellos momentos difíciles, brindándome una vida de experiencias, aprendizajes y sobre todo por haber puesto en mi vida todas aquellas personas que se convirtieron en mi compañía y soporte en el lapso de todo mi periodo de estudio.

A mis padres Mauricio Lucas y Gladys Reyes por confiar y creer en mí, siendo los principales promotores al infundir buenos valores y ayudarme a ser un hombre de bien.

A la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativa (FACCA), por permitir formarme en esta grandiosa institución siendo la parte más indispensable de mi preparación como profesional.

A cada uno de mis docentes quienes permitieron con sus cátedras y enseñanzas magistrales enriquecer mis conocimientos. En especial al Ing. Carlos Alberto Velasco, tutor de mi proyecto de investigación quien con su conocimiento y experiencia fue mi guía a lo largo de todo este proceso.

Y por último agradezco cada uno de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta por abrirme las puertas de una manera muy generosa, brindándome la información necesaria para llevar a cabo mi proyecto de investigación.

Jefferson Steven Lucas Reyes

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	I
CERTIFICADO DE URKUND	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL.....	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	IV
DEDICATORIA.....	V
RECONOCIMIENTO	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
1 DISEÑO TEÓRICO.	5
1.1 EL PROBLEMA.	5
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	5
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.3.1 Problema general.	7
1.3.2 Problemas específicos.....	7
1.4 FORMULACIÓN DEL OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.5 FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.5.1 Objetivo general.....	7
1.5.2 Objetivos específicos.	8
1.6 DELIMITACIÓN.....	8
1.6.1 Delimitación espacial.....	8
1.6.2 Delimitación temporal.	8
1.6.3 Delimitación conceptual.	8
1.7 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.	8
1.7.1 Hipótesis general.....	8
1.7.2 Hipótesis específicas.....	9
1.8 DETERMINACIÓN DE LAS VARIABLES.	9
1.8.1 Variable independiente.	9

1.8.2	Variable dependiente.	9
1.9	MATRIZ DE CONSISTENCIA.	10
1.10	JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
2	MARCO TEÓRICO.....	13
2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
2.2	BASES TEÓRICAS.....	17
2.2.1	Clima Organizacional.	17
2.2.1.1	Definiciones del Clima Organizacional.	17
2.2.1.2	Características del Clima Organizacional.....	18
2.2.1.3	Importancia del Clima Organizacional.	19
2.2.1.4	Enfoques del Clima Organizacional.	19
2.2.1.5	Diagnóstico del Clima Organizacional.	21
2.2.1.6	Dimensiones del Clima Organizacional.....	21
2.2.2	Desempeño Laboral.	24
2.2.2.1	Definiciones del Desempeño Laboral.....	24
2.2.2.2	Importancia del Desempeño Laboral.....	24
2.2.2.3	Factores que influyen en el Desempeño laboral.	25
2.2.2.4	Dimensiones del Desempeño Laboral.	26
2.2.3	THGROUPECUADOR S.A.	27
2.2.3.1	Antecedentes.....	27
2.2.3.2	Misión.....	27
2.2.3.3	Visión.....	27
2.2.3.4	Estructura Orgánica.	27
2.3	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	29
3	METODOLOGÍA.....	30
3.1	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.1.1	Enfoque de la Investigación.....	30
3.1.2	Tipo de Investigación.....	30
3.1.3	Diseño de la investigación.	31
3.2	POBLACIÓN DE ESTUDIO.....	31
3.3	TAMAÑO DE MUESTRA.	31
3.4	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	32

3.4.1	La encuesta.....	32
3.4.2	La entrevista.....	33
3.4.3	Recopilación Documental y Bibliográfica.....	33
4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	34
4.1	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA.	34
4.1.1	Género.....	34
4.1.2	Edad.	35
4.1.3	Antigüedad en la empresa.....	36
4.1.4	¿Usted se contagió de la COVID-19 en el periodo 2020?.....	37
4.2	PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	38
4.2.1	Clima Organizacional.	38
4.2.1.1	Dimensión estructura.	38
4.2.1.2	Dimensión comunicación.....	40
4.2.1.3	Dimensión identidad.	41
4.2.1.4	Dimensión autonomía.	42
4.2.1.5	Dimensión motivación.....	44
4.2.2	Desempeño laboral.....	45
4.2.2.1	Dimensión trabajo en equipo.	45
4.2.2.2	Dimensión eficiencia.	47
4.2.2.3	Dimensión iniciativa.	48
4.2.2.4	Dimensión eficacia.....	49
4.3	PERSONAL DE PLANTA.....	51
4.3.1	Clima organizacional.	51
4.3.1.1	Dimensión estructura.	51
4.3.1.2	Dimensión comunicación.....	52
4.3.1.3	Dimensión identidad.	54
4.3.1.4	Dimensión autonomía.	55
4.3.1.5	Dimensión motivación.....	56
4.3.2	Desempeño laboral.....	58
4.3.2.1	Dimensión trabajo en equipo.	58
4.3.2.2	Dimensión eficiencia.	59
4.3.2.3	Dimensión iniciativa.	61
4.3.2.4	Dimensión eficacia.....	62

4.4	RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	64
4.5	RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DEL PERSONAL DE PLANTA.....	65
4.6	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....	66
4.7	COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.....	72
5	DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	73
5.1	TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	73
5.2	DATOS INFORMATIVO.....	73
5.3	BENEFICIARIOS.....	73
5.3.1	Directos.....	73
5.3.2	Indirectos.....	73
5.4	UBICACIÓN.....	73
5.5	OBJETIVOS.....	73
5.5.1	Objetivo general.....	73
5.5.2	Objetivos específicos.....	74
5.6	JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	74
5.7	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	75
5.8	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	75
	CONCLUSIONES.....	90
	RECOMENDACIONES.....	92
	BIBLIOGRAFÍAS.....	94
	ANEXOS.....	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de consistencia del proyecto de investigación.....	10
Tabla 2. Indicadores para medir el Clima Organizacional Litwin y Stringer (1968)	21
Tabla 3. Indicadores para medir el Clima Organizacional, Likert (1968).	22
Tabla 4. Indicadores para medir el Clima Organizacional, Pritchard y Karasick (1973)	22
Tabla 5. Indicadores para medir el Clima Organizacional, Mendoza (2021).	23
Tabla 6. Factores que influyen en el Desempeño Laboral, Barcelo (2020).	25
Tabla 7. Indicadores para medir el Desempeño Laboral, Mendoza (2020).	26
Tabla 8. Género.....	34
Tabla 9. Edad.	35
Tabla 10. Antigüedad en la empresa.....	36
Tabla 11. Contagiados de la COVID-19.....	37
Tabla 12. Dimensión estructura (Personal administrativo).....	38
Tabla 13. Dimensión comunicación (Personal administrativo).	40
Tabla 14. Dimensión Identidad (Personal administrativo).	41
Tabla 15. Dimensión autonomía (Personal administrativo).....	43
Tabla 16. Dimensión motivación (Personal administrativo).	44
Tabla 17. Dimensión trabajo en equipo (Personal administrativo).....	46
Tabla 18. Dimensión eficiencia (Personal administrativo).	47
Tabla 19. Dimensión iniciativa (Personal administrativo).....	48
Tabla 20. Dimensión eficacia (Personal administrativo).	50
Tabla 21. Dimensión estructura (Personal de Planta).....	51
Tabla 22. Dimensión comunicación (Personal de Planta).	53
Tabla 23. Dimensión identidad (Personal de Planta).	54
Tabla 24. Dimensión autonomía (Personal de Planta).....	55
Tabla 25. Dimensión motivación (Personal de Planta).....	57
Tabla 26. Dimensión trabajo en equipo (Personal de Planta).	58
Tabla 27. Dimensión eficiencia (Personal de Planta).	60
Tabla 28. Dimensión iniciativa (Personal de Planta).	61
Tabla 29. Dimensión eficacia (Personal de Planta).	63
Tabla 30. Resumen de las dimensiones del personal administrativo.	64
Tabla 31. Resumen de las dimensiones del personal de planta.	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Orgánica de THGROUPECUADOR S.A.....	28
Figura 2. Género.....	34
Figura 3. Edad.....	35
Figura 4. Antigüedad en la empresa.	36
Figura 5. Contagiados de la COVID-19 en el periodo 2020.	37
Figura 6. Dimensión estructura (Personal administrativo).	39
Figura 7. Dimensión comunicación (Personal administrativo).	40
Figura 8. Dimensión identidad (Personal administrativo).	42
Figura 9. Dimensión autonomía (Personal administrativo).	43
Figura 10. Dimensión motivación (Personal administrativo).	44
Figura 11. Dimensión trabajo en equipo (Personal administrativo).	46
Figura 12. Dimensión eficiencia (Personal administrativo).	47
Figura 13. Dimensión iniciativa (Personal administrativo).	49
Figura 14. Dimensión eficacia (Personal administrativo).	50
Figura 15. Dimensión estructura (Personal de Planta).	52
Figura 16. Dimensión comunicación (Personal de Planta).	53
Figura 17. Dimensión identidad (Personal de Planta).	54
Figura 18. Dimensión autonomía (Personal de Planta).	56
Figura 19. Dimensión motivación (Personal de Planta).	57
Figura 20. Dimensión trabajo en equipo (Personal de Planta).	58
Figura 21. Dimensión eficiencia (Personal de Planta).	60
Figura 22. Dimensión iniciativa (Personal de Planta).	61
Figura 23. Dimensión eficacia (Personal de Planta).	63
Figura 24. Dimensiones del personal administrativo.	64
Figura 25. Dimensiones del personal de planta.	65

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue realizado en la empresa THGROUPECUADOR S.A. ubicada en la ciudad de Manta, dedicada a la venta de equipos, prestación de servicios de instalación y mantenimiento de equipos en sistemas hidráulicos, equipos de cubierta y refrigeración, ensamblaje e instalación para el sector pesqueros, industrial, comercial y de transporte. Este estudio fue desarrollado con el objetivo de diagnosticar el clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, en el periodo 2020. Esta investigación tiene un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, como técnicas de recolección de información se utilizó la encuesta, la entrevista, la observación y la recopilación documental y bibliográfica. Se aplicó un cuestionario tipo Likert compuesto por 31 ítems a los colaboradores del área administrativa y el área operativa, la entrevista constó con 13 preguntas abiertas, dirigida al Ing. Cesar Cañizares jefe del área financiera y administrativa de la empresa. Se obtuvieron resultados en donde se consideró que, en una pandemia de gran impacto, la empresa debe actuar de manera más firme, aplicando estrategias, lineamientos, normas y acciones para mantener la continuidad del trabajo salvaguardando la integridad de colaboradores y clientes, por lo tanto, la propuesta de esta investigación se enfocó en el diseño de un protocolo de salud y seguridad para la empresa.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral.

ABSTRACT

This research work was carried out in the company THGROUPECUADOR S.A. located in the city of Manta, dedicated to the sale of equipment, provision of installation and maintenance services for hydraulic systems, deck and refrigeration equipment, assembly and installation for the fishing, industrial, commercial and transportation sectors. This study was developed with the objective of diagnosing the organizational climate and its impact on the work performance of the employees of the company THGROUPECUADOR S.A. of the city of Manta, in the period 2020. This research has a mixed approach (quantitative and qualitative), of a descriptive type, with a non-experimental design, as information collection techniques the survey, the interview, the observation and the documentary and bibliographic compilation. A Likert-type questionnaire composed of 31 items was applied to the collaborators in the administrative area and the operational area, the interview consisted of 13 open questions, addressed to Ing. Cesar Cañizares, head of the company's financial and administrative area. Results were obtained where it was considered that, in a pandemic of great impact, the company must act more firmly, applying strategies, guidelines, norms and actions to maintain the continuity of work, safeguarding the integrity of collaborators and clients, therefore , the proposal of this research focused on the design of a health and safety protocol for the company.

Keywords: Organizational climate, work performance.

INTRODUCCIÓN

A inicios del año 2020 nació una emergencia sanitaria causada por la pandemia de la COVID-19, enfermedad infecciosa producida por el virus SARS-CoV-2, a causa de todo esto se generó un cambio radical de 360° en las organizaciones, puesto que se vieron obligadas a crear y aplicar estrategias, normas, acciones y lineamientos para mitigar el efecto negativo de la pandemia con el fin de proteger la integridad de cada uno de los colaboradores que forman parte de la nómina de la organización y así de esta manera mantener la continuidad de las actividades laborales.

Un óptimo clima organizacional ayuda a los colaboradores de la empresa estar dispuestos a comprometerse con su trabajo, mantener un ambiente saludable, desempeñar de una manera óptima, eficaz y eficiente sus actividades logrando las metas y objetivos trazados por la organización. El clima organizacional permite conocer lo que piensa y perciben los colaboradores de una organización, este es un grupo de factores que están relacionados directa o indirectamente, y esta a su vez influye en el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores.

La investigación consiste en el diagnóstico del clima organizacional y como impacta en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta en el periodo 2020 a través del estudio de dimensiones tales como: estructura, comunicación, identidad, autonomía, motivación, trabajo en equipo, eficiencia, iniciativa y eficacia, con esto se pretende conocer la percepción que tiene el personal tanto del área administrativa y área operativa sobre su puesto de trabajo, también del entorno donde se desenvuelven.

Por lo tanto, el problema principal que se plantea en este proyecto de investigación es: ¿Cómo el clima organizacional impacta en el desempeño laboral de los colaboradores de la

empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, en el periodo 2020?, en donde tiene como objetivo principal analizar el rendimiento laboral de los colaboradores, definiendo la variable clima organizacional como independiente y la variable desempeño laboral como independiente.

Para llevar a cabo este proyecto de investigación se utilizó un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), de tipo descriptivo y como técnicas para la recolección de datos se usó la encuesta, la entrevista, la observación y la recopilación documental y bibliográfica. Esta investigación tuvo la participación de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A., donde su población es de 31 personas, por ser una población pequeña se tomó en consideración el 100% de ella, se aplicó un cuestionario compuesto por 31 ítems en una escala de respuesta tipo Likert con la que se pudo analizar la percepción de los colaboradores tanto del área administrativa como el área operativa, se aplicó una entrevista compuesta de 13 preguntas abiertas, dirigida al Ing. Cesar Cañizares, jefe del área financiera y administrativa de la empresa.

Con todo lo mencionado anteriormente, concluimos que la investigación es necesaria, puesto que se dio a conocer el actuar de la organización frente a la pandemia por COVID-19 en el periodo 2020, y a través de la percepción de los colaboradores de la organización se pudo evidenciar que no existieron inconformidades de gran magnitud, pero es necesario la creación de un protocolo donde existan lineamientos y acciones para poner en práctica en la organización. El desarrollo de la propuesta planteada busca dar solución a la problemática buscando implementar acciones inmediatas para mantener la continuidad del trabajo y resguardar la integridad de los colaboradores en caso de presentarse un rebrote de contagios de las variantes de la COVID-19 o una nueva emergencia sanitaria, en este caso se diseñó un protocolo de seguridad y salud la cual establece acciones de cuidado y protección.

1 DISEÑO TEÓRICO.

1.1 El problema.

El clima organizacional en la actualidad ha tomado un papel importante y protagónico en cuanto al comportamiento de los colaboradores que son parte de una organización, su fin es crear un ambiente de calidez, seguro y muy acogedor para un óptimo desempeño laboral, alcanzando las metas y objetivos, cumpliendo lineamientos y normas establecidas.

En el periodo 2020 las actividades laborales fueron interrumpidas de manera abrupta, esto debido a la emergencia sanitaria mundial y a las medidas dispuestas por nuestro gobierno para hacerle frente a la pandemia de la COVID-19, fueron numerosas las consecuencias en las organizaciones y así mismo para cada uno de los colaboradores. A lo largo de este periodo el clima organizacional fue afectado por un sinnúmero de factores, esto impidió que los colaboradores se desempeñen de manera óptima.

1.2 Planteamiento del problema.

En este apartado se presenta el planteamiento del problema, partiendo del punto de vista empresarial que analiza el clima organizacional y la manera de como impactó al desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, en el periodo 2020. Debido al confinamiento obligatorio por el que atravesó la nación, la situación laboral de muchas personas se vio afectada por causas muy diferente como el estrés que provocó el confinamiento, las distracciones, los despidos laborales y la reducción de horas de trabajo que pudieron conllevar una disminución en el desempeño de las actividades y funciones de los colaboradores.

Según (Juárez Adauta, 2012) el clima organizacional en la actualidad ha alcanzado una importancia vital y se la considera parte esencial de la estrategia de una organización. Conocer el clima organizacional facilita la retroalimentación acerca de los procesos que

determinan los comportamientos organizacionales y permite introducir cambios planeados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional (p.307).

La influencia del ambiente de trabajo que forma parte del clima organizacional sobre la motivación de los trabajadores puede describirse como la cualidad del ambiente organizacional que experimentan y reciben los colaboradores de la organización, es decir que existen diversos factores que influyen en el comportamiento, conducta y proceder de las personas que forman a la empresa.

Según (Santillán Marroquín, 2020) la Organización Mundial de la Salud, declaró al coronavirus SARS-CoV-2, responsable de la enfermedad COVID-19, como una pandemia. Saltar de epidemia a pandemia no significa que la enfermedad sea más grave, sino que se extiende de una manera más rápida en diferentes países. Como consecuencia, es muy complejo luchar contra esta pandemia, porque existe diversos temas relacionados que controlar. La COVID-19 se extendió prácticamente a todos los países del mundo con consecuencias muy catastróficas de muertes, pérdidas económicas incalculables, y los más afectados han sido los países del tercer mundo que viven en un sistema de endeudamiento constante.

Como señalan los autores (Vera Ruiz, Tumbaco Chilan, & Concha Ramirez, 2021), esta pandemia afectó a todos los países en el mundo tanto en el sector económico, político, social, salud, entre otros. Nuestro país tuvo varios porcentajes de déficit en la economía debido a las restricciones propuestas a inicios del 2020. Las compañías, para no ver afectadas sus operaciones implementaron la modalidad de teletrabajo con sus colaboradores y así poder continuar con sus actividades de manera remota, otras compañías se vieron obligadas a realizar una reducción del personal, reducción del salario y en caso de no poder generar

utilidad suficiente para seguir ejecutando sus actividades, cubrir los costos y gastos necesarios se declaraban en quiebra (pp.951-952).

1.3 Formulación del problema.

1.3.1 Problema general.

- ¿Como el clima organizacional impacta en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, en el periodo 2020?

1.3.2 Problemas específicos.

- ¿Como se pueden identificar los factores del clima organizacional que fueron distorsionados en la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta en el periodo 2020?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los colaboradores de acuerdo con las condiciones laborales durante el periodo 2020 de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta?
- ¿Cuál es la finalidad de elaborar una propuesta para el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta?

1.4 Formulación del objeto de la investigación.

El clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, en el periodo 2020.

1.5 Formulación de los objetivos de la investigación.

1.5.1 Objetivo general.

- Diagnosticar el clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, en el periodo 2020.

1.5.2 Objetivos específicos.

- Identificar los factores del clima organizacional que fueron distorsionados durante el periodo 2020, para mejorar y así potencializar el desempeño de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A.
- Analizar el nivel de satisfacción de los colaboradores de acuerdo con las condiciones laborales durante el periodo 2020 de la empresa THGROUPECUADOR S.A.
- Elaborar una propuesta para mejorar el clima organizacional y aumentar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta.

1.6 Delimitación.

1.6.1 Delimitación espacial.

Empresa THGROUPECUADOR S.A., ubicada en la ciudad de Manta / Ciudadela Mediterráneo, Barrio Barbasquillo Calle San Mateo Lote 7 y 8.

1.6.2 Delimitación temporal.

El periodo de análisis y diagnóstico de esta investigación será el año 2020.

1.6.3 Delimitación conceptual.

El presente proyecto trata de estudiar el impacto del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, en el periodo 2020.

1.7 Formulación de la hipótesis.

1.7.1 Hipótesis general.

- El clima organizacional impacta en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, en el periodo 2020.

1.7.2 Hipótesis específicas.

- Los factores del clima organizacional de la empresa THGROUPECUADOR S.A si fueron distorsionados durante el periodo 2020.
- Las condiciones laborales durante el periodo 2020 de la empresa THGROUPECUADOR S.A., si influyen en el desempeño laboral de los colaboradores.
- Una propuesta para mejorar el clima organizacional permite aumentar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta.

1.8 Determinación de las variables.

1.8.1 Variable independiente.

Clima organizacional.

1.8.2 Variable dependiente.

Desempeño laboral.

1.9 Matriz de consistencia.

Tabla 1. Matriz de consistencia del proyecto de investigación.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
<p>Problema general.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Como el clima organizacional impacta en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, en el periodo 2020? <p>Problemas específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Como se pueden identificar los factores del clima organizacional que fueron distorsionados en la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, durante el periodo 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los colaboradores de acuerdo con las condiciones laborales durante el periodo 2020 de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta? ¿Cuál es la finalidad de elaborar una propuesta para el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta? 	<p>Objetivo general.</p> <ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar el clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, en el periodo 2020. <p>Objetivos específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar los factores del clima organizacional que fueron distorsionados durante el periodo 2020, para mejorar y así potencializar el desempeño de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. Analizar el nivel de satisfacción de los colaboradores de acuerdo con las condiciones laborales durante el periodo 2020 de la empresa THGROUPECUADOR S.A. Elaborar una propuesta para mejorar el clima organizacional y aumentar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta. 	<p>Hipótesis general.</p> <ul style="list-style-type: none"> El clima organizacional si impacta en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, en el periodo 2020. <p>Hipótesis específicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Los factores del clima organizacional de la empresa THGROUPECUADOR S.A si fueron distorsionados durante el periodo 2020. Las condiciones laborales durante el periodo 2020 de la empresa THGROUPECUADOR S.A., si influyen en el desempeño laboral de los colaboradores. Una propuesta para mejorar el clima organizacional permite aumentar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta. 	<p>Variable independiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Clima organizacional. <p>Variable dependiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Desempeño laboral. 	<p>Clima organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> Estructura. Comunicación. Identidad. Autonomía. Motivación. <p>Desempeño Laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> Trabajo en equipo. Eficiencia. Iniciativa. Eficacia.

Fuente: Elaboración propia.

1.10 Justificación de la investigación.

En la actualidad, es de vital importancia poseer con un equipo de colaboradores competente, que se sientan orgullosos con la organización para la que trabajan y comprometidos por cumplir cada uno de los objetivos de la empresa. La presente investigación se enfoca en el diagnóstico del clima organizacional y el impacto que se ha producido en el desempeño laboral de los colaboradores durante el periodo 2020 de la empresa THGROUPECUADOR S.A., ubicada en la ciudad de Manta, en donde se aprovecharán los conocimientos necesarios para ejecutar un correcto estudio.

Crear un ambiente de trabajo positivo para el éxito empresarial, involucrar a los colaboradores y hacerlos sentir satisfechos e importantes en la empresa es esencial. En este sentido, el conocimiento del clima organizacional es necesario para conocer las razones que determinan los diferentes comportamientos de las personas en la organización.

Esta investigación se realizó para determinar cuáles son los aspectos más evidentes y notorios que impactó al desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A, durante el periodo 2020, de esta manera se puede conocer los cambios que se han generado y como estos han influido en el desenvolvimiento y desarrollo de las actividades, en general para conocer el nivel de desarrollo que tienen dentro de la empresa. Con toda la información obtenida durante esta investigación se podrán tomar medidas correctivas según los indicadores más críticos, para que la organización opere de manera más eficiente.

Tomando en consideración el análisis del desempeño de los colaboradores, los factores del clima organizacional que fueron distorsionados y el nivel de satisfacción de los trabajadores de acuerdo con las condiciones laborales en el periodo 2020 de la empresa THGROUPECUADOR S.A., se plantea la necesidad de elaborar una propuesta de que

permita mejorar el rendimiento de los trabajadores. Al implementar esta propuesta, los trabajadores serán los primeros beneficiados porque mejorarán sus capacidades, competencias y habilidades, los segundos beneficiarios serán los usuarios ya que se les brindaría un servicio de calidad el cual se verá reflejado en su satisfacción, y el tercer beneficiario será la organización debido a que esta alcanzará sus objetivos.

2 MARCO TEÓRICO.

2.1 Antecedentes de la investigación.

Durante la búsqueda de análisis realizados sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas, se han encontrado información de alta calidad para el presente trabajo de investigación. A continuación, se muestran las siguientes investigaciones:

Título: Clima organizacional y desempeño laboral del personal de una empresa de capacitación del Perú, Lima 2021.

Año: 2021.

Autor (es): Jocelyne Hipolita Mendoza Zárate.

Universidad: Universidad Peruana de las Américas.

Resumen: En la empresa en que basaremos la investigación se han detectado molestias por parte del personal a causa del trabajo remoto que realizan por encontrarnos en un estado de emergencia por culpa de la pandemia del COVID-19, esto ha evidenciado algunas carencias que están afectando el desempeño laboral esto en base a ello hemos podido formular el problema de investigación: ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021?. El propósito del estudio es Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación. Trabajaremos con un diseño no experimental – transversal con tipo de investigación correlacional, tuvimos como población a 45 empleados y nuestra muestra fue de 30 empleados, la obtención de datos fue a través de 2 cuestionarios con escala tipo Likert. La fiabilidad de los instrumentos dio como resultado Excelente al ser utilizado el estadístico del alfa de Cronbach,

,909 para el primer instrumento Clima Organizacional y,912 para el segundo Desempeño Laboral.

Título: **Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISET S.A., San Martín de Porres, 2021.**

Año: 2021.

Autor (es): Karem Yanina Sulca Quispe.

Universidad: Universidad Cesar Vallejo.

Resumen: La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar el nivel de influencia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa INDUSTRIAS Y SERVICIOS EL TIGRE SA, desarrollador de sistemas de ventilación subterránea, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021. La muestra estuvo conformada por 45 colaboradores aplicando la técnica censal. Metodológicamente, esta investigación fue de tipo básica, causal explicativa y con diseño no experimental transversal. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, mientras que el instrumento utilizado fue el cuestionario tipo Likert compuesto por 16 preguntas correspondientes a cada indicador determinado para las variables. Finalmente, los resultados fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS Statistics.

Título: **El clima organizacional y la calidad del trabajo en la empresa eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. en el periodo 2019.**

Año: 2021

Autor (es): Ricardo Xavier Moya Freire.

Universidad: Universidad Técnica de Ambato.

Resumen: El presente trabajo investigativo tiene como objetivo general brindar información veraz de cómo el clima laboral incide en la calidad del trabajo dentro de la Empresa Eléctrica Regional Centro Norte S. A. en el periodo 2019. Para esto se han utilizado diversos mecanismos y/o métodos de investigación como la aplicación de una encuesta. Además, el estudio se realizó con una muestra representativa de 183 personas de un total de 530 colaboradores. Para el análisis de los datos obtenidos se utilizó el estadígrafo del Chi Cuadrado y el apoyo de TICs mediante el software IBM SPSS Statistics para el análisis de los datos y cálculo del estadígrafo. Los resultados obtenidos evidenciaron que el clima laboral existente no es cien por ciento adecuado y que genera un gran impacto en el compromiso, sentido de pertenencia y de manera general en la calidad del trabajo que se observa en los colaboradores de dicha Institución.

Título: **Incidencia del clima y el desempeño laboral después del COVID-19 de los colaboradores de Representaciones Ortega de Guayaquil.**

Año: 2020.

Autor (es): Angelli Nicole Rosales Chiriboga, Saraí Elizabeth Salazar Torres.

Universidad: Universidad de Guayaquil.

Resumen: Este trabajo es un proyecto investigativo que pretende describir los indicadores que construyen la variable clima laboral después de la COVID-19 y el desempeño de los colaboradores de representaciones Ortega de Guayaquil. La propuesta de abordar el clima laboral esta basada en una investigación aplicada a la realidad de la organización. Se pretende identificar las incidencias de los indicadores que caracterizan a la variable clima laboral y desempeño, desde la percepción de los trabajadores y desde

los datos de los resultados de las actividades de los colaboradores, mediante la aplicación de un instrumento en el cual se aplicara a 10 trabajadores de los departamentos de administración, bodega y ventas.

Título: **Diagnóstico del Clima Organizacional del Hotel “Cabañas Balandra” ubicado en la Ciudad de Manta.**

Año: 2019.

Autor (es): Alexandra Monserrate Macías Barcia.

Universidad: Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

Resumen: El estudio del clima organizacional, es un elemento clave para conocer las percepciones que los colaboradores tienen acerca de la empresa en la que laboran y para estar al tanto acerca de la empresa en la que se desempeñan. Por lo anterior, la presente investigación tiene como objetivo analizar el clima organizacional del hotel “Cabañas Balandra”, para lograr este propósito, se tomó como base, un cuestionario basado en el modelo de Litwin y Stringer en la que se analizaron nueve dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, normas, apoyo, conflicto, identidad; que permitieron conocer los factores que afectan al personal de la organización a través de su percepción. Con los resultados obtenidos se logró diagnosticar que el clima organizacional se encuentra en un 75,19% estando dentro de la escala de buena.

2.2 Bases teóricas.

2.2.1 Clima Organizacional.

2.2.1.1 Definiciones del Clima Organizacional.

El clima organizacional es todo aquello que rodea a un sujeto en el entorno laboral en el que se desarrolla, desde las relaciones personales que establece, la forma en que son tratados o incluso las diferentes compensaciones que obtiene al cumplir con sus funciones.

Litwin y Stringer (1968) definen el concepto de clima organizacional como "un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la empresa y que impactan su motivación y comportamiento" (Contreras Chavarria & Vargas, 1989)

(Sandoval Caraveo, 2004) señala que el clima organizacional es "el ambiente de trabajo percibido por los colaboradores de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los colaboradores".

El autor (Chiavenato I. , 2011) menciona que el clima organizacional se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, este guarda estrecha relación con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etcétera.

Los autores anteriores concuerdan en la gran importancia que tiene un buen clima organizacional en las empresas grandes, medianas y pequeñas, debido a que este permite que los colaboradores obtengan un mejor desarrollo y desempeño laboral. El clima organizacional es un tema de importancia en la actualidad para casi todas las organizaciones, las cuales buscan mejorar continuamente el ambiente de sus organizaciones, para lograr una mayor productividad sin perder recursos humanos.

2.2.1.2 Características del Clima Organizacional.

Para (Guevara Pazmiño, 2018) el ambiente de trabajo compone uno de los factores determinantes y facilita, no solo los procesos organizativos y de gestión, sino también de innovación y cambio, tiene gran importancia en la búsqueda del mejoramiento del ambiente de una organización; puede afectar positiva o negativamente en las organizaciones debido a la incertidumbre y percepción en cada uno de los colaboradores, que conlleva a desarrollar una determinada conducta que puede a su vez afectar los resultados de una organización.

Desde el punto de vista de (González & González, 2010) algunas de las características del clima organizacional son las siguientes:

- Se muestra como un fenómeno entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales de personas y grupos. Se traducen en comportamientos que tienen un sinnúmero de consecuencias para la organización, como: productividad, satisfacción, rotación externa, accidentes, ausentismo, etc.
- Está conformado por las propiedades del ambiente que perciben los empleados de su lugar de trabajo. Sobre esta base, el clima es consecuencia por un lado de las percepciones de los colaboradores, de la estructura y de los procesos definidos por la organización.
- Está definido por una multitud de componentes y los grados de presentación de cada uno de ellos, son las dimensiones que lo configuran.
- Tiene un fuerte impacto sobre la conducta del personal al afectar el grado de compromiso y colaboración del personal.
- Tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación con el sector de trabajo y con la organización.

Las características del clima organizacional se perciben directa o indirectamente, impactan en el clima organizacional y repercuten en el comportamiento de los miembros de la organización, por lo que tienen diversas consecuencias sobre la organización en términos de productividad, satisfacción rotación, adaptación, entre otros.

2.2.1.3 Importancia del Clima Organizacional.

Según (Iglesias Armenteros & Sánchez García, 2005) afirman que para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados.

Teniendo en cuenta a (Brunet, 1987) existen tres motivos para analizar y diagnosticar el clima de una organización:

1. Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
2. Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos donde se debe intervenir.
3. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que pueden surgir.

(Guevara Pazmiño, 2018) hace referencia que la importancia del clima organizacional radica en el hecho de que el comportamiento de un colaborador no es solamente el resultado de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de esos factores, como tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo, entre otros.

2.2.1.4 Enfoques del Clima Organizacional.

La forma en que se conciben los elementos del entorno organizacional y cómo se diseñan sus interacciones depende de diferentes factores que impactan el entorno

organizacional. Como plantea (Guevara Pazmiño, 2018) el clima organizacional es abordado desde diferentes enfoques y para ello se consideran tres:

- 1. Enfoque subjetivo:** Concibe la problemática a partir de la percepción y opinión que el colaborador tiene de la organización. Considera que las percepciones que tienen las personas que trabajan en una organización sobre de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral son las que definen el clima organizacional. Se considera que el comportamiento de los colaboradores no es una consecuencia de los factores organizacionales existentes, sino de las percepciones que el colaborador tiene de estos factores, percepción que a su vez está influida por su carga personal cultural.
- 2. Enfoque objetivo o realista:** En este enfoque la perspectiva del individuo depende del ambiente en el cual se encuentra; hace énfasis en las características permanentes de una organización que la diferencian de otra e influyen en el comportamiento de los individuos.
- 3. Enfoque de síntesis o integrado:** En este enfoque se plantean los efectos subjetivos percibidos sobre el estilo administrativo de una organización, pero también otros factores ambientales sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una determinada organización; es decir, la percepción que una persona tiene de una organización depende de las interacciones y convivencia que experimenta.

Los tres enfoques antes mencionados hacen hincapié en la importancia de cada una de las características que posee la organización, se encuentran estrechamente relacionadas con todo aquello que perciben los colaboradores. Dicho de otra manera, la empresa debe reflejar aspectos positivos para recibir resultados efectivos por parte de sus colaboradores.

2.2.1.5 Diagnóstico del Clima Organizacional.

De acuerdo con (Astudillo López & Ordoñez Illescas, 2014) las empresas están integradas por personas que marcan el ambiente laboral, estos pueden ser modificados por factores internos o externos que influyen directamente en el desarrollo de su trabajo afectando a la productividad y satisfacción laboral. El diagnóstico organizacional es un proceso planificado y necesario para conocer la situación de la empresa, evaluar, analizar e iniciar un procedimiento permitiendo el cambio y desarrollo de la organización.

Por tanto, el diagnóstico del clima organizacional es un proceso que permite estudiar el contexto actual y real de la organización debido a que este brinda puntos claves para encontrar estrategias que conduzcan a la mejora del entorno dentro y fuera de la organización.

2.2.1.6 Dimensiones del Clima Organizacional.

El autor (Sandoval Caraveo, 2004) sostiene que las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos.

Litwin y Stringer (1968) citado por (Contreras Chavarria & Vargas, 1989) postulan un modelo basado en nueve dimensiones las cuales revelará la situación del clima de la organización a través de las percepciones de los colaboradores:

Tabla 2. Indicadores para medir el Clima Organizacional Litwin y Stringer (1968)

Indicadores	Concepto
Estructura	El sentimiento de los colaboradores respecto de las restricciones, el número de reglas, controles y procedimientos que existen.
Responsabilidad	El sentimiento por parte de los colaboradores de "ser su propio jefe". Poder tomar las decisiones solo y no tener que consultar cada paso con los superiores.
Recompensa	El sentimiento de ser recompensado por el trabajo bien hecho.
Riesgo	El sentido de riesgo y de desafío en el trabajo y en la organización.
Calidez	La percepción de una buena confraternidad general.

Apoyo	La percepción de la ayuda mutua de los directivos y colaboradores de la organización.
Normas	La percepción de la importancia de las normas y exigencias en el rendimiento en el trabajo.
Conflictos	El sentimiento que los directivos presten atención a las opiniones, aunque éstas sean divergentes de su punto de vista. Énfasis en tratar los problemas en forma abierta.
Identidad	El sentimiento que se pertenece a una empresa y es un miembro valioso dentro de ella y del grupo de trabajo específico.

Fuente: Litwin y Stringer (1968) Elaborado por: Jefferson Lucas

Likert (1968) citado por (Roa Rojas, 2004) sostuvo que el clima organizacional este compuesto por ocho dimensiones, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 3. Indicadores para medir el Clima Organizacional, Likert (1968).

Indicadores	Concepto
Métodos de mando	Manera en que se utiliza el liderazgo para influir en los colaboradores.
Motivación	Relacionado con las estrategias que se utilizan para motivar a los colaboradores y responder a sus necesidades.
Comunicación	Referido a los distintos tipos de comunicación presentes en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
Interacción e Influencia	Referido a la importancia de la relación superior/subordinado para establecer y cumplir los objetivos de la organización.
Toma de decisiones	Relacionado a la pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.
Planificación	Estrategias utilizadas para establecer los objetivos o directrices de la organización
Control	Referido al ejercicio y la distribución del control entre los estratos organizacionales.
Capacitación y adiestramiento	Referidos a los objetivos de rendimiento y al perfeccionamiento de la planificación y de la formación deseada.

Fuente: Likert (1968) Elaborado por: Jefferson Lucas

Pritchard y Karasick (1973) citado por (Sandoval Caraveo, 2004) desarrollaron un instrumento de medida del clima organizacional a través de once dimensiones consideradas descriptivas e independientes, las cuales se describen a continuación:

Tabla 4. Indicadores para medir el Clima Organizacional, Pritchard y Karasick (1973)

Indicadores	Concepto
Autonomía	Referida al grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar el problema.

Conflicto y cooperación	Referida al nivel de colaboración que se observa entre los colaboradores en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que reciben de su organización.
Relaciones sociales	Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
Estructura	Cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
Remuneración	Se apoya en la forma en que se remunera a los colaboradores.
Rendimiento	Referido a la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
Motivación	Apoyada en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
Estatus	Se refiere a las diferencias jerárquicas y a la importancia que la organización de la a estas diferencias.
Flexibilidad e innovación	Cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas.
Centralización de la toma de decisiones	Analiza de qué manera la empresa delega el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
Apoyo	Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los colaboradores frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Fuente: Pritchard y Karasick (1973) Elaborado por: Jefferson Lucas

Según (Mendoza Zárate, 2021) menciona cinco dimensiones con las que se puede realizar un análisis y diagnosticar el clima organizacional:

Tabla 5. Indicadores para medir el Clima Organizacional, Mendoza (2021).

Indicadores	Concepto
Estructura	Hacen énfasis en todas aquellas normas y estrategias que se aplican en una organización.
Comunicación	Se refiere a la confianza, relaciones de trabajo y los equipos que relaciona a la comunicación como escrita, verbal y corporal que se percibe en el ambiente en donde se desempeñan los colaboradores.
Identidad	Se trata de la construcción de una forma de pensar que surge a partir de vivencias e interacciones con el resto de las personas.
Autonomía	Se refiere a la confianza que perciben los colaboradores para sentirse capaces de decidir y solucionar problemas por su propia cuenta.
Motivación	Se refiere a esa tensión persistente que lleva al individuo a actuar de distinta manera para satisfacer todas sus necesidades.

Fuente: Mendoza Zárate (2021) Elaborado por: Jefferson Lucas

2.2.2 Desempeño Laboral.

2.2.2.1 Definiciones del Desempeño Laboral.

El desempeño laboral son las acciones y comportamientos realizados por los colaboradores que ayudan al logro de los objetivos trazados en concordancia con el éxito de la empresa.

El autor (Chiavenato I. , 2011) define que el desempeño laboral se refiere al comportamiento del colaborador encaminado a lograr efectivamente las metas y objetivos, constituye la estrategia individual para conseguir los objetivos pretendidos.

Milkovich & Boudreau (1994) citado por (Cuello, Fructus, & Aguilar Panduro, 2020) sostienen que el desempeño laboral es considerado como una serie de características individuales, como: las cualidades, las capacidades, las habilidades, las necesidades que interactúan en el trabajo y de la organización, ya que estos comportamientos pueden afectar en los resultados y la variabilidad sin precedentes que se están dando hoy por hoy en las organizaciones.

(Chiavenato I. , 2009) refiere que el desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él.

2.2.2.2 Importancia del Desempeño Laboral

Como plantea Campbell et al., (1990) citado por (Cuello, Fructus, & Aguilar Panduro, 2020), el desempeño laboral son todas aquellas acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones.

El desempeño laboral es considerado un factor de vital importancia en las organizaciones, debido a que se refiere a cómo se comporta el colaborador y como realiza su

trabajo, y como eso impacta a la organización, tanto positiva como negativamente. Por eso es necesario medirlo, no solo porque un bajo desempeño laboral puede perjudicar a la empresa, sino también porque un buen rendimiento puede aumentar la motivación y acercarnos a nuestro objetivo.

2.2.2.3 Factores que influyen en el Desempeño laboral.

(Queipo & Useche, 2002) sostienen que el desempeño en un colaborador cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo.

El autor (Barcelo, 2020) hace referencia que son muchos los factores que afectan el rendimiento de los colaboradores en una organización y menciona siete factores de mayor impacto:

Tabla 6. Factores que influyen en el Desempeño Laboral, Barcelo (2020).

Factores	Descripción
Motivación	La motivación no es algo que dependa exclusivamente de la organización, ya que también existe una motivación intrínseca que depende de cada uno de los colaboradores, cuando no sientes que tu trabajo tiene valor y razón de ser, probablemente cueste mucho ejecutarlo.
Clima laboral	Es mejor trabajar teniendo un buen clima laboral en donde se transmita tranquilidad, las personas se expresen libremente y se sientan bien. Cuando no se respira un buen clima organizacional, el rendimiento baja considerablemente.
La comunicación	Si no existe una buena comunicación o si esta solo existe en una dirección, es muy probable que el rendimiento de los colaboradores disminuya. Está demostrado que aquellas organizaciones en las que la comunicación es abierta y fluye en todas las direcciones, los colaboradores son más felices y rinden más.
Los horarios	Desde hace algunos años aquella idea de que trabajar más horas suponía rendir más ha ido cambiando. Esto ha llevado a muchas organizaciones a plantearse este tema de los horarios e

	introducir cambios como una mayor flexibilidad o las reducciones de jornada. Muchas empresas van introduciendo también el trabajar desde casa, desterrando aquella máxima de que la presencialidad en la oficina era fundamental. Lo cierto y verdad es que trabajar demasiadas horas puede resultar contraproducente.
Factores ambientales	El clima, el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la ergonomía y todo aquello que afecte a la salud física o mental del colaborador se considera clave para su rendimiento.
Desarrollo profesional	Las plantillas rígidas son otro factor que sin duda afecta al rendimiento del colaborador. Para incentivar y motivar a los colaboradores se debe promoverlos. Deben tener la posibilidad de desarrollarse profesionalmente a través de planes de carrera que aumenten su motivación y su rendimiento.
Herramientas necesarias	No disponer de las herramientas necesarias para realizar las tareas es otro motivo que provoca la falta de rendimiento. Para poder ejecutar las tareas de nuestro trabajo debemos disponer de todas las herramientas necesarias. La falta de medios lleva consigo la falta de rendimiento.

Fuente: Barcelo (2020) Elaborado por: Jefferson Lucas

2.2.2.4 Dimensiones del Desempeño Laboral.

La autora (Mendoza Zárate, 2021) hace énfasis en cuatro dimensiones de gran jerarquía que miden el desempeño laboral de los colaboradores de una organización:

Tabla 7. Indicadores para medir el Desempeño Laboral, Mendoza (2020).

Indicadores	Concepto
Trabajo en equipo	Poder trabajar en conjunto a sus compañeros con el fin de lograr un objetivo, es encontrar la forma de juntar esfuerzos para un bien en común.
Eficacia	Se relaciona directamente con el logro de las metas para obtener los objetivos de la organización.
Iniciativa	En la manera con la que se consigue la mejora de procesos ya que se basa en la creación de nuevas ideas por parte de los colaboradores. Es la confianza de compartir ideas para así lograr prevenir riesgos futuros.
Eficiencia	Se basa en buscar los medios más precisos para que con la utilización adecuada de los recursos disponibles se logre los objetivos planteados, se refiere a la mejor manera de utilizar los recursos para obtener un logro.

Fuente: Mendoza (2021) Elaborado por: Jefferson Lucas

Un colaborador eficaz posee una variedad de habilidades y un entorno de trabajo productivo. Dicho esto, son varias las dimensiones con las que se puede medir el

comportamiento de los colaboradores y diagnosticar el desempeño dentro del trabajo, así también, conocerlos en profundidad obteniendo información relevante, puesto que esto ayudará a la organización y a cada uno de sus colaboradores a tomar las mejores decisiones.

2.2.3 THGROUPECUADOR S.A.

2.2.3.1 Antecedentes.

THGROUPECUADOR S. A. es una empresa que tiene como actividad principal la venta de equipos, prestación de servicios de instalación, reparación y mantenimiento de equipos en sistemas hidráulicos, equipos de cubierta y refrigeración, ensamblaje e instalación, para los sectores pesqueros, industrial, comercio y de transporte, forma parte del Grupo Técnicas Hidráulicas S.A. de España. Constituida legamente el 20 de marzo del 2017, la dirección registrada es en la Vía San Mateo Lote 7 y 8, Manta, Provincia de Manabí, Ecuador.

2.2.3.2 Misión.

Ofrecer soluciones tecnológicas y servicios de ingeniería de proceso para el sector pesqueros, industrial, comercio y de transporte.

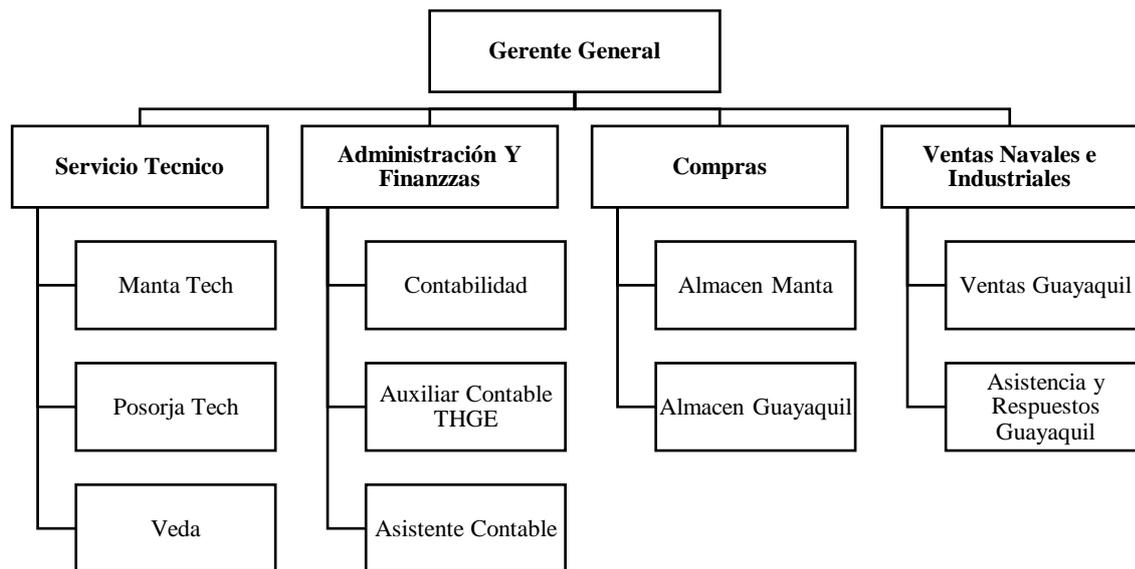
2.2.3.3 Visión.

Ser líder mundial en equipos de pesca, maquinaria de cubierta y sistemas hidráulicos para la industria pesquera y naval. Con la tecnología de alta evolución de la industria con equipos reconocidos, brindando garantía de fiabilidad y robustez en los ambientes marinos más exigentes.

2.2.3.4 Estructura Orgánica.

La estructura orgánica de la empresa THGROUPECUADOR S.A. es la representación gráfica donde se muestra el nivel jerárquico de cada área y departamento de la organización, A continuación, se presenta su estructura orgánica actual:

Figura 1. Estructura Orgánica de THGROUPECUADOR S.A.



Fuente: THGROUPECUADOR S.A. Elaborado por: Jefferson Lucas

2.3 Glosario de términos.

Cientes: Según la (Real Academia Española, 2014) los clientes son persona que compra en una tienda, o que utiliza los servicios de un profesional o empresa.

Diagnosticar: Según la (Real Academia Española, 2014) diagnosticar es recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.

Eficacia: De acuerdo con la (Real Academia Española, 2014) la eficacia es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Eficiencia: Según la (Real Academia Española, 2014) la eficiencia es la capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos.

Evaluación de Desempeño: Para (Chiavenato I. , 2009) la evaluación de desempeño es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo.

Investigación: Para (Arias, 2016) la investigación es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes (p.22).

Recursos: Según la (Real Academia Española, 2014) los recursos son un conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa.

Remuneración: Para (Chiavenato I. , 2011) la remuneración se refiere a la recompensa que recibe el individuo a cambio de realizar las tareas organizacionales.

Tareas: Según (Chiavenato I. , 2009) las tareas son series agregadas y coordinadas de los elementos del trabajo que se necesitan para producir un resultado determinado (p.225).

3 METODOLOGÍA.

3.1 Tipo y diseño de investigación.

3.1.1 Enfoque de la Investigación.

(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) señalan que el enfoque mixto representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

En la presente investigación se utiliza el enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), puesto que, se utilizan encuestas en una escala de respuesta tipo Likert y se plantea una entrevista para recopilar datos e información con respecto a la situación del clima organizacional y el impacto que genera este en el desempeño de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. y en base a estos realizar análisis para derivar conclusiones de la investigación, establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

3.1.2 Tipo de Investigación.

Los autores (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) definen que el estudio de tipo descriptivo busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

En cuanto al tipo de investigación que será aplicada, la investigación de tipo descriptiva es la apropiada, debido a que se tiene como propósito conocer las condiciones correspondientes al periodo 2020 del clima organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A., puesto que, para ello se estructura un marco teórico en el cual se fundamentan las variables a ser estudiadas.

3.1.3 Diseño de la investigación.

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) en el diseño de investigación no experimental se observan fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para ser analizados. En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza.

La presente investigación tiene un diseño no experimental, debido a que contiene fundamentaciones bibliográficas de las variables de estudio, estos fundamentos se tomaron de artículos científicos, libros, revistas y tesis referente al clima organizacional y desempeño laboral bajo el criterio de otros autores.

3.2 Población de estudio.

El autor (Lohr, 1999) plantea que la población de estudio es la colección completa de observaciones que deseamos estudiar, es decir, la definición de población es una parte importante y con frecuencia difícil del estudio. La elección de la población de estudio afectará profundamente a las estadísticas resultantes.

La población para diagnosticar el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa THGROUPECUADOR S.A., está conformada por un total de 31 trabajadores los cuales conforman la nómina de la organización.

3.3 Tamaño de muestra.

El autor (Lerma González, 2009) sostiene que el tamaño de la muestra es un subconjunto de la población, este proceso de muestreo tiene como objetivo seleccionar algunos elementos de la población para calcular los estadísticos; y a partir de estos, estimar con cierta probabilidad los datos de la población.

(Lerma González, 2009) propone que el investigador debe decidir si en su estudio va a considerar la población o parte de ésta. Se utiliza una muestra cuando por razones de gran tamaño, limitaciones técnicas o económicas, no es posible tomar mediciones a todos los elementos de la población.

Para la realización de este proyecto de investigación se consideró que el tamaño de la muestra la establezca el 100% de su población, la cual está conformada por 31 trabajadores. Dado el número reducido del universo no fue preciso realizar un cálculo de muestreo para seleccionar parte de la población.

3.4 Técnicas de recolección de datos.

El autor (Arias Gonzales, 2020) considera que las técnicas de recolección de datos permiten el desarrollo científico y metodológico de la investigación, en este caso las técnicas no son el fin, sino, el medio. Cada técnica tiene su instrumento y cada instrumento tiene su forma de aplicación, de acuerdo con las características de la población, la viabilidad y el objetivo de la investigación se debe precisar la técnica y el instrumento a utilizar.

Las técnicas de investigación que se utilizaron en este proyecto para la recolección de datos permitieron obtener y reunir información relevante en cuanto al clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. Las técnicas a utilizadas en la recopilación de datos fueron las siguientes:

3.4.1 La encuesta.

(Arias, 2016) define a la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular, en un momento único. (p.72)

La técnica de la encuesta se realiza con el fin de recopilar información primaria por medio de un cuestionario previamente diseñado y así obtener resultados acerca de la

población a estudiar. Por tal razón, se realizará la encuesta a los colaboradores de la empresa THDROUPECUADOR S.A., con el fin de analizar el clima organizacional y como este impactó al desempeño laboral de los trabajadores a lo largo del periodo 2020.

3.4.2 La entrevista.

El autor (Arias, 2016) señala que la entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida.

Se realizará una entrevista compuesta de 13 preguntas abiertas, dirigida al Ing. Cesar Cañizares, jefe del área financiera y administrativa de la empresa THGROUPECUADOR S.A. con la finalidad de conocer su percepción como experto y así permita enriquecer el presente trabajo de investigación.

3.4.3 Recopilación Documental y Bibliográfica.

(Cerde Guitierrez, 1993) refiere que la técnica de recopilación de datos es aquella información que se obtiene de fuentes secundarias, es decir, es aquella información obtenida indirectamente a través de documentos, libros, revistas o investigaciones adelantadas por otros autores. La recopilación documental y bibliográfica se utiliza preliminarmente en el proceso de elaboración del marco teórico y conceptual de la investigación. (pp.329-330)

En la presente investigación también se trabaja bajo la modalidad de la técnica de recopilación documental y bibliográfica, puesto que, fue necesario tener apoyo para realizar una amplia fundamentación teórica basada bajo herramientas actualizadas como libros, revistas y/o documentos científicos, ensayos, informes y cualquier otro recurso altamente confiable.

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

4.1 Análisis de los resultados de la Encuesta.

Una vez aplicada la encuesta a los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, se procedió a realizar la tabulación de cada una de las preguntas. Se presenta el respectivo análisis de cada una de las dimensiones, tanto para el personal administrativo y el personal de planta, obteniéndose los siguientes resultados:

4.1.1 Género.

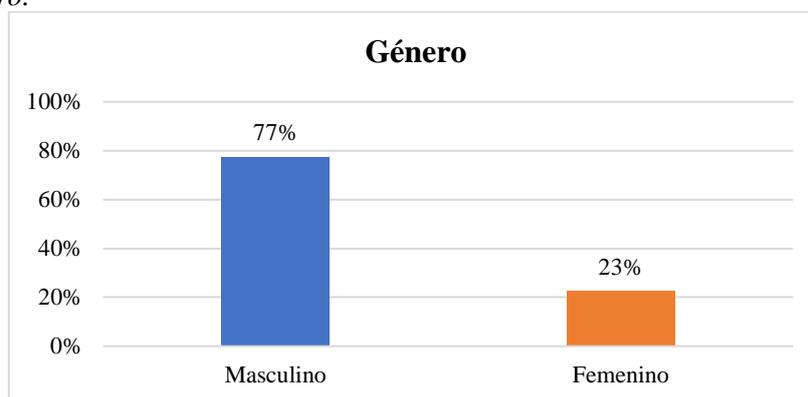
Tabla 8. Género.

	Escala	Frecuencia	Frecuencia Total	Porcentaje Total
Masculino	Personal administrativo	9	24	77%
	Personal de Planta	15		
Femenino	Personal administrativo	7	7	23%
	Personal de Planta	0		
Total		31	31	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 2. Género.



Fuente: Encuesta aplicada a la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Interpretación: Como se puede observar en el gráfico con respecto al género de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A., el 77% corresponde a 24 colaboradores que son de género masculino y el 23% correspondiente a 7 colaboradores que pertenecen al género femenino.

Análisis: Se evidencia que la mayoría de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. son de género masculino con un 77%, esto es debido a que en el personal del área administrativa laboran 9 hombres y en el área del personal de planta el 100% de sus colaboradores son hombres. Por otra parte, solo el 23% pertenece al género femenino, esto se debe a que solo en la empresa trabajan 7 mujeres que están dentro del área administrativa y dentro del área de planta no labora ninguna mujer.

4.1.2 Edad.

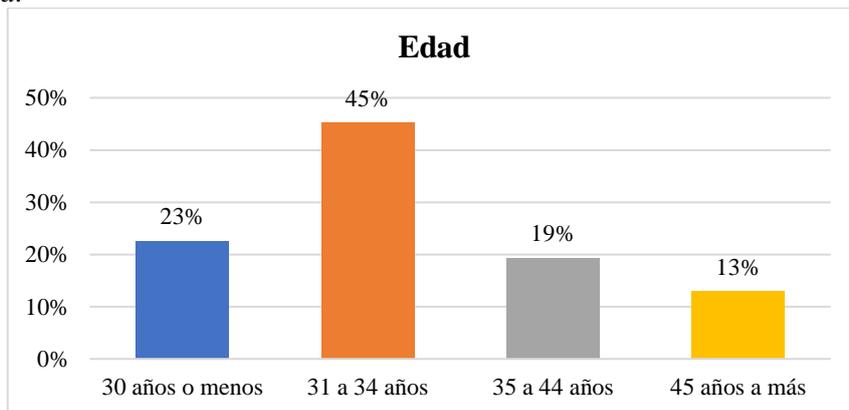
Tabla 9. Edad.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
30 años o menos	7	23%
31 a 34 años	14	45%
35 a 44 años	6	19%
45 años a más	4	13%
Total	31	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 3. Edad.



Fuente: Encuesta aplicada a la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Interpretación: De acuerdo con los datos obtenidos después de la aplicación de la encuesta al personal de la empresa THGROUPECUADOR S.A., se determina que el 45% que corresponde a 14 colaboradores encuestados se encuentran entre 31 a 34 años, seguido del 23% que corresponde a 7 colaboradores entre las edades de 30 años o menos, mientras que el 19% que corresponde a 6 colaboradores entre las edades de 35 a 44 años, quedando el 13% que corresponde a 4 colaboradores entre las edades de 45 años a más.

Análisis: Se evidencia claramente que la mayoría de los colaboradores tienen entre 31 a 34 años y también entre 30 años o menos, con esto se quiere decir que la empresa THGROUPECUADOR S.A. posee de recursos humanos muy jóvenes. Por lo consiguiente, la empresa cuenta con un porcentaje pequeño de personas que tienen edades de 45 años a más.

4.1.3 Antigüedad en la empresa.

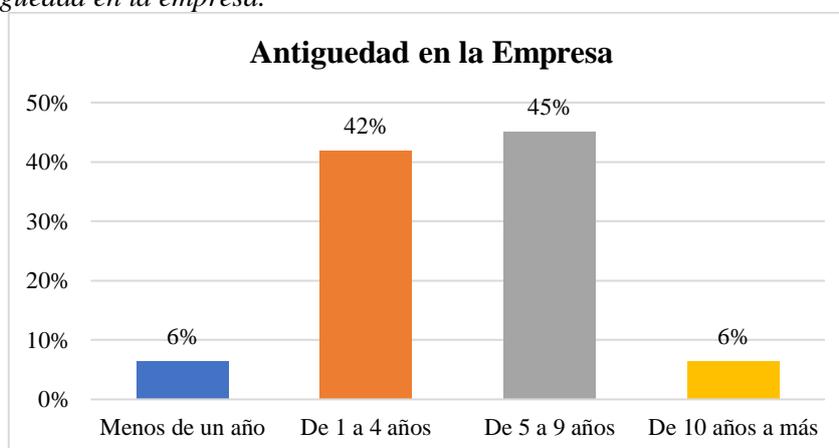
Tabla 10. Antigüedad en la empresa.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Menos de un año	2	6%
De 1 a 4 años	13	42%
De 5 a 9 años	14	45%
De 10 años a más	2	6%
Total	31	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 4. Antigüedad en la empresa.



Fuente: Encuesta aplicada a la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Interpretación: Mediante los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A., se observa en el gráfico que del 100% (31 personas) de las personas encuestadas el 45% corresponde a 14 colaboradores que tienen entre 5 a 9 años laborando, seguido del 42% que corresponde a 13 colaboradores que tienen entre 1 a 4 años laborando, también se observa que el 6% que corresponde a 2 colaboradores tienen menos de un año trabajando, quedando así también un 2% que pertenece a 2 colaboradores que tienen de 10 años a más laborando para la empresa.

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos se constató que la mayoría de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. llevan laborando el tiempo suficiente para conocer al máximo las actividades y tareas que realizan tanto en el área administrativa como en el área de planta.

4.1.4 ¿Usted se contagió de la COVID-19 en el periodo 2020?

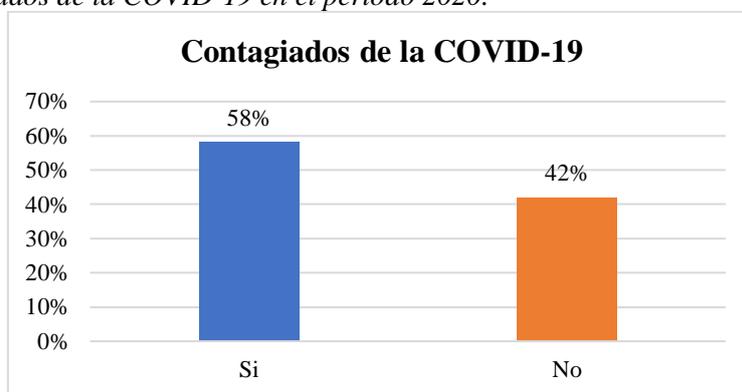
Tabla 11. Contagiados de la COVID-19.

Escala	Personal administrativo		Personal de planta		Frecuencia	Porcentaje
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino		
Si	2	5	11	0	18	58%
No	7	2	4	0	13	42%
Total	9	7	15	0	31	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 5. Contagiados de la COVID-19 en el periodo 2020.



Fuente: Encuesta aplicada a la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Interpretación: De la información obtenida mediante la encuesta aplicada a la empresa de estudio, se muestra que del 100% (31 personas) de los encuestados el 58% corresponde a 18 colaboradores que fueron contagiados por el virus SARS-CoV-2 o COVID-19, mientras que el 42% corresponde a 13 colaboradores que no contrajeron este virus en el periodo de pandemia 2020.

Análisis: Se determina que en el periodo 2020 de la pandemia por la COVID-19 se contagió el 58% de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A., la mayoría de los contagiados fueron colaboradores del área de planta ya que por el trabajo que se realiza

en esta área los colaboradores tuvieron que seguir ejecutando sus actividades de forma normal cuando la empresa lo solicitó, tomando en consideración que se aplicaron las debidas normas de bioseguridad. En el área administrativa el número de colaboradores contagiados fueron de 7, menos que en el área de planta, cabe mencionar que el área administrativa desempeñó la modalidad de teletrabajo desde el 16 de marzo al 16 de junio del 2020.

4.2 Personal Administrativo.

4.2.1 Clima Organizacional.

4.2.1.1 Dimensión estructura.

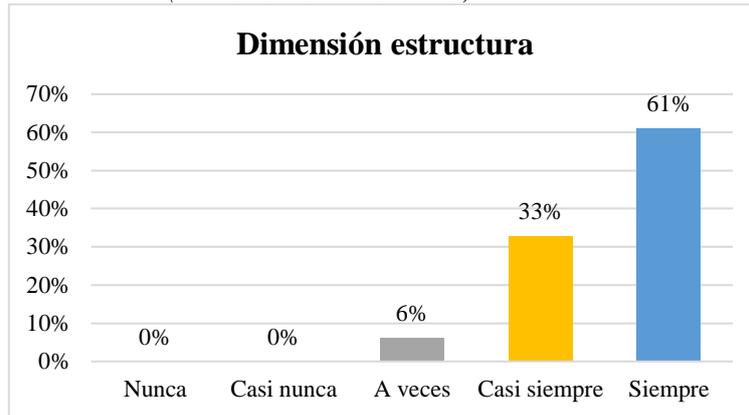
- **Pregunta #01.** ¿Cree usted que el espacio que utilizó fue el adecuado para desempeñar la modalidad de teletrabajo en el periodo 2020?
- **Pregunta #02.** ¿Considera usted que se expusieron de manera clara las reglas, políticas y valores de la organización para mitigar el impacto de la COVID-19 en los colaboradores?
- **Pregunta #03.** ¿Considera usted que disponía de los recursos necesarios para desempeñar la modalidad de teletrabajo desde el 16 de marzo al 16 de junio del 2020?
- **Pregunta #04.** ¿La empresa THGROUPECUADOR S.A. replanteó los objetivos para el periodo 2020?

Tabla 12. Dimensión estructura (Personal administrativo).

ESTRUCTURA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pregunta #01.	0	0	2	6	8	16
Pregunta #02.	0	0	0	3	13	16
Pregunta #03.	0	0	1	8	7	16
Pregunta #04.	0	0	1	4	11	16
Totales	0	0	4	21	39	64
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	0	12	84	195	291/320
Porcentaje	0%	0%	6%	33%	61%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.
Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 6. Dimensión estructura (Personal administrativo).



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.
Elaborado por: Jefferson Lucas.

Interpretación: De acuerdo con los datos obtenidos se observa en la gráfica que el 61% de los encuestados siempre tuvieron claras las reglas, políticas y valores de la organización para mitigar el impacto de la COVID-19, se evidencia también que la empresa replanteo los objetivos para el periodo 2020. Con un 33% los colaboradores sostienen que casi siempre disponían de los recursos necesarios para desempeñar la modalidad de teletrabajo, y con un 6% se hace énfasis que el espacio para realizar teletrabajo no fue el ideal en muchas ocasiones.

Análisis: La estructura es un elemento importante dentro de una empresa debido a que promueve un buen clima organizacional mediante reglas y procedimientos. La pandemia por la COVID-19 fue un factor que hizo modificar y cambiar estrategias de muchas empresas para que estas no declinen por el impacto provocado por la pandemia. Se puede evidenciar mediante los resultados obtenidos que los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. captaron y practicaron de forma correcta las estrategias, reglas y políticas que la empresa propuso, con el fin de seguir realizando las actividades de trabajo de la manera más favorable sin arriesgar la salud, es por ello que se implementó para el área administrativa la modalidad de teletrabajo.

4.2.1.2 Dimensión comunicación.

- **Pregunta #05.** ¿Considera usted que durante el periodo 2020, recibió la información necesaria para ejecutar su trabajo?
- **Pregunta #06.** ¿Cree usted que la comunicación organizacional se mantenía permanente en el periodo 2020?
- **Pregunta #06.** ¿Considera usted que existió oportunidad para expresar y compartir sus ideas?

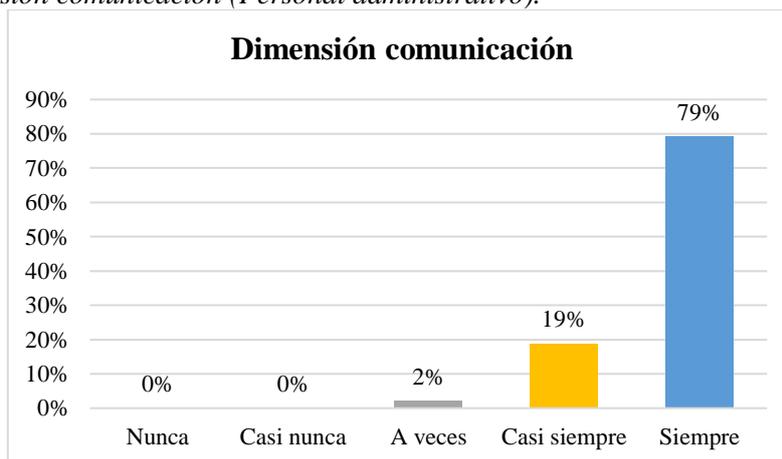
Tabla 13. Dimensión comunicación (Personal administrativo).

COMUNICACIÓN	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pregunta #05.	0	0	0	4	12	16
Pregunta #06.	0	0	0	2	14	16
Pregunta #07.	0	0	1	3	12	16
Totales	0	0	1	9	38	48
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	0	3	36	190	229/240
Porcentaje	0%	0%	2%	19%	79%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 7. Dimensión comunicación (Personal administrativo).



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Interpretación: Mediante la información obtenida, se observa en la grafica que el 79% de los encuestados consideran que en el periodo 2020 siempre existió comunicación organizacional permanente, asi mismo oportunidades para expresar y compartir ideas puesto

que por ello también existió la información que se necesitaba para realizar el trabajo correspondiente de cada uno de los colaboradores del área administrativa.

Analisis: La comunicación es un mecanismo indispensable que se refiere al proceso de transmitir información a todas las partes de una empresa ya sea de manera escrita, verbal o corporal. Se aprecia mediante los resultados que la empresa THGROUPECUADOR S.A. mantiene una comunicación y relación organizacional excelente entre todos aquellos colaboradores que conforman el área administrativa, esto puede definirse como un factor positivo debido a que se mantiene las relaciones de trabajo y existe confianza entre los colaboradores.

4.2.1.3 Dimensión identidad.

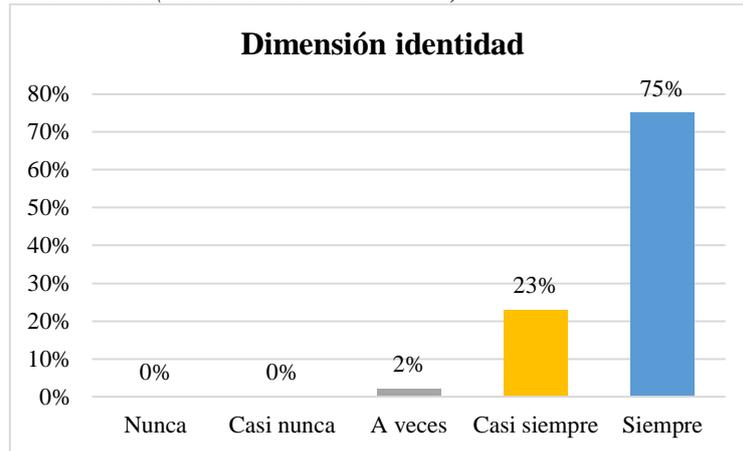
- **Pregunta #08.** ¿Usted se sintió parte importante de la empresa THGROUPECUADOR S.A. durante el periodo 2020?
- **Pregunta #09.** ¿Considera usted que durante el periodo 2020 se sintió comprometido con el éxito de la empresa THGROUPECUADOR S.A.?
- **Pregunta #10.** ¿Considera usted que sintió el apoyo de sus compañeros cuando realizó trabajos en equipo a lo largo del periodo 2020?

Tabla 14. Dimensión Identidad (Personal administrativo).

IDENTIDAD	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pregunta #08.	0	0	0	5	11	16
Pregunta #09.	0	0	0	3	13	16
Pregunta #10.	0	0	1	3	12	16
Totales	0	0	1	11	36	48
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	0	3	44	180	227/240
Porcentaje	0%	0%	2%	23%	75%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.
Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 8. Dimensión identidad (Personal administrativo).



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.
Elaborado por: Jefferson Lucas.

Interpretación: Con base a los datos obtenidos, se observa que el 75% de los encuestados sintieron compromiso con el éxito la empresa durante el periodo 2020 de pandemia de la COVID-19, así mismo sintieron el apoyo de sus compañeros cuando se trabajaba en equipo. Con un 23% los colaboradores del área administrativa sostienen que casi siempre se sintieron parte importante de la empresa durante el periodo 2020.

Análisis: La identidad es ese sentido de pertenecer a la empresa, identificándose con las metas individuales y grupales. Se observa en los resultados que los colaboradores del área administrativa tienen un alto sentido de pertenencia hacia la organización, es decir que forma parte de un equipo con buena relación.

4.2.1.4 Dimensión autonomía.

- **Pregunta #11.** ¿Pudo tomar decisiones en su puesto de trabajo durante el periodo 2020 de la pandemia de la COVID-19?
- **Pregunta #12.** ¿Cree usted que fue responsable con el trabajo que realizó mediante la modalidad de teletrabajo en el periodo 2020 de la pandemia de la COVID-19?
- **Pregunta #13.** ¿Considera usted que durante el periodo 2020 de la pandemia de la COVID-19, propuso alternativas de solución ante un problema?

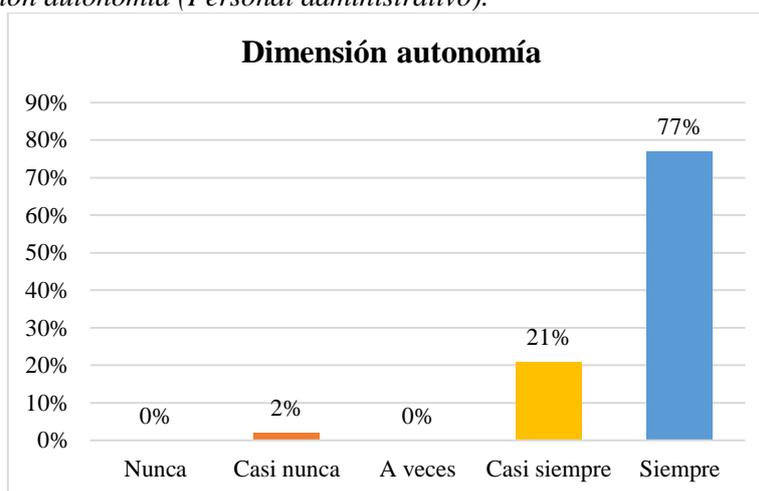
Tabla 15. Dimensión autonomía (Personal administrativo).

AUTONOMÍA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pregunta #11.	0	0	0	3	13	16
Pregunta #12.	0	0	0	4	12	16
Pregunta #13.	0	1	0	3	12	16
Totales	0	1	0	10	37	48
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	2	0	40	185	227/240
Porcentaje	0%	2%	0%	21%	77%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 9. Dimensión autonomía (Personal administrativo).



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Interpretación: De acuerdo con la información proporcionada por parte de los encuestados, se muestra que el 77% de los colaboradores perciben la autonomía como una de las características que los define, por lo que indican que pudieron tomar decisiones para realizar su trabajo de la mejor manera, señalan también que los colaboradores proponían alternativas de solución cuando se les presentaba un problema en sus actividades. Por consiguiente, como un punto negativo de un porcentaje pequeño del 21% de los encuestados señalan que regularmente fueron responsables mediante la modalidad de teletrabajo.

Análisis: La autonomía indica la confianza de las personas para sentir la capacidad de decidir y solucionar problemas por sí mismo. Se observa en los resultados que los colaboradores del área administrativa de la empresa THFGROUPECUADOR S.A. sienten un alto grado de existencia de un clima favorable en esta dimensión, cabe destacar que los colaboradores valoran la libertad de tomar las mejores decisiones para desempeñar su trabajo y actividades de una excelente manera, esperando

así obtener resultados óptimos siendo responsables con el trabajo realizado mediante la modalidad de teletrabajo.

4.2.1.5 Dimensión motivación.

- **Pregunta #14.** ¿Considera usted que se cumplieron con los objetivos planificados de su puesto de trabajo durante el periodo 2020?
- **Pregunta #15.** ¿Considera usted que su jefe lo motivó a lograr sus objetivos durante el periodo 2020?
- **Pregunta #16.** ¿La empresa organizó actividades de integración o recreativas durante el periodo 2020 de la pandemia de la COVID-19?

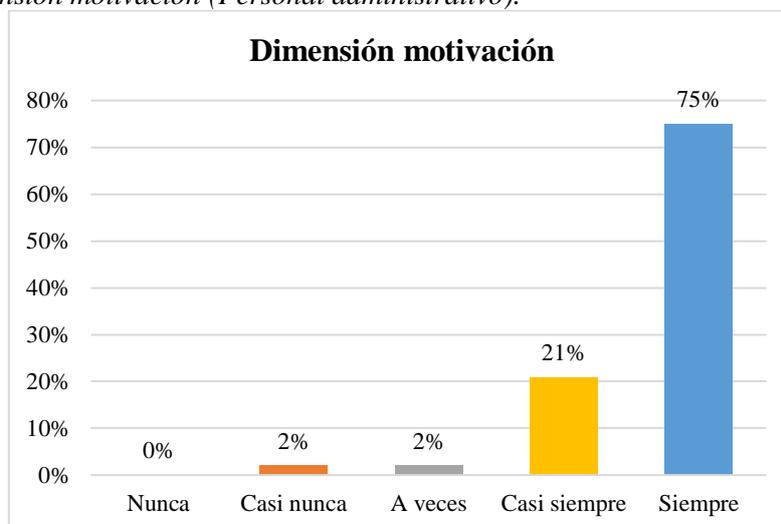
Tabla 16. Dimensión motivación (Personal administrativo).

MOTIVACIÓN	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pregunta #14.	0	0	0	4	12	16
Pregunta #15.	0	0	0	4	12	16
Pregunta #16.	0	1	1	2	12	16
Totales	0	1	1	10	36	48
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	2	3	40	180	225/240
Porcentaje	0%	2%	2%	21%	75%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 10. Dimensión motivación (Personal administrativo).



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Interpretación: Se observa en la gráfica que el 75% de los encuestados del área administrativa se encuentran satisfechos en cuanto a la motivación que se emplea, señalan que sus superiores brindan el apoyo y la motivación para lograr los objetivos propuestos, también hacen referencia a que se cumplieron de manera óptima los objetivos planificados durante el periodo 2020. Un punto negativo muestra que el 21% de los colaboradores del área administrativa señalan que las actividades recreativas y de integración no lograron ser eficientes es por ello ciertos colaboradores demuestran una pequeña inconformidad.

Análisis: La motivación corresponde al impulso y energía que empuja a sostener y emprender un trabajo o una actividad. Se evidencia en los resultados que los colaboradores del área administrativa perciben la dimensión de la motivación de una manera excelente dentro de la organización, debido a que destacan que sus superiores ofrecen la orientación necesaria para poder cumplir con los objetivos tanto individuales como en equipo. Por otra parte, cabe destacar que es necesario tomar en cuenta que las actividades de integración planteadas en el periodo 2020 no fueron las mejores ya que se muestra una insatisfacción mínima por parte de los encuestados, para ello es necesario mejorar estas actividades por otras que se acoplen mejor al impulso y conducta de los colaboradores en un periodo donde exista tensión y se genere miedo e incertidumbre, así como en pandemia de la COVID-19.

4.2.2 Desempeño laboral.

4.2.2.1 Dimensión trabajo en equipo.

- **Pregunta #17.** ¿Cree usted que la colaboración en equipo se pudo lograr mediante la modalidad de teletrabajo durante el periodo 2020?
- **Pregunta #18.** ¿Considera usted que colaboró con sus compañeros de trabajo para lograr los objetivos del equipo?
- **Pregunta #19.** ¿Considera usted que durante el periodo 2020 tuvo una actitud positiva y proactiva?

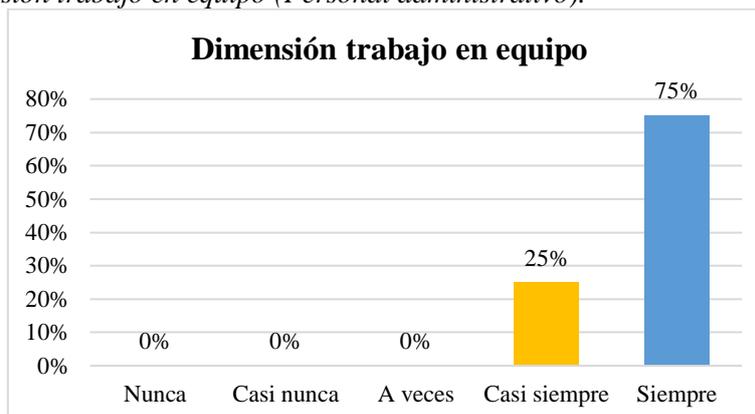
Tabla 17. Dimensión trabajo en equipo (Personal administrativo).

TRABAJO EN EQUIPO	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pregunta #17.	0	0	0	5	11	16
Pregunta #18.	0	0	0	3	13	16
Pregunta #19.	0	0	0	4	12	16
Totales	0	0	0	12	36	48
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	0	0	48	180	228/240
Porcentaje	0%	0%	0%	25%	75%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 11. Dimensión trabajo en equipo (Personal administrativo).



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Interpretación: Mediante los resultados obtenidos, el 75% de los encuestados están totalmente satisfechos con el trabajo que se realizó en equipo durante el periodo 2020, puesto que consideran que brindaron el apoyo necesario a sus compañeros para lograr un trabajo de calidad pese a que se llevó a cabo la modalidad de teletrabajo, de la misma manera mostraron una actitud positiva y proactiva pese a las incertidumbres presentadas.

Análisis: El trabajo en equipo se establece cuando un grupo de personas cooperan entre sí para llevar a cabo un objetivo común. Cabe destacar que mediante los datos obtenidos los colaboradores dan conocer su orgullo por el equipo y la fuerte relación que existe entre compañeros dentro del área administrativa, puesto que trabajar en un ambiente pleno se generan buenos resultados.

4.2.2.2 Dimensión eficiencia.

- **Pregunta #20.** ¿Usted se adaptó rápidamente a los cambios implementados durante el periodo 2020?
- **Pregunta #21.** ¿Usted cumplía con su trabajo en el tiempo establecido por la empresa durante la modalidad de teletrabajo?
- **Pregunta #22.** ¿Identificó rápidamente los procedimientos de las tareas a desarrollar durante la pandemia de la COVID-19?
- **Pregunta #23.** ¿Considera usted que durante la modalidad de teletrabajo ejecutó diariamente su planificación?

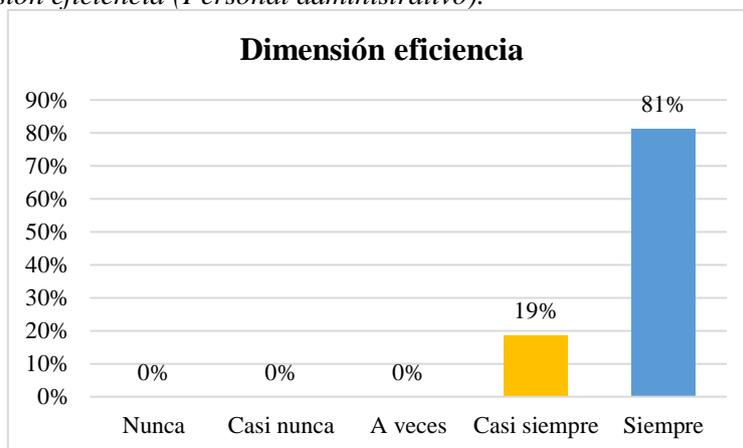
Tabla 18. Dimensión eficiencia (Personal administrativo).

EFICIENCIA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pregunta #20.	0	0	0	4	12	16
Pregunta #21.	0	0	0	2	14	16
Pregunta #22.	0	0	0	3	13	16
Pregunta #23.	0	0	0	3	13	16
Totales	0	0	0	12	52	64
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	0	0	48	260	308/320
Porcentaje	0%	0%	0%	19%	81%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 12. Dimensión eficiencia (Personal administrativo).



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Interpretación: De acuerdo a la información proporcionada por parte de los colaboradores del área administrativa, el 81% de los encuestados señalan que existió

eficiencia dentro del área administrativa para ejecutar de forma idónea los trabajos realizados en el periodo 2020 pudiendo así cumplir con el teletrabajo de manera eficiente identificando las tareas correspondientes cumpliendo así con su planificación, cabe señalar que solo un 19% de los colaboradores les costó adaptarse rápidamente a los cambios implementados.

Análisis: La eficiencia corresponde a la capacidad para conseguir un resultado utilizando el menos tiempo posible y recursos mínimos. Se observa en los resultados que los encuestados del área administrativa fueron eficientes en el trabajo que desempeñaron en el periodo 2020, puesto que no se les complicó adaptarse a una nueva modalidad que fue obligatoria para desempeñar sus actividades administrativas.

4.2.2.3 Dimensión iniciativa.

- **Pregunta #24.** ¿La empresa THGROUPECUADOR S.A. durante el periodo 2020 capacitó continuamente a sus colaboradores para desarrollar nuevas habilidades?
- **Pregunta #25.** ¿Cree usted que durante el periodo 2020 presentó nuevas ideas para mejorar los procesos?
- **Pregunta #26.** ¿Considera usted que durante la modalidad de teletrabajo ayudó y motivó a sus compañeros?
- **Pregunta #27.** ¿Durante la jornada en la modalidad de teletrabajo identificó errores y trabajó para resolverlos?

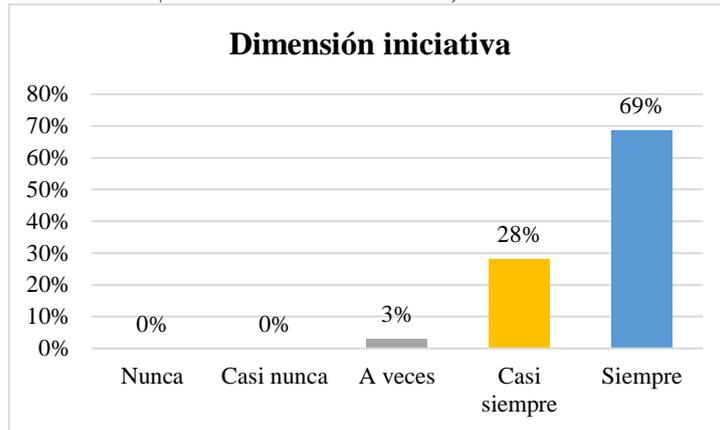
Tabla 19. Dimensión iniciativa (Personal administrativo).

INICIATIVA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pregunta #24.	0	0	0	5	11	16
Pregunta #25.	0	0	0	7	9	16
Pregunta #26.	0	0	1	3	12	16
Pregunta #27.	0	0	1	3	12	16
Totales	0	0	2	18	44	64
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	0	6	72	220	298/320
Porcentaje	0%	0%	3%	28%	69%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 13. Dimensión iniciativa (Personal administrativo).



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.
Elaborado por: Jefferson Lucas.

Interpretación: Mediante los resultados obtenidos se observa en el gráfico que el 69% de los encuestados sostienen la existencia de una iniciativa óptima dentro del desempeño laboral debido a que existió la capacitación que ayudó a desarrollar y fortalecer habilidades; un 28% identifica que solo en ciertas ocasiones propusieron ideas para mejorar los procesos en sus actividades y finalmente con un 3% de los encuestados se señala que en el periodo 2020 durante las jornadas de teletrabajo ocasionalmente eran responsables de los errores que se presentaban en sus actividades.

Análisis: La iniciativa se establece en la confianza de compartir y utilizar las mejores ideas para lograr una mejora en los procesos. Cabe destacar que mediante los datos obtenidos los colaboradores dan a conocer que son capaces de tomar la iniciativa para identificar las mejores ideas, puesto que, resulta lógico decir que las capacitaciones que brindó la empresa THGROUPECUADOR S.A. en el periodo 2020 ayudó a reforzar la confianza de los colaboradores para llevar a cabo sus actividades de la mejor manera posible.

4.2.2.4 Dimensión eficacia.

- **Pregunta #28.** ¿Usted cumplió con las tareas asignadas durante el periodo 2020 de la pandemia de la COVID-19?

- **Pregunta #29.** ¿Durante la modalidad de teletrabajo logró desarrollar sus actividades con calidad?
- **Pregunta #30.** ¿Considera usted que durante el periodo 2020 cumplió con los objetivos propuestos por la organización?
- **Pregunta #31.** ¿Considera usted que durante la modalidad de teletrabajo en el periodo 2020 mantuvo la puntualidad en su asistencia al trabajo?

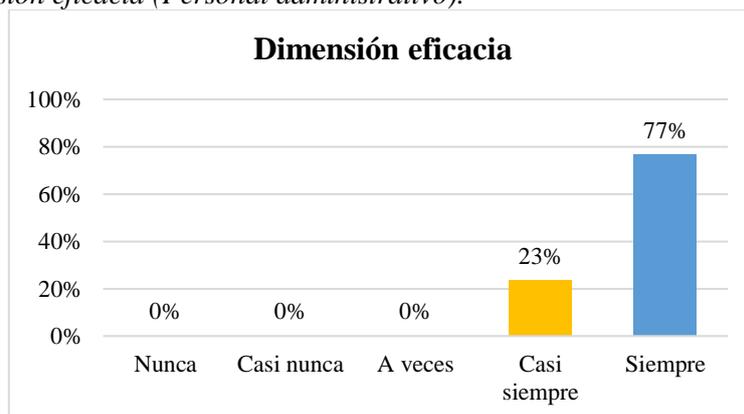
Tabla 20. Dimensión eficacia (Personal administrativo).

EFICACIA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pregunta #28.	0	0	0	7	9	16
Pregunta #29.	0	0	0	2	14	16
Pregunta #30.	0	0	0	0	16	16
Pregunta #31.	0	0	0	6	10	16
Totales	0	0	0	15	49	64
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	0	0	60	245	305/320
Porcentaje	0%	0%	0%	23%	77%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 14. Dimensión eficacia (Personal administrativo).



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Interpretación Con la información obtenida por parte de los encuestados, se indica que el 77% de los colaboradores del área administrativa perciben la eficacia como una cualidad que los define, puesto que indican que para el periodo 2020 se logró trabajar con calidad para cumplir los objetivos propuestos por la organización. Se muestra también que de los colaboradores se identifican con las afirmaciones enunciadas y que mantuvieron frecuentemente la puntualidad y el cumplimiento de las tareas asignadas.

Análisis: La eficacia está relacionada directamente con la capacidad para conseguir las metas y objetivos predefinidos de la organización. Se observa a través de los resultados que los colaboradores del área administrativa se identifican con las afirmaciones enunciadas, puesto que poseen una apta eficacia que los ayudo a cumplir las tareas asignadas y las metas propuestas por la organización en el periodo 2020.

4.3 Personal de Planta.

4.3.1 Clima organizacional.

4.3.1.1 Dimensión estructura.

- **Pregunta #01.** ¿Considera usted que el espacio que utilizó fue el adecuado para desempeñar su trabajo en el periodo 2020?
- **Pregunta #02.** ¿Considera usted que se expusieron de manera clara las reglas, políticas y valores de la organización para mitigar el impacto de la COVID-19 en los colaboradores?
- **Pregunta #03.** ¿Considera usted que disponía de los recursos necesarios para desempeñar su trabajo de manera presencial durante el periodo 2020?
- **Pregunta #04.** ¿La empresa THGROUPECUADOR S.A. replanteó las metas para el periodo 2020?

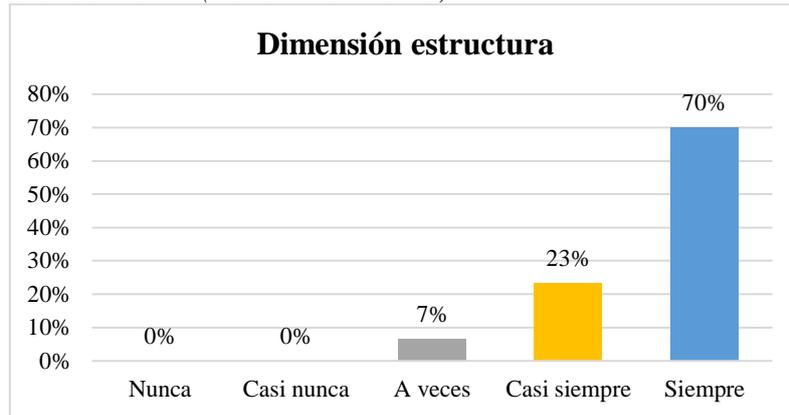
Tabla 21. Dimensión estructura (Personal de Planta).

ESTRUCTURA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pregunta #01.	0	0	4	4	7	15
Pregunta #02.	0	0	0	3	12	15
Pregunta #03.	0	0	0	3	12	15
Pregunta #04.	0	0	0	4	11	15
Totales	0	0	4	14	42	60
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	0	12	56	210	278/300
Porcentaje	0%	0%	7%	23%	70%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 15. Dimensión estructura (Personal de Planta).



Fuente: Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A.
Elaborado por: Jefferson Lucas.

Interpretación: De la información proporcionada por parte de los colaboradores del área de planta, el 70% dan a saber que siempre se informó de manera clara las reglas, políticas y valores de la organización para mitigar el impacto de contagios de la COVID-19, puesto que para el periodo 2020 también se replantearon las metas de esta área. Con un porcentaje del 23%, los colaboradores sostienen que el espacio donde se llevaron a cabo las actividades no fue siempre el adecuado.

Análisis: La pandemia por la COVID-19 fue un factor de cambio para la organización, se puede evidenciar en los resultados obtenidos que los colaboradores del área operativa de la empresa estuvieron satisfechos con las normas y políticas implementadas por la organización para mitigar el impacto de la pandemia, también por cuidar la integridad y salud de cada colaborador ofreciendo los utensilios de bioseguridad necesarios para desempeñar sus actividades y para protegerse de la propagación de la COVID-19 y de sus variantes.

4.3.1.2 Dimensión comunicación.

- **Pregunta #05.** ¿Considera usted que durante el periodo 2020, recibió la información necesaria para ejecutar su trabajo?
- **Pregunta #06.** ¿Cree usted que la comunicación organizacional se mantenía permanente en el periodo 2020?

- **Pregunta #07.** ¿Considera usted que existió oportunidad para expresar y compartir sus ideas?

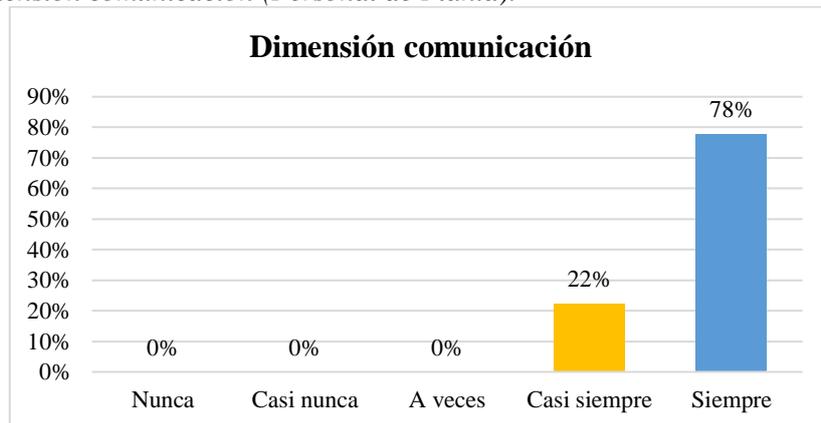
Tabla 22. Dimensión comunicación (Personal de Planta).

COMUNICACIÓN	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pregunta #05.	0	0	0	4	11	15
Pregunta #06.	0	0	0	3	12	15
Pregunta #07.	0	0	0	3	12	15
Totales	0	0	0	10	35	45
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	0	0	40	175	215/225
Porcentaje	0%	0%	0%	22%	78%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 16. Dimensión comunicación (Personal de Planta).



Fuente: Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Interpretación: De los datos obtenidos por parte del personal de planta, se indica que el 78% de los encuestados pudieron expresarse libremente y compartir sus ideas a la empresa, así mismo se muestra que existió una comunicación organizacional que se mantenía permanente puesto que también recibían de manera clara la información necesaria para llevar a cabo sus actividades.

Análisis: La comunicación fue un elemento muy importante e indispensable para alcanzar las metas propuestas por la organización y llevar un trabajo de calidad en un periodo donde existió mucha incertidumbre. Los colaboradores del área operativa muestran que a lo largo del periodo 2020 se sintieron satisfechos por la comunicación que existió dentro de la

organización puesto que consideran que fue un factor esencial para el desarrollo de la empresa y el progreso de los colaboradores en su puesto de trabajo.

4.3.1.3 Dimensión identidad.

- **Pregunta #08.** ¿Usted se sintió parte importante de la empresa THGROUPECUADOR S.A. durante el periodo 2020 de la COVID-19?
- **Pregunta #09.** ¿Usted se sintió comprometido con el éxito de la empresa THGROUPECUADOR S.A. durante el periodo 2020?
- **Pregunta #10.** ¿Considera usted que sintió el apoyo de sus compañeros cuando realizó trabajos en equipo a lo largo del periodo 2020?

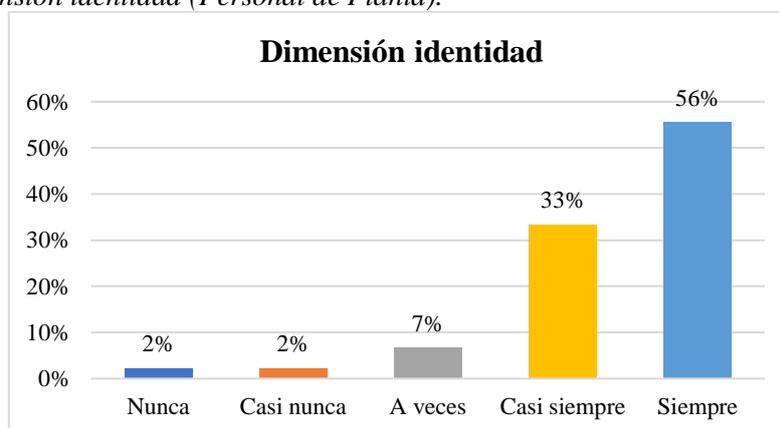
Tabla 23. Dimensión identidad (Personal de Planta).

IDENTIDAD	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pregunta #08.	0	1	1	7	6	15
Pregunta #09.	0	0	0	6	9	15
Pregunta #10.	1	0	2	2	10	15
Totales	1	1	3	15	25	45
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	1	2	9	60	125	197/225
Porcentaje	2%	2%	7%	33%	56%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 17. Dimensión identidad (Personal de Planta).



Fuente: Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Interpretación: De acuerdo a la información recopilada por parte de los colaboradores del área de planta, el 56% señala que existió un alto sentido de pertenencia hacia la empresa, se sintieron comprometidos y así mismo apoyados por parte de sus

compañeros, como punto negativo se señala que un 2% de los colaboradores de esta área en ciertas ocasiones no se sintieron parte importante de la empresa para el periodo 2020.

Análisis: Los colaboradores del área de planta de la organización señalan que existió un óptimo grado de pertenencia en el periodo 2020, puesto que a pesar de las circunstancias se comprometieron con el cumplimiento de metas y objetivos tanto individuales como grupales. Cabe mencionar también que ciertos colaboradores tuvieron ese sentimiento de no tener el apoyo suficiente para afrontar la situación que se presentaba, así mismo de no sentirse parte importante de la organización en algunas situaciones, cabe mencionar que en esta parte puede influir factores interno y externos efectos de la pandemia por COVID-19.

4.3.1.4 Dimensión autonomía.

- **Pregunta #11.** ¿Usted pudo tomar decisiones en su puesto de trabajo durante el periodo 2020?
- **Pregunta #12.** ¿Cree usted que fue responsable con el trabajo que realizó en el periodo 2020 de la pandemia de la COVID-19?
- **Pregunta #13.** ¿Considera usted que durante el periodo 2020, propuso alternativas de solución ante un problema?

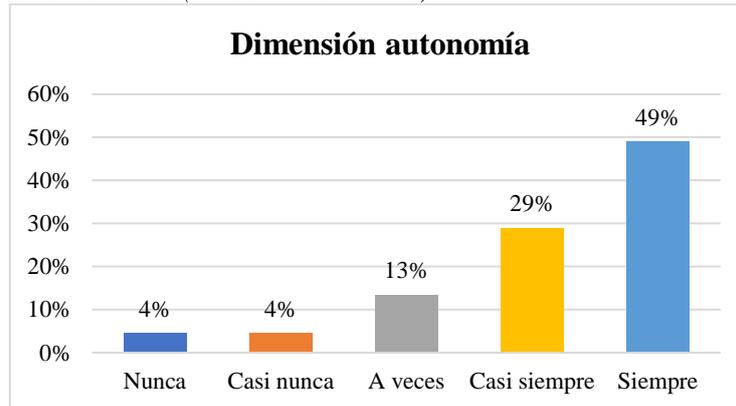
Tabla 24. Dimensión autonomía (Personal de Planta).

AUTONOMÍA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pregunta #11.	1	0	3	7	4	15
Pregunta #12.	0	0	0	2	13	15
Pregunta #13.	1	2	3	4	5	15
Totales	2	2	6	13	22	45
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	2	4	18	52	110	186/225
Porcentaje	4%	4%	13%	29%	49%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 18. Dimensión autonomía (Personal de Planta).



Fuente: Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A.
Elaborado por: Jefferson Lucas.

Interpretación: Mediante la información obtenida, se observa en la gráfica que el 49% de los encuestados del área de planta consideran que en el periodo 2020 fueron responsables con el trabajo realizado puesto que se sintieron capaces de tomar decisiones y de esa manera pudieron solucionar problemas por su propia cuenta, como punto negativo cabe destacar que un porcentaje mínimo del 13% del personal encuestado de esta área tuvo ese sentimiento de desconfianza y miedo para proponer alternativas de solución ante un problema.

Análisis: Los colaboradores del área de planta muestran que la dimensión de autonomía posee un mediano grado de existencia, puesto que no todos los colaboradores sintieron la confianza necesaria para tomar sus propias decisiones y responsabilizarse por estas. Cabe destacar que el periodo 2020 de la pandemia por COVID-19 fue vivido de miedos e incertidumbres, este fue uno de los factores para que colaboradores se sientan perplejos para presentar alternativas de solución y poder tomar decisiones en sus operaciones.

4.3.1.5 Dimensión motivación.

- **Pregunta #14.** ¿Considera usted que se cumplieron con las tareas y metas planificadas de su puesto de trabajo?
- **Pregunta #15.** ¿Considera usted que su jefe lo motivó a lograr sus metas de trabajo?

- **Pregunta #16.** ¿La empresa organizó actividades de integración o recreativas durante el periodo 2020 de la pandemia de la COVID-19?

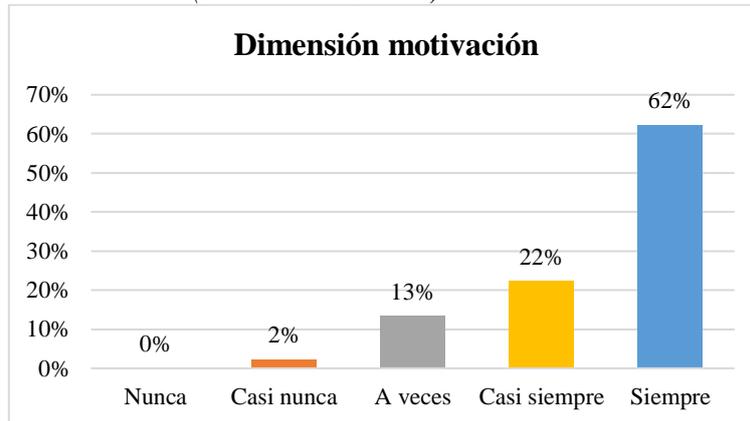
Tabla 25. Dimensión motivación (Personal de Planta).

MOTIVACIÓN	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pregunta #14.	0	0	0	6	9	15
Pregunta #15.	0	0	0	3	12	15
Pregunta #16.	0	1	6	1	7	15
Totales	0	1	6	10	28	45
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	2	18	40	140	200/225
Porcentaje	0%	2%	13%	22%	62%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 19. Dimensión motivación (Personal de Planta).



Fuente: Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas

Interpretación: Se observa en la gráfica que el 62% de los encuestados del área de planta se encuentran satisfechos en cuanto a la actitud positiva y apoyo de sus compañeros y superiores, un porcentaje del 13% se encuentran indecisos con las afirmaciones enunciadas, se observa que un mínimo porcentaje del 2% de los colaboradores del área de planta determinan que las actividades recreativas y de integración no fueron suficientes para obtener una elevada motivación en ciertas ocasiones.

Análisis: El apoyo entre compañeros y de los superiores fue un factor fundamental que generó motivación en los colaboradores del área de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A. En los resultados expuestos se puede constatar que un mínimo de colaboradores no se sintió suficientemente satisfechos con las actividades recreativas y de

integración, entonces se cree que sería factible es necesario reforzar dichas actividades para generar un mayor impulso y motivación.

4.3.2 Desempeño laboral.

4.3.2.1 Dimensión trabajo en equipo.

- **Pregunta #17.** ¿Cree usted que durante el pico de contagio de la COVID-19 le generó sentimiento de inseguridad dentro de su jornada de trabajo?
- **Pregunta #18.** ¿Considera usted que colaboró con sus compañeros de área para lograr las metas de trabajo del equipo?
- **Pregunta #19.** ¿Cree usted que durante el periodo 2020 tuvo una actitud positiva y proactiva?

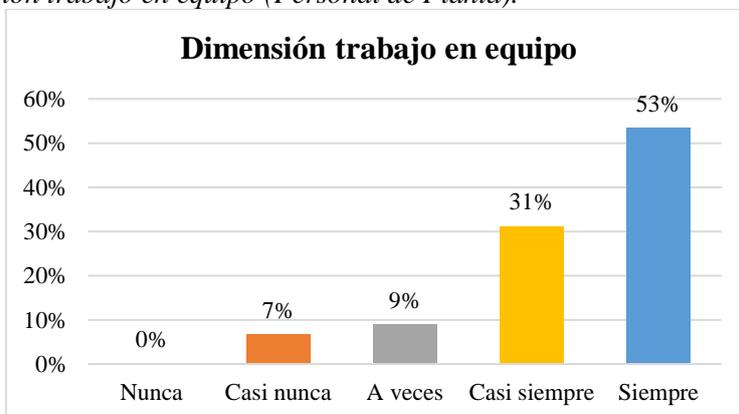
Tabla 26. Dimensión trabajo en equipo (Personal de Planta).

TRABAJO EN EQUIPO	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pregunta #17.	0	0	2	3	10	15
Pregunta #18.	0	1	1	6	7	15
Pregunta #19.	0	2	1	5	7	15
Totales	0	3	4	14	24	45
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	6	12	56	120	194/225
Porcentaje	0%	7%	9%	31%	53%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 20. Dimensión trabajo en equipo (Personal de Planta).



Fuente: Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas

Interpretación: De acuerdo con los datos obtenidos por parte de los colaboradores del área de planta, se señala que el 53% de los encuestados sintieron sentimiento de inseguridad al trabajar en equipo a pesar de que la empresa les brindó los implementos necesarios de bioseguridad para evitar el contagio de la COVID-19, cabe señalar que el área de planta por sus actividades tenían que realizar sus trabajos en las instalaciones de la empresa y fuera de ella, por esa inseguridad generada el 31% de los colaboradores de esta área no procuraban colaborar con sus compañeros y por ello también mostraron una actitud poco agradable en sus actividades.

Análisis: El trabajo en equipo dentro de esta área no fue muy eficiente en comparación con el área administrativa, puesto que los colaboradores percibieron incertidumbre y sintieron el miedo de ser contagiados por sus compañeros de la COVID-19, esto también fue motivo de creación de un ambiente tenso donde a pesar de las medidas de bioseguridad implementadas por la organización, existía una colaboración en equipo muy deficiente.

4.3.2.2 Dimensión eficiencia.

- **Pregunta #20.** ¿Usted se adaptó rápidamente a los cambios implementados durante el periodo 2020?
- **Pregunta #21.** ¿Considera usted que cumplía con su trabajo en el tiempo establecido por la empresa durante la modalidad presencial?
- **Pregunta #22.** ¿Identificó rápidamente los procedimientos de las tareas a desarrollar durante el periodo 2020 de la COVID-19?
- **Pregunta #23.** ¿Considera usted que durante la modalidad presencial trabajó diariamente su planificación?

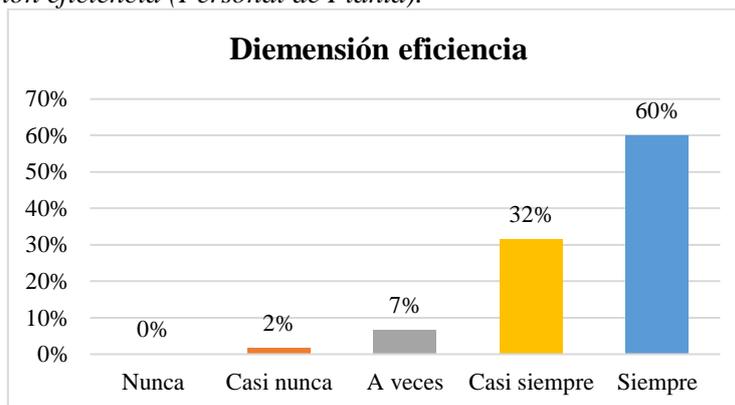
Tabla 27. Dimensión eficiencia (Personal de Planta).

EFICIENCIA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pregunta #20.	0	1	2	7	5	15
Pregunta #21.	0	0	1	2	12	15
Pregunta #22.	0	0	1	5	9	15
Pregunta #23.	0	0	0	5	10	15
Totales	0	1	4	19	36	60
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	2	12	76	180	270/300
Porcentaje	0%	2%	7%	32%	60%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 21. Dimensión eficiencia (Personal de Planta).



Fuente: Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas

Interpretación: De acuerdo a la información proporcionada, se observa mediante la gráfica que el 60% de los encuestados del área de planta señalan que existió la capacidad idónea para llevar a cabo las funciones y actividades establecidas en un tiempo determinado cumpliendo así día a día la planificación de trabajo, cabe señalar también que el 32% de los encuestados se identifican con las afirmaciones enunciadas, por otra parte y con un porcentaje del 7% muestra que para ciertos colaboradores no fue fácil adaptarse rápido a los cambios implementados en el periodo 2020.

Análisis: A pesar de los cambios y de las circunstancias que vivieron los colaboradores del área de planta en el periodo 2020 tuvieron la capacidad y el impulso para lograr con éxito la planificación dada en un lapso definido, es evidente que no fue fácil la adaptación al cambio por el sentimiento y la incertidumbre de ser expuestos al contagio de la COVID-19 a pesar de que se brindaron los suplementos de bioseguridad necesarios.

4.3.2.3 Dimensión iniciativa.

- **Pregunta #25.** ¿La empresa THGROUPECUADOR S.A. durante el periodo 2020 brindó capacitación continua a sus trabajadores para desarrollar nuevas habilidades?
- **Pregunta #26.** ¿Cree usted que durante el periodo 2020 presentó nuevas ideas para mejorar los procesos?
- **Pregunta #27.** ¿Considera usted que en el periodo 2020 ayudó y motivó a sus compañeros?
- **Pregunta #28.** ¿Durante la jornada de trabajo identificó errores y trabajó para resolverlos?

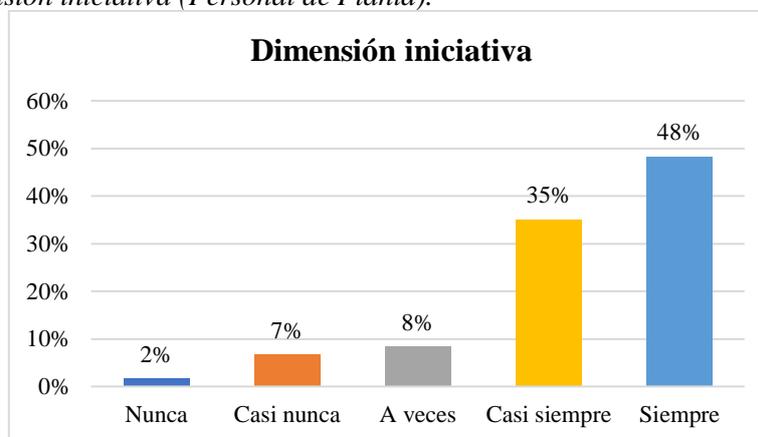
Tabla 28. Dimensión iniciativa (Personal de Planta).

INICIATIVA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pregunta #24.	0	0	1	10	4	15
Pregunta #25.	0	3	1	4	7	15
Pregunta #26.	0	1	2	3	9	15
Pregunta #27.	1	0	1	4	9	15
Totales	1	4	5	21	29	60
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	1	8	15	84	145	253/300
Porcentaje	2%	7%	8%	35%	48%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 22. Dimensión iniciativa (Personal de Planta).



Fuente: Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas

Interpretación: En cuanto a los resultados obtenidos por parte de los colaboradores del área de planta, el 48% señala que fueron capaces de identificar errores en las ejecución de

sus actividades por lo que trabajaron en ello y presentaron ideas para perfeccionar los procesos de ciertas actividades, cabe señalar que el 35% de los encuestados refieren que las capacitaciones brindadas por parte de la organización para mitigar el impacto de la pandemia de la COVID-19 no fueron suficiente, puesto que en ciertas ocasiones no se sentían capaces de presentar ideas optimas y brindar la ayuda necesaria para motivar a sus compañeros de trabajo.

Análisis: El grado de iniciativa dentro del área de planta en el periodo de pandemia 2020 no fue muy optimo, cabe señalar que a pesar de las capacitaciones que se brindó para afrontar las situaciones presentadas, una parte de los colaboradores no fueron capaces de presentar ideas, puesto que el sentimiento de miedo que sentían por estar expuestos al contagio pudo ser uno de los factores negativos que detenía a los colaboradores a no ayudar y motivar de forma constante de la mejor manera a sus compañeros.

4.3.2.4 Dimensión eficacia.

- **Pregunta #28.** ¿Usted cumplió con las tareas y metas asignadas durante el periodo 2020?
- **Pregunta #29.** ¿Durante el periodo 2020 de la COVID-19, logró desarrollar su trabajo con calidad?
- **Pregunta #30.** ¿Considera usted que durante el periodo 2020 cumplió con las metas propuestas por la organización?
- **Pregunta #31.** ¿Considera usted que durante el periodo 2020 mantuvo la puntualidad en su asistencia al trabajo?

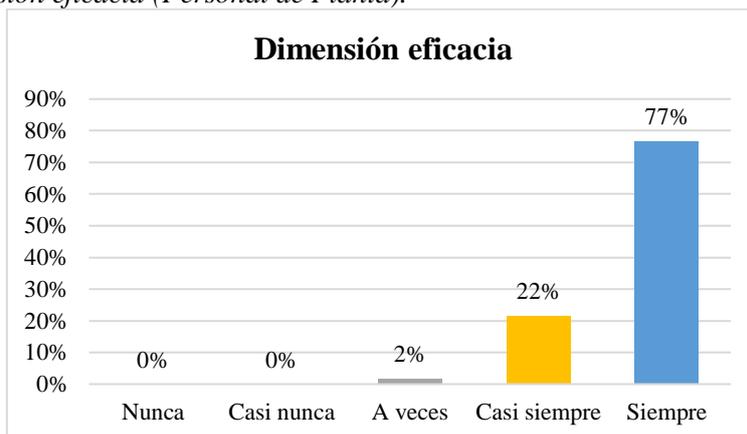
Tabla 29. Dimensión eficacia (Personal de Planta).

EFICACIA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pregunta #28.	0	0	0	5	10	15
Pregunta #29.	0	0	1	2	12	15
Pregunta #30.	0	0	0	4	11	15
Pregunta #31.	0	0	0	2	13	15
Totales	0	0	1	13	46	60
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	0	3	52	230	285/300
Porcentaje	0%	0%	2%	22%	77%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 23. Dimensión eficacia (Personal de Planta).



Fuente: Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Interpretación: Se observa en la gráfica que el 77% de los encuestados del área operativa se encuentran satisfechos por el trabajo realizado en el periodo 2020, puesto que se logró cumplir con las tareas y metas propuestas por la empresa logrando un trabajo de calidad, cabe señalar que a pesar de las circunstancias los colaboradores del área de planta se caracterizaron por ser puntuales en la asistencia de su trabajo.

Análisis: Los colaboradores del área operativa fueron capaces de cumplir con las metas de la organización en el periodo 2020, puesto que se identificaron por ser eficaces desarrollando su trabajo con calidad, esto fue oportuno para el progreso, desarrollo de la organización y desarrollo de los trabajadores en sus distintos puestos de trabajo.

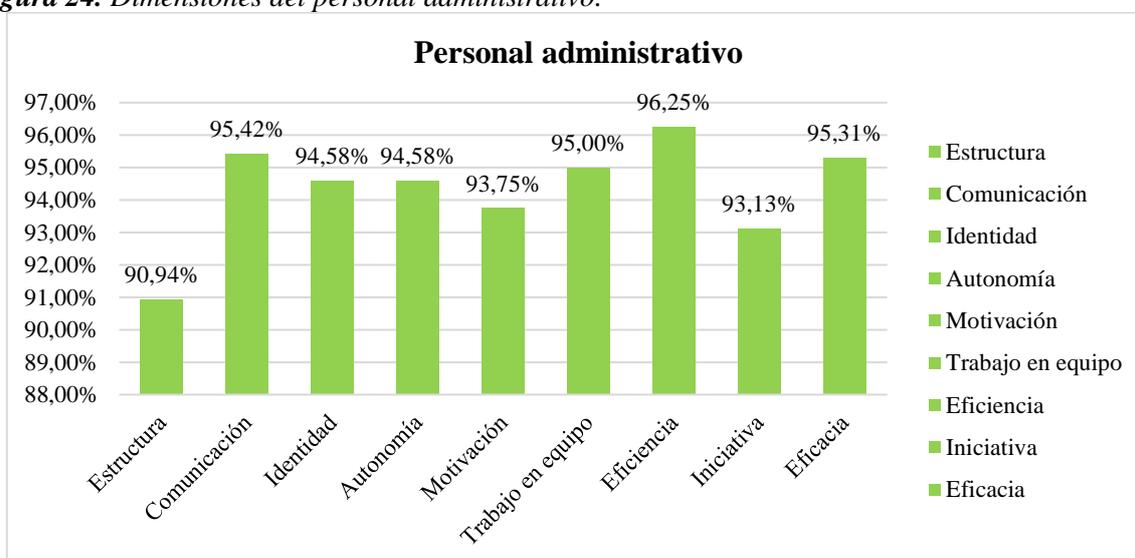
4.4 Resultados de las dimensiones del personal administrativo.

Tabla 30. Resumen de las dimensiones del personal administrativo.

Dimensiones	Porcentaje	Parámetro	Escala	Valorización
Estructura	90,94%	Excelente	76% - 100% 50% - 75% 21% - 49% 0% - 20%	Excelente Bueno Regular Malo
Comunicación	95,42%	Excelente		
Identidad	94,58%	Excelente		
Autonomía	94,58%	Excelente		
Motivación	93,75%	Excelente		
Trabajo en equipo	95,00%	Excelente		
Eficiencia	96,25%	Excelente		
Iniciativa	93,13%	Excelente		
Eficacia	95,31%	Excelente		
Total general	94,33%	Excelente		

*Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.
Elaborado por: Jefferson Lucas.*

Figura 24. Dimensiones del personal administrativo.



*Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.
Elaborado por: Jefferson Lucas.*

Análisis e interpretación.

El diagnóstico de las dimensiones tanto del clima organizacional como del desempeño laboral que se realizó a la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, refleja un total del 94,33%, estando en una escala excelente.

La dimensión que obtuvo un mejor grado de valoración es la dimensión eficiencia que muestra el 96,25% estando en un grado óptimo, mientras que las dimensiones inferiores son la de estructura con el 90,94% y la dimensión iniciativa con el 93,13%.

4.5 Resultados de las dimensiones del personal de planta.

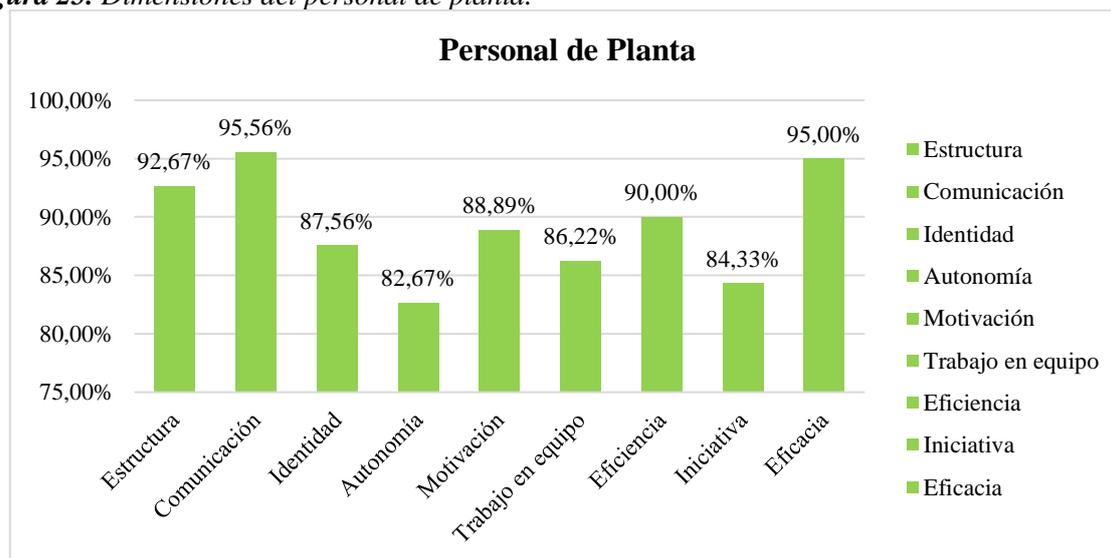
Tabla 31. Resumen de las dimensiones del personal de planta.

Dimensiones	Porcentaje	Parámetro	Escala	Valorización
Estructura	92,67%	Excelente	76% - 100%	Excelente
Comunicación	95,56%	Excelente		
Identidad	87,56%	Excelente		
Autonomía	82,67%	Excelente		
Motivación	88,89%	Excelente	50% - 75%	Bueno
Trabajo en equipo	86,22%	Excelente	21% - 49%	Regular
Eficiencia	90,00%	Excelente	0% - 20%	Malo
Iniciativa	84,33%	Excelente		
Eficacia	95,00%	Excelente		
Total general	89,21%	Excelente		

Fuente: Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Figura 25. Dimensiones del personal de planta.



Fuente: Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por: Jefferson Lucas.

Analisis e interpretación.

Los resultados generales obtenidos en el área operativa para diagnosticar las dimensiones de clima organizacional y desempeño laboral de la empresa

THGROUPECUADOR S.A. en el periodo 2020, refleja un resultado total del 89,21%, ubicándola en una escala con calificación excelente.

Se observa que la dimensión con mayor grado de excelencia es la dimensión de comunicación, mientras que las dimensiones inferiores, pero de escala excelente son la de autonomía con un 82,67% y la dimensión iniciativa con un 84,33%.

4.6 Análisis de los resultados de la entrevista.

La entrevista que se aplicó fue dirigida al Ing. Cesar Cañizares quien es jefe del área financiera y administrativa de la empresa THGROUPECUADOR S.A., se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas abiertas donde se expuso la situación que atravesó la empresa en el periodo 2020.

El Ing. Cesar Cañizares señala que el inicio de la pandemia que fue a mediados de marzo y abril del periodo 2020 fueron tiempos difíciles para la empresa, cabe mencionar que las labores de la empresa son las ventas de repuestos y servicios en reparación y mantenimiento de sistemas hidráulicos industriales. La actividad de reparación y mantenimiento se paralizaron durante los primeros 65 días de la pandemia por la situación muy crítica que se estaba presentando. En el área administrativa no hubo problemas de gran magnitud, puesto que se podría decir que administrativamente se funcionaba casi igual, la única diferencia fue que se trabajó desde casa, pero se pudieron cumplir con las funciones respectivas ya que la empresa desde que inició sus actividades tenían implementado VPN que están compuestas por terminales y subterminales del sistema informático que utiliza la empresa, en otras palabras, la empresa desde que inicio contaba con un sistema de versión remota y una versión presencial, entonces en ese tiempo desde la comodidad de sus casas se podía ver absolutamente todos los módulos y todas las herramientas como si se estuviera en la oficina.

Todos los procesos administrativos, financieros y las auditorías financieras se realizó sin ningún problema. Obviamente en el área operativa, de producción, venta de bienes y servicios hubo actividades muy mínimas puesto que en aquel tiempo surgió mucho temor con respecto al contagio de la COVID-19, pese a ello comenzaron a surgir necesidades de ciertas embarcaciones y clientes en los meses de abril. Cuando inicio la pandemia la empresa THGROUPECUADOR S.A. comenzó con la adquisición de todos los insumos de seguridad y de protección como mascarillas, guantes quirúrgicos, protectores faciales, overoles desechables, entre otros más, esto con el fin de hacerle frente a la pandemia.

En el mes de mayo del periodo 2020 comenzaron a realizarse las actividades paulatinamente en el área administrativa puesto que los colaboradores comenzaban a ir de forma seccionada, es decir, se estableció un horario de asistencia donde se estableció el día que tengan que asistir. El personal operativo también comenzó a realizar sus actividades de forma presencial con las debidas medidas de bioseguridad.

La estrategia más fuerte que implementó la organización desde el punto de vista humano y organizacional fue preocuparse por garantizar la salud de cada uno de los colaboradores, brindando garantía y seguridad para sentirse protegidos, para ello la empresa también se adquirió una cámara de desinfección y equipos de bioseguridad necesarios. Una estrategia también fue monitorear el lugar en donde iba a realizar una actividad de trabajo, realizando un seguimiento con las personas las cuales iban a tener contacto con el personal, esta actividad se programaba con anticipación para que los colaboradores estén el menos tiempo posible realizando su trabajo en las embarcaciones o algún otro lugar donde se lo requería.

Las estrategias implementadas brindaron los resultados esperados, puesto que en el periodo 2020 la empresa THGROUPECUADOR S.A. no registro contagios masivos por

COVID-19, cabe mencionar que pese a la pandemia la empresa logró realizar sus actividades en una forma bastante cercana a la realidad, con esto se quiere decir que la empresa no tuvo una afectación económica significativa puesto que se mantuvieron los resultados sin que se vean mayormente afectados como sucedió en otras empresas.

Durante el periodo de pandemia se mantenía constantemente programaciones, se trataba de ser muy determinantes en que las actividades que se programaran siempre se conservaran las medidas de bioseguridad, percibiendo también el riesgo el cual estaban dispuestos los colaboradores, se puede señalar que el personal que tenía un poco más de riesgo fue el personal técnico puesto que ellos se desplazaban a otros lugares para cumplir con sus actividades.

El Ing. Cesar Cañizares señala que la empresa THGROUPECUADOR S.A. brindo de una manera efectiva los recursos necesarios para llevar a cabos todas las actividades planificadas, es importante mencionar que desde que la empresa inicio sus actividades el personal del área administrativa posee con computadoras portátiles, y dentro de cada equipo tienen instalado el sistema informático MULTINET que cuenta con una versión para oficina y una versión remota que se puede utilizar estando en cualquier parte del mundo siempre y cuando se tenga conexión a internet. En la parte del área operativa fue muy diferente ya que las actividades se realizan físicamente, por esta situación la empresa siempre ofreció todo el equipo de protección correspondiente como mascarillas, guantes, alcohol, trajes de protección, protectores faciales y las debidas pruebas PCR ya que cada vez que se tenía que realizar un trabajo en algún lugar se hacían las debidas pruebas para asegurar que no eran portadores del virus por COVID-19.

En el periodo 2020 de la pandemia por COVID-19 los colaboradores del área administrativa mostraron compromiso mediante la modalidad teletrabajo, se puede decir que

pese a la situación que se vivía se logró conseguir los objetivos de entregar los informes financieros, auditorías e informes a los organismos de control dentro de los plazos establecidos; la empresa maneja mucha información digital lo que ayudo en gran medida, puesto que al contar con equipos portátiles cuando la pandemia desató su crisis los colaboradores contaban todas las herramientas del sistema con la mayoría de los documentos digitalmente, por esta razón se pudo fácilmente superar ese proceso a diferencia de otras empresas que en ese momento contaban con equipos fijos, esto significó una ventaja para la empresa.

La empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta desde inicios de la pandemia por COVID-19 ofreció a sus colaboradores la seguridad en cuanto a las acciones necesarios, para ello se habló con su prestador externo de seguridad y salud vocacional, y prestador de seguridad industrial para realizar charlas vía online ya que se notó la necesidad de que el personal necesitaba charlas de tranquilidad de un psicólogo para tratar de calmar a la gente y hacer entender al personal que la pandemia por COVID-19 iba a ser complicada y pese a eso la vida continuaba, se tenía que asimilar manteniendo todas las medidas de seguridad. Se realizaron tres charlas de prevención de riesgo sobre el COVID-19 y relacionadas también a la motivación, de esa forma se trató de que el personal sintiera ese apoyo profesional en cuanto a la situación que se vivía.

El Ing. Cesar Cañizares hace referencia que el clima laboral de la empresa en el periodo de pandemia por COVID-19 influyo de manera mínima en el desempeño de los colaboradores, puesto que la empresa trato de que no existiera un impacto fuerte, brindando la seguridad necesaria, los instrumentos necesarios e insumos de protección, estando siempre a disposición en todo momento la seguridad. En los momentos donde los colaboradores tanto del área administrativa como operativa asistían de forma parcial no utilizaban el servicio público de transporte público esto con el objetivo de mitigar el riesgo de contagio, es por ello

que los vehículos de la empresa se encargaban de recoger al personal, de traerlos a la oficina y de la misma manera llevarlos de vuelta a su domicilio, se puede decir que la pandemia no tuvo mayor afectación tanto físicas como económicas.

Se considera que las metas anuales de la empresa THGOUPECUDOR S.A. en comparación a otros años hubo mínimas disminuciones, se podría decir que dentro de todo lo negativo que se vivió en la pandemia la empresa fue afectada en un 8% considerándola como mínima.

La empresa tomo en cuenta la opinión de sus colaboradores para la planificación de la nueva modalidad de teletrabajo, puesto que cuando empezó la pandemia, la primera disposición de la empresa y de los colaboradores fue el teletrabajo, se realizó un sondeo y se constató de que el personal estaba muy nervioso, que nadie quería salir de sus casa, ni separarse de su familia, ni salir al supermercado, ni dirigirse a trabajar, entonces lo que se quería es que todo el personal este tranquilo, que se sienta seguro con su familia y que tener que salir no fuera una preocupación.

El rendimiento de personal no se vio afectado mayormente a pesar de que al comienzo siempre hubo ese temor, ese miedo, pero se consideraba normal, pero a pesar de aquello la empresa no tuvo una afectación mayormente, fue bastante aceptable, incluso se pensaba que iba a ser mayor pero no fue considerable.

La empresa THGROUPECUADOR S.A. durante el periodo 2020 tuvo visitas más concurrentes por parte de su personal médico, en donde se dialogaba con los colaboradores con respecto a la salud y situaciones relacionadas al trabajo, el medico siempre trataba de ser un apoyo de hacer sentir a los colaboradores respaldados. Cabe mencionar que el personal médico que brindaba el servicio a los colaboradores también estuvo dispuestos a realizar

video consultas, y por este medio se le brindaba las recetas de forma electrónica, desde allí se ha mantenido hasta la actualidad.

La empresa cuenta con estadísticas de contagios por COVID-19, pues bien, cuando un colaborador de la empresa THGROUPECUADOR S.A. tenía algún síntoma que se relacionaba con el virus SARS-CoV-2, de manera inmediata se les realizaba la debida prueba y se le mandaba a casa hasta obtener los resultados, si los resultados daban positivo obviamente este colaborador dejaba de realizar sus actividades.

La empresa siempre tuvo comunicación constante con el empleado que estaba contagiado, realizando también un seguimiento de su situación, otorgando medicinas, consultas médicas privadas ya que en el seguro social del IESS por la situación crítica que atravesaba era difícil conseguir una consulta médica de calidad. A los colaboradores se les pedía reportar su caso al seguro social ya que esta era una enfermedad que podría agravarse, puesto si no le brindaban la atención necesaria, medicamentos o exámenes la empresa estaba dispuesta a pagarlos. Cabe mencionar que en la empresa hubo 2 casos que tomaron más tiempo para recuperarse, el 85% de los contagiados se recuperaban totalmente de los síntomas entre 12 a 17 días, después regresaban a sus actividades realizándose la debida prueba, pese a esto la empresa y su personal médico siempre recomendaba a sus colaboradores realizar controles como chequeos cardiacos, chequeos respiratorios, apáticos, etc.

Entre los meses de marzo a junio del 2021 se pasó del 60% a un 90% de contagios, en el periodo de marzo por la ola de contagios de la variante Ómicron se confirmaron el 50% de casos, pero se asume que el 100% estuvo contagiado y que el resto dieron falsos negativos. Se puede decir que el contagio en los últimos dos años fue de un 100%, que es el total de los 31 empleados. En el periodo 2020 se contagió un 60% del personal, en el 2021 un 80% y en

el año 2022 con la aparición de diversas variantes, aunque muchos dieron falsos negativos en sus pruebas, pero tenían los síntomas se asume que el 100% fueron contagiados de la COVID-19.

4.7 Comprobación de las Hipótesis.

De acuerdo a los resultados expuestos se realiza la comprobación de las hipótesis mediante los análisis de las encuestas y la entrevista aplicada a los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta:

- Se comprueba que el clima organizacional si impactó en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, en el periodo 2020.
- Se puede constatar que los factores del clima organizacional de la empresa THGROUPECUADOR S.A si fueron distorsionados durante el periodo 2020.
- Se comprueba que las condiciones laborales durante el periodo 2020 de la empresa THGROUPECUADOR S.A., si influyeron en el desempeño laboral de los colaboradores.
- Se comprueba que una propuesta para mejorar el clima organizacional si permite aumentar de manera significativa el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta.

5 DISEÑO DE LA PROPUESTA.

5.1 Título de la propuesta.

Acciones para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. en caso de una emergencia sanitaria.

5.2 Datos Informativo.

- **Ejecutor:** Jefferson Lucas (Investigador)
- **Institución:** Empresa THGROUPECUADOR S.A.

5.3 Beneficiarios

5.3.1 Directos

La empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta y los colaboradores del área administrativa y área operativa de la misma.

5.3.2 Indirectos

Clientes y proveedores que compran y utilizan los servicios que ofrece la empresa THGROUPECUADOR S.A

5.4 Ubicación

- **País:** Ecuador.
- **Provincia:** Manabí.
- **Cantón:** Manta.
- **Dirección:** Vía a San Mateo, Ciudadela Mediterráneo, Barrio Barbasquillo Lote 7 y 8.

5.5 Objetivos

5.5.1 Objetivo general

Implementar acciones inmediatas para mantener la continuidad del trabajo y resguardar la integridad de los colaboradores garantizando condiciones de seguridad.

5.5.2 Objetivos específicos

- Promover acciones preventivas que mejoren la capacidad de trabajo de los colaboradores en los diferentes puestos y modalidades de trabajo del área administrativa y área operativa de la empresa THGROUPECUADOR S.A.
- Mantener monitoreo constante de salud individual y colectiva de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A.
- Diseñar estrategias que permitan resguardar la integridad de los colaboradores y mitigar el impacto de una emergencia sanitaria.

5.6 Justificación de la propuesta

A finales del 2019 en China nació una enfermedad infecciosa denominada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como COVID-19 causada por el virus SARS-CoV-2. Ante la emergencia sanitaria el presidente de la Republica del Ecuador declaró estado de excepción por calamidad pública en todo el Ecuador, por motivo de los casos confirmados y por la declaración de la pandemia por COVID-19, este motivo hizo que muchas empresas paralizaran sus actividades y crearan acciones para salvaguardar la continuidad de sus actividades y para no exponer a sus trabajadores del contagioso virus.

La presente propuesta contribuye elevar en un óptimo grado el desempeño laboral, promocionando un clima laboral de confianza entre todos los colaboradores tanto del área administrativa y área operativa, se propone elevar el trabajo en equipo con la finalidad de amortiguar el impacto en caso de que surja un rebrote de contagios por la COVID-19 o por una nueva emergencia sanitaria, priorizando la integridad y salud de cada uno de los colaboradores de la organización para obtener resultados positivos en la organización.

5.7 Descripción de la propuesta.

La presente propuesta dirigida al personal administrativo y personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A. dará como resultado un mayor grado de confianza brindando oportunidades de mejora y acciones aplicables para mitigar el impacto en el caso de presentarse una emergencia sanitaria o rebrotes por las variantes de la COVID-19.

El objetivo del diseño de esta propuesta consiste en la elaboración de estrategias de acciones inmediatas que permitan generar mejoras del clima organizacional estimulado el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

5.8 Desarrollo de la propuesta.

Después de diagnosticar el clima organizacional y el impacto generado en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. en el periodo 2020 se constató que la empresa no tuvo un mayor impacto en cada una de las dimensiones estudiadas referida al clima organizacional y el desempeño laboral, estando las variables en una escala con calificación excelente.

Es por ello que se desarrollará un protocolo de seguridad y salud para la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta. En este protocolo se establecen acciones para fomentar la confianza, la iniciativa, el trabajo en equipo, la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades que realizan cada uno de los colaboradores.

**PROTOCOLO DE SEGURIDAD Y
SALUD EN CASO DE SURGIR UNA
EMERGENCIA SANITARIA**



TH COMPANY

THGROUPECUADOR *es ahora* TH COMPANY

**THGROUPECUADOR S.A.****CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS.....	3
5. LINEAMIENTOS GENERALES.....	4
5.1. Colaboradores que no deben asistir al lugar de trabajo.....	4
5.2. Desplazamiento al trabajo y retorno a sus hogares.....	4
5.3. Recomendaciones a los empleadores de la empresa.....	5
5.4. Recomendaciones a los colaboradores de la empresa.....	6
5.5. Salud mental en el ámbito laboral.....	6
6. LINEAMIENTOS ESPECIFICOS.....	9
6.1. Vigilancia Epidemiológica.....	9
6.2. Bioseguridad en el lugar de trabajo.....	11
6.3. Reincorporación Laboral.....	13

1 INTRODUCCIÓN

En el mes de diciembre del 2019 en la ciudad de Wuhan, China se reportó un brote de una enfermedad infecciosa con un vínculo epidemiológico denominada COVID-19, que es causada por el virus SARS-CoV-2, cabe destacar que esta enfermedad produce fiebre y síntomas respiratorios como la tos y dificultad para respirar, en ciertos casos con mayor gravedad puede producir neumonía, síndrome agudo severo, insuficiencia renal e inclusive puede provocar la muerte.

Con base a lo descrito se estructuró el “PROTOCOLO DE SEGURIDAD Y SALUD PARA LA EMPRESA THGROUPECUADOR S.A.” mismo que brinda estrategias y lineamientos para activar acciones inmediatas con el fin de mantener la continuidad del trabajo y resguardar integridad de los colaboradores en caso de presentarse un nuevo rebrote de alguna variante por COVID-19 o nazca una nueva emergencia sanitaria.

2 OBJETIVO

Garantizar condiciones de seguridad y salud a los colaboradores para mitigar el impacto de un posible rebrote de alguna variante por COVID-19 o el surgimiento de una nueva emergencia sanitaria.

3 ALCANCE

El presente protocolo de seguridad y salud aplica para todo el personal tanto del área administrativa y área operativa de la empresa THGROUPECUADOR S.A., de la misma manera a cada uno de los clientes y proveedores que compran y utilizan los servicios de la organización.

4 DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Centro de trabajo:** Sitio o lugar en los cuales los colaboradores tienen que acudir para realizar una actividad laboral.
- **Tarea:** Conjunto de acciones para cumplir una actividad definida.
- **Cuarentena:** Separación de una persona o grupo de personas que han estado expuestas a una enfermedad contagiosas.
- **Aislamiento:** Separación de una persona contagiada con el fin de impedir la propagación de la enfermedad.
- **Desinfección:** Uso de productos químicos con el fin de eliminar bacterias y el virus presente en la superficie.

- **Elementos de protección personal:** Equipo destinado para ser utilizado por el colaborador, con el objetivo de protegerlo de los riesgos y brindarle seguridad en el trabajo.

5 LINEAMIENTOS GENERALES

Se adjuntan las acciones y estrategias inmediatas para mantener la continuidad de las actividades laborales resguardando la integridad de los colaboradores, mismas que pueden ser implementadas en el área administrativa y área operativa de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

5.1 Colaboradores que no deben asistir al lugar de trabajo.

1. Persona con sospecha de síntomas o confirmado.
2. Personas que presenten síntomas, hasta descartar el caso.
3. Personas que han estado en contacto con casos confirmados o en espacios físicos sin tomar las debidas precauciones.
4. Personas con enfermedades y condiciones de vulnerabilidad.
5. Grupos de atención prioritaria como mujeres embarazadas, personas discapacitadas y personas con enfermedades catastróficas.

5.2 Desplazamiento al trabajo y retorno a sus hogares.

1. Priorizar las opciones de movilidad brindando transporte de la empresa, u otro medio de transporte como taxis o vehículos particulares.
2. Las unidades de transportes de la institución deben someterse a procesos de desinfección y limpieza.
3. Si se moviliza a su lugar de trabajo a pie, en bicicleta, scooter o moto, debe ser obligatorio usar la mascarilla y mantener distancia interpersonal.
4. Desinfectarse y lavarse las manos antes y después de utilizar los medios de transportes.
5. Antes de ingresar a su domicilio debe poseer un área de desinfección en donde colocará lo utilizado mientras estuvo fuera del hogar.
6. Evitar salir de su hogar de manera innecesaria.
7. Practicar medidas de higiene y desinfección en el hogar.
8. Utilizar de mascarilla en cada momento.

5.3 Recomendaciones a los empleadores de la empresa.

1. Identificar a los colaboradores que pertenezcan a los grupos de atención prioritaria para aplicar medidas que minimicen el riesgo de ser expuestos al contagio.
2. Facilitar el teletrabajo y ejecutar reuniones telemáticas.
3. Implementar medidas de control para mitigar el riesgo que puede afectar a la salud de los colaboradores.
4. Brindar capacitación de manera periódica a los colaboradores de la empresa sobre las debidas normas de prevención y control de riesgos laborales, haciendo énfasis en el riesgo biológico y psicosocial.
5. Organizar la jornada laboral de forma escalonada para tratar de evitar aglomeraciones en el área de trabajo.
6. Redistribuir las tareas y actividades con opción a modificar el horario de trabajo.
7. Implementar protocolos de limpieza y desinfección rutinaria a todos los lugares y equipos de trabajo.
8. Cada colaborador debe contar con el equipo y los materiales de protección personal.
9. Seleccionar, abastecer y entregar a los colaboradores la ropa y equipos de trabajos adecuados para disminuir el riesgo laboral y el nivel de exposición a virus y bacterias.
10. Aplicar y cumplir con todas las medidas de seguridad y salud para los colaboradores de la empresa.
11. Aplicar programas de monitoreo individual y colectiva de salud para retornar a las jornadas de trabajo.
12. Diseñar acciones para detectar, vigilar y controlar casos de contagios.
13. Supervisar de manera periódica las condiciones de trabajo en base a la seguridad y salud.
14. Mantener la circulación del aire y ventilación natural en el lugar de trabajo.
15. En la zona de almacén, carga y descarga los conductores deberán permanecer en la cabina durante todo el tiempo que estén en las instalaciones, también se debe aplicar la desinfección y limpieza de los equipos y vehículos.

16. Acoplarse a los lineamientos y estrategias expuestas por la Autoridad Sanitaria Nacional, Autoridad Laboral y otras entidades de control.
17. Fomentar la utilización obligatoria de la mascarilla dentro y fuera del lugar trabajo.

5.4 Recomendaciones a los colaboradores de la empresa.

1. Acatar todas las medidas de prevención que indiquen sus superiores.
2. Conservar el distanciamiento físico establecido, lo más óptimo serían 2 metros.
3. Evitar saludar teniendo contacto físico.
4. Utilizar la mascarilla de manera obligatoria en las instalaciones de la empresa.
5. Evitar usar los dispositivos o equipos de sus compañeros de trabajo.
6. Ser partícipes de los programas de salud implementados por la empresa.
7. Realizar con frecuencia lavado de manos e higiene respiratoria.
8. Procurar tocar partes del rostro como ojos, nariz o boca sin haber realizado la debida desinfección o lavado de manos.
9. Tener uñas cortas, evitar accesorios, joyas u otros objetos parecidos.
10. Utilizar de forma obligatoria los equipos de protección personal, entregados por la empresa.
11. Facilitar el trabajo al personal de limpieza cuando termine la jornada laboral.
12. Mantener ventiladas las áreas de trabajo.
13. En caso de que presente algún síntoma respiratorio, no dude en reportarle a su jefe y de tal manera acudir a un centro médico.
14. Botar de manera correcta los residuos generados en la jornada laboral.
15. Consumir alimentos en el lugar y horario establecido, evitando salir en grupos.

5.5 Salud mental en el ámbito laboral.

La pandemia no solo genera consecuencias físicas, también psicológicas, puesto que, la incertidumbre y el aislamiento genera reacciones emocionales que varían constantemente, generando miedo, desconfianza, ansiedad, tristeza, impotencia y desesperación. Todas estas reacciones impactan en la forma de pensar y actuar de los colaboradores lo cual es complicado tener un pensamiento ordenado que permita tomar decisiones, mantener el control y planear a futuro.

5.5.1 Medidas generales para promover de la salud mental y prevenir de riesgo psicosocial.

1. Identificar posibles problemas emocionales, manejar estos problemas e identificar los riesgos para la salud mental.
2. Dar respuesta en salud mental ofreciendo procesos de intervención a través de medios tecnológicos.
3. Promover hábitos saludables en el lugar y trabajo y fuera de él.
4. Liderar de forma positiva y manejar con responsabilidad los equipos de trabajo.
5. Identificar los factores que podrían ocasionar estrés en el trabajo y desarrolle actividades personales y laborales que den respuesta positiva.

5.5.2 Acciones de intervención frente al riesgo psicosocial en la empresa.

1. Fomentar un buen clima laboral de apoyo donde exista la expresión de sentimientos con el fin de promover el compañerismo.
2. Implantar turnos de intervención y descanso.
3. Establecer un sistema de rotación para los colaboradores que realicen sus actividades de trabajo fuera de la empresa.
4. Proveer y mantener canales de comunicación efectiva entre los miembros y equipos de trabajo.
5. Realizar reuniones frecuentes para brindar motivación a los colaboradores en las distintas áreas.
6. Establecer sistema de distribución de carga de trabajo equitativamente
7. Brindar retroalimentación sencilla y clara sobre acciones y proceso que aporte a la gestión de las actividades.
8. Brindar servicios de atención gratuita en salud mental para todos los colaboradores de la empresa vía online.

5.5.3 Discriminación y estigmatización social en una pandemia.

Se considera que el estigma social en cuanto a la salud se asocia negativamente a una persona o grupo de personas que poseen características o una enfermedad específica. En un brote de contagios de alguna enfermedad o virus, las personas puede que sean discriminadas, que se las aleje o se las trate por separado debido a que posea cierta enfermedad, este tipo de trato afecta de forma negativa a quienes poseen la enfermedad, a su familia, compañeros y amigos.

El brote de la COVID-19 y sus mutaciones causaron estigmatización social y comportamiento discriminatorio hacia cualquier persona que haya contraído el virus, o que haya estado en contacto con este.

a. Acciones organizacionales

- Respetar la privacidad de las personas que buscan atención médica.
- Crear conciencia acerca del virus y enfermedades peligrosas sin producir temor a los colaboradores de la empresa.
- Fomentar un lenguaje preciso y claro.
- Compartir información veraz y oficial.
- Promover acciones de detención, tratamiento y prevención de enfermedades.
- Crear medidas de apoyo a los colaboradores que han sido contagiados por algún virus o alguna de sus variantes.

b. Acciones personales.

- Fomentar la importancia del autocuidado para prevenir de manera efectiva enfermedades.
- Solidarizarse con los compañeros que atraviesan alguna enfermedad.
- Brindar apoyo y motivación constante a sus compañeros mediante redes sociales, llamadas o mensajes.
- Tratar de no exponer comentarios discriminatorios.

5.5.4 Bienestar emocional para el teletrabajo y trabajo en casa.

Los efectos psicológicos de trabajar desde casa durante alguna cuarentena van más allá de tener una mayor distracción y necesidad de cambiar rutinas para cumplir con las metas y objetivos laborales. Existen consecuencias de trabajar en un ambiente diferente, entre estas el estrés, la ansiedad y sentimiento de soledad.

a. Acciones organizacionales.

- Examinar todos los recursos con el que cuenta cada colaborador para realizar sus actividades laborales.
- Establecer canales de comunicación individuales y grupales.
- Establecer cargas de trabajos de forma equitativa para cada colaborador de las diferentes áreas.
- Establecer objetivos y plazos para que el colaborador pueda adaptarse y organizar su trabajo.

- Establecer horarios claros que permita flexibilidad entre la jornada laboral y al tiempo personal.
- Ofrecer un canal de contacto con el fin de que los colaboradores puedan relacionarse de manera fácil entre ellos.

b. Acciones individuales

- Organizar y planificar las actividades con el fin de gestionar el trabajo y en caso de que una tarea sea compleja requerir ayuda.
- Establecer acciones y actividades para mantener un pensamiento positivo y motivador, manteniéndose informado por fuentes fiables.
- Realizar actividades de cuidado personal, mantener una alimentación saludable, dormir bien, hacer ejercicio y aprovechar el tiempo libre para realizar actividades que te gusten.
- Jugar, compartir y crear actividades con las personas con la que convive.

6 LINEAMINETOS ESPECIFICOS.

6.1 Vigilancia Epidemiológica

El mundo está atravesando una pandemia causada por el virus SARS-CoV-2 denominada COVID-19 y de este han surgido un sinnúmero de variantes. En el ambiente laboral, todos los colaboradores de la empresa deben participar con el fin de mitigar el impacto de algún brote de contagios tomando acciones preventivas, para aquello es fundamental realizar capacitaciones sobre las enfermedades presentadas a todo el personal de las distintas áreas.

La empresa y los colaboradores tanto del área administrativa y operativa tienen la potestad de apoyar y aplicar las acciones de prevención necesarias frente a cualquier situación de riesgo laboral.

6.1.1 Contacto y exposición de riesgo

Las personas con caso sospechoso mantendrán aislamiento preventivo obligatorio, esperando resultados de la prueba RT-PCR. Los profesionales de la salud tienen el deber de realizar evaluaciones del riesgo de exposición del virus en cada uno de los puestos de trabajo, tanto del área administrativa y operativa.

6.1.2 Proceso de reporte

Luego de haber identificado el caso sospechoso de algún colaborador de la empresa, se procederá de manera inmediata y obligatoria con el reporte al área de epidemiología del Ministerio de Salud asistiendo a algún distrito de salud.

En caso de que se reporten casos sospechosos, probables o confirmados en la empresa, el empleador deberá:

- Reportar como accidente de trabajo los casos de los colaboradores contagiados confirmados.
- Dar a conocer los resultados de la investigación de los casos.
- Vigilar y monitorear los casos, realizar evaluaciones de salud antes de integrarse nuevamente a las actividades laborales con el objetivo de conocer si su estado de salud es óptimo.
- Brindar los recursos materiales, humanos y tecnológicos para llevar a cabo una óptima gestión de seguridad, salud en trabajo y gestión integral de riesgos.

6.1.3 Acciones para el seguimiento de casos y contacto.

Todo aquel caso sospechoso, probable o confirmado, así como también sus contactos de riesgos en la empresa, casos que estén con aislamiento preventivo por haber sido catalogados como leves y asintomáticos, tienen que ser monitoreados constantemente, mínimo dos a tres veces por semana. El responsable de salud dentro de la empresa deberá:

- Comprobar el cumplimiento de todas las medidas y acciones de aislamiento.
- Educar sobre los síntomas de alarma, como dificultad respiratoria, dolor en el pecho o espalda, alteración de la conciencia, etc.
- Identificar la presencia de síntomas de enfermedad, como fiebre o al menos un síntoma respiratorio.
- Informar a la persona en monitoreo que en caso de presentar un síntoma de alarma contactar al profesional de salud encargado del monitoreo de manera inmediata.
- El profesional que se encarga del monitoreo debe ofrecer una atención de calidad de acuerdo al caso, los síntomas y a la condición del trabajador.

6.1.4 Criterios para el alta de aislamiento.

Todos aquellos casos confirmados, probables y contactos de alto riesgo de casos por algún virus o alguna de sus variantes, deben cumplir los siguientes criterios para salir del aislamiento:

- a) **Casos confirmados y probables con síntomas:** Deberán cumplir por lo menos 13 días mínimos de aislamiento obligatorio a partir de la fecha donde se diagnosticaron los síntomas. Para dar alta al aislamiento no deberían poseer síntomas, en caso de que sigan con síntomas es aconsejable extender el tiempo de aislamiento y que el médico siga valorando su condición de salud.
- b) **Casos confirmados asintomáticos:** Deberán cumplir un aislamiento obligatorio de 13 días después de la fecha en la que se realizó la debida prueba, siendo este resultado positivo.
- c) **Contacto de alto riesgo:** El aislamiento será obligatorio y será de 15 días después del contacto con el caso confirmado o sospechoso probable de algún virus o alguna de sus variantes, si el contacto con el caso probable se descarte, el aislamiento debe suspenderse.

6.2 Bioseguridad en el lugar de trabajo.

Los colaboradores de la empresa deben intervenir en la aplicación de las acciones, medidas y lineamientos de prevención y control ante un caso confirmado, sospechoso o probable de algún virus, algunas de sus variantes o enfermedad.

6.2.1 Reconocimiento y control del riesgo de contagio.

Con el fin de implementar acciones para proteger la seguridad y salud de los colaboradores de la empresa, se deben identificar los peligros y realizar evaluaciones de los riesgos laborales dentro del ambiente de trabajo, de tal forma que se logre determinar medidas y acciones de prevención y control, allí se debe abordar lo siguiente:

- **Detección oportuna:** Crear mecanismos que permitan identificar, aislar y notificar casos de colaboradores que tengan algún síntoma relacionado con algún virus, alguna variante del virus o alguna enfermedad contagiosa.
- **Distancia física:** Medidas que permitan mitigar el riesgo de contagios a todos los colaboradores de la empresa, también aplica para clientes, visitantes y usuarios. Se debe mantener distancia interpersonal de al menos dos metros, la empresa deberá

organizar su agenda para evitar la aglomeración de personas en las instalaciones y lugares de trabajo. La empresa debe fomentar el teletrabajo, realizar reuniones virtuales, modificar horarios y redistribuir las actividades de los colaboradores tanto del área administrativa como operativa.

- **Limpieza y desinfección:** Establecer protocolos de limpieza y desinfección, para lo cual se deberá contar con suficientes insumos.
- **Formación y comunicación:** Capacitar a todos los colaboradores haciendo énfasis a la importancia de las medidas y acciones adoptadas para prevenir la exposición de un virus y cómo actuar en caso de que se presente un caso positivo.

6.2.2 Aplicación de precauciones adicionales

a) Higiene de manos.

- Lavar frecuentemente las manos con jabón y agua.
- Utilizar desinfectante de manos con el 70% de base alcohólica.
- Utilizar toallas desechables para el secado de manos.
- No utilizar toallas de telas para secarse las manos.
- Evitar tener contacto con objetos o superficies de alto contacto.

b) Higiene respiratoria.

- Todo colaborador debe cubrir su nariz y boca con una toalla desechable aun estando con la mascarilla colocada.
- Limpiar, lavarse o desinfectarse las manos después de estornudar o tener contacto con secreciones respiratorias.
- Evitar escupir.
- Evitar tocarse partes de la cara con las manos.

c) Desinfección y limpieza del lugar de trabajo.

- Reforzar las tareas de limpieza.
- Limpiar el área de trabajo usada por los colaboradores.
- Realizar desinfección de los lugares de trabajo y áreas de uso común.

6.2.3 Equipo de protección personal.

Una de las formas más aplicadas para prevenir la transmisión de un virus o alguna otra enfermedad infecciosa, consiste en adoptar medidas de protección considerando el uso óptimo del equipo de protección personal. Para utilizar el equipo de protección personal se debe considerar:

- Ser seleccionado en base al nivel de riesgo de exposición de la actividad que realiza el colaborador.
- Debe ser ajustables de acuerdo a la medida de la persona.
- Utilizarlos de la manera adecuada cuando sea necesario.
- Reemplazarlos en el caso de ser necesario.
- Desecharlo de la manera más adecuada posible con el fin de evitar exposición y contaminación.

A continuación, se dan a conocer los equipos de protección personal necesarios para mitigar y prevenir el contagio de algún virus infeccioso y contagioso.

- a) Ropa de protección:** Cubre de forma parcial o total del cuerpo, evitando la exposición de salpicaduras, fluidos, secreciones o alguna sustancia,
- b) Protección ocular:** Tiene el fin de cuidar e impedir que alguna sustancia tenga contacto los ojos, este equipo se debe limpiar y desinfectar contantemente.
- c) Protección facial:** Este equipo permite cubrir toda la cara.
- d) Protección respiratoria:** La mascarilla es uno de los equipos más utilizados, puesto que permite contener microorganismos provenientes de la boca y nariz. El respirador contra partículas también es un equipo que cubre la nariz y boca, este filtra el aire protegiendo a al colaborador.
- e) Guantes de protección:** Evitan el contacto directo con alguna persona.

6.3 Reincorporación Laboral

6.3.1 Consideraciones para la reincorporación laboral.

El responsable de salud de la empresa THGRUOPECUADOR S.A. debe determinar la reincorporación laboral de los colaboradores a sus actividades de trabajo, considerando que haya terminado el alta epidemiológica y no presente ningún síntoma.

1. Para el colaborador con enfermedad *leve sintomático*:

- Pasar al menos 10 días desde que aparecieron los síntomas.
- Haber pasado al menos 3 días sin fiebre.
- No tener síntomas respiratorios.

El colaborador que haya permanecido asintomático puede volver al trabajo después de al menos 10 días de haber tenido contacto con algún caso confirmado.

2. Para el colaborador con enfermedad *moderada – grave*:

- Haber recibido el alta hospitalaria.
- Haber sido evaluado y dado de alta de un médico.

En la empresa y los lugares de trabajo se deberá cumplir:

1. Evaluación clínica con aplicación del Check List de reincorporación laboral de algún virus o alguna otra enfermedad infecciosa.
2. Revisión del alta epidemiológica.
3. Seguimiento a los colaboradores reincorporados.
4. Capacitación y educación dirigida a todos los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. sobre las medidas de bioseguridad y prevención.
5. Inspección y control estricto de la aplicación de todas las medidas y acciones de bioseguridad.



THGROUPECUADOR S.A.

Elaborado por:
Jefferson Lucas
2022

CONCLUSIONES

Después de haber analizado e interpretado los resultados de los datos obtenidos se puede llegar a las siguientes conclusiones:

1. Una vez analizado el clima organizacional de la empresa THGROUPECUADOR S.A. en el periodo 2020, se comprobó que existe una valorización alta y muy significativa por parte de los colaboradores en cuanto al desempeño laboral, puesto que no existió un gran impacto en el desarrollo de sus actividades tanto en el personal administrativo como en el personal de planta.
2. El estudio demuestra que en la empresa THGROUPECUADOR S.A. los factores del clima organizacional no fueron distorsionados de manera significativa y no afectaron en gran medida al desempeño laboral de los colaboradores durante el periodo 2020, en el área administrativa se pudo constatar que se expusieron de manera clara a los colaboradores las estrategias y lineamientos para hacerle frente a la pandemia, existió un grado de motivación óptimo y a pesar de la situación los colaboradores tenían iniciativa para cumplir sus actividades. En el área operativa existió un grado óptimo en relación a autonomía de los colaboradores, hubo la iniciativa para realizar las actividades y el trabajo no se vio afectado.
3. Se logró determinar que las condiciones laborales de la empresa en el periodo 2020, no influyó de forma significativa en el desempeño de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A., puesto que para mitigar el impacto de la pandemia y proteger la salud de los colaboradores la empresa realizó un cambio radical de 360° en sus actividades y estrategias, pudiendo tener por parte de los colaboradores una respuesta de adaptabilidad óptima.
4. Gracias al desarrollo de la propuesta, se diseñó un protocolo de seguridad y salud para la empresa THGROUPECUADOR S.A., en donde se implementaron acciones,

lineamientos y estrategias con el fin de mejorar y mantener la continuidad del trabajo y resguardar la integridad de los colaboradores y clientes en caso de presentarse un nuevo rebrote por alguna variante de la COVID-19 o nazca una nueva emergencia sanitaria.

RECOMENDACIONES

Finalizando el presente trabajo de investigación, se desarrollan y recomiendan algunas sugerencias que ayuden a reforzar y contribuir en la mejora del clima organizacional estimulando un buen desempeño laboral a los colaboradores de la empresa

THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta:

1. Se recomienda seguir mejorando el clima organizacional para que los colaboradores reflejen a través de sus actividades de trabajo un óptimo desempeño laboral, brindando la confianza y la motivación para cumplir de la manera más adecuada con las metas y objetivos de la organización sin poner en riesgo la integridad de los colaboradores.
2. Brindar capacitaciones y organizar seminarios de manera periódica y constante en donde se fomente la confianza y se expongan de manera clara los lineamientos y las acciones a tomar de todos aquellos cambios estratégicos que realice la empresa, todo esto con el fin de que los colaboradores puedan desenvolverse de una manera óptima en su puesto de trabajo y puedan mejorar sus habilidades para potenciar el desarrollo de la empresa.
3. Se recomienda que se propongan acciones y lineamientos sólidos para mitigar el impacto de una pandemia o desastre natural con el fin de proteger la salud de los colaboradores durante cualquier emergencia, estas acciones deben ser monitoreadas de acuerdo a cada uno de los detalles de los distintos casos que se presenten, la empresa debe ser muy flexible ya que debe poner como prioridad la salud de sus colaboradores.
4. Se recomienda aplicar con responsabilidad cada una de las acciones propuestas en el protocolo de seguridad y salud diseñado para la empresa THGROUPECUADOR S,A, en caso de presentarse una emergencia de salud, este protocolo ayudará a cada uno de

los colaboradores tomar las acciones necesarias para mantener el óptimo flujo de comunicación entre áreas, elevar el compromiso, fomentar el trabajo en equipo, tener iniciativa, ser eficaz y eficiente ofreciendo a la empresa un desempeño laboral excelente.

BIBLIOGRAFÍAS

- Arias Gonzales, J. L. (2020). *Proyecto de Tesis Guía para la elaboración*. (Primera ed.). Arequipa-Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* (7a ed.). Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme.
- Astudillo López, J. R., & Ordoñez Illescas, M. E. (2014). *Diagnóstico de clima organizacional, elaboración de un plan de mejora y su implementación en la Compañía de Radio Taxi Quinta Chica SA durante mayo hasta noviembre 2014*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7133>
- Barcelo, J. C. (2020). *IMF Blog de Recursos Humanos*. Obtenido de 7 factores que afectan al rendimiento laboral: https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/#1_La_motivacion
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. Trillas: México. Obtenido de [http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20\(1\)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf](http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20(1)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf)
- Cerda Guitierrez, H. (1993). *Los elementos de la Investigación* (2a Edición ed.). Santa Fe de Bogotá: Editorial El Buho.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (Tercera edición ed.). México, D. F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. (Novena edición ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Contreras Chavarria, B., & Vargas, P. M. (1989). Una herramienta para medir clima organizacional: cuestionario de Litwin y Stringer. 27-37.
- Cuello, R., Fructus, R. C., & Aguilar Panduro, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Integración Valor Agregado*, 109-121.

- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica* (Primera ed.). Córdoba: Editorial Brujas.
- González, H. E., & González, L. E. (2010). *Clima Organizacional. VI Jornadas de Sociología de la UNLP*. Universidad Nacional de La Plata, La Plata. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/107480>
- Guevara Pazmiño, X. (2018). *Clima organizacional: nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6169>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Iglesias Armenteros, A. L., & Sánchez García, Z. T. (2005). Generalidades del clima organizacional. An Overview of the Organizational Climate. *MediSur*, 455-457. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2015000300002&script=sci_arttext&tlng=en
- Juárez Adata, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457745495014>
- Lerma González, H. (2009). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto* (4a. ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/metodologia_de_la_investigacion_propuesta_anteproyecto_y_proyecto.pdf
- Lohr, S. (1999). *Muestreo: Diseño y Análisis*. Madrid: International Thomson Editores.
- Mendoza Zárate, J. H. (2021). CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE CAPACITACIÓN DEL PERÚ, LIMA 2021. *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE CAPACITACIÓN DEL PERÚ, LIMA 2021*. Universidad Peruana de las Américas, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1479/MENDOZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Queipo, B., & Useche, M. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 486-496. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Real Academia Española. (2014). *RAE*, 23 ed. Obtenido de Diccionario de la lengua española: [//dle.rae.es](http://dle.rae.es)
- Roa Rojas, Y. T. (2004). *Diagnóstico del clima organizacional en el departamento de operaciones de una empresa transnacional*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1863.pdf>
- Sandoval Caraveo, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 84. Obtenido de <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4402/3399>
- Santillán Marroquín, W. (2020). EL TELETRABAJO EN EL COVID-19. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica.*, 65-76. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746439>
- Vera Ruiz, D. O., Tumbaco Chilan, R. Y., & Concha Ramirez, J. A. (2021). El impacto económico causado por el covid-19 en las empresas ecuatorianas del sector comercial. *Polo del Conocimiento*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER1/Downloads/2619-13983-2-PB.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Formato de encuesta aplicada al personal administrativo.

		Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Administración de Empresas					
<p>“Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, en el periodo 2020”.</p>							
<p><i>La información vertida en este cuestionario es estrictamente confidencial y no implica ninguna responsabilidad para los participantes.</i></p> <p>Indicaciones:</p> <p>La presente es una encuesta que permitirá conocer el Clima Organizacional y el nivel de Desempeño Laboral de la empresa THGROUPECUADOR S.A., del PERSONAL ADMINISTRATIVO para así de sus resultados poder elaborar una propuesta de desempeño laboral que permita mejorar el rendimiento de los trabajadores de la organización. Este cuestionario deberá ser llenado por usted de forma personal, confidencial y anónima. Marque con una (X) la respuesta que mejor se ajuste a su opinión para cada uno de los ítems. Marque sólo una respuesta por ítems.</p>							
<p>Sexo:</p> <p>Hombre ()</p> <p>Mujer ()</p>	<p>Edad:</p> <p>30 años o menos ()</p> <p>31 a 34 años ()</p> <p>35 a 44 años ()</p> <p>45 años a más ()</p>	<p>Antigüedad en la empresa:</p> <p>Menos de un año ()</p> <p>De 1 a 4 años ()</p> <p>De 5 a 9 años ()</p> <p>De 10 años a más ()</p>					
		<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="width: 50px;">Si</td> <td style="width: 50px;">No</td> </tr> </table>	Si	No			
Si	No						
<p>¿Usted se contagió de la COVID-19 en el periodo 2020?</p>							
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="width: 15%;">1. Nunca</td> <td style="width: 15%;">2. Casi nunca</td> <td style="width: 15%;">3. A veces</td> <td style="width: 15%;">4. Casi siempre</td> <td style="width: 15%;">5. Siempre</td> </tr> </table>			1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre			
CLIMA ORGANIZACIONAL							
ESTRUCTURA							
	1	2	3	4	5		
1. ¿Cree usted que el espacio que utilizó fue el adecuado para desempeñar la modalidad de teletrabajo en el periodo 2020?							
2. ¿Considera usted que se expusieron de manera clara las reglas, políticas y valores de la organización para mitigar el impacto de la COVID-19 en los colaboradores?							
3. ¿Considera usted que disponía de los recursos necesarios para desempeñar la modalidad de teletrabajo desde el 16 de marzo al 16 de junio del 2020?							
4. ¿La empresa THGROUPECUADOR S.A. replanteó los objetivos para el periodo 2020?							
COMUNICACIÓN							
	1	2	3	4	5		
5. ¿Considera usted que durante el periodo 2020, recibió la información necesaria para ejecutar su trabajo?							
6. ¿Cree usted que la comunicación organizacional se mantenía permanente en el periodo 2020?							
7. ¿Considera usted que existió oportunidad para expresar y compartir sus ideas?							
IDENTIDAD							
	1	2	3	4	5		
8. ¿Usted se sintió parte importante de la empresa THGROUPECUADOR S.A. durante el periodo 2020?							
9. ¿Considera usted que durante el periodo 2020 se sintió comprometido con el éxito de la empresa THGROUPECUADOR S.A.?							

10. ¿Considera usted que sintió el apoyo de sus compañeros cuando realizó trabajos en equipo a lo largo del periodo 2020?					
AUTONOMÍA	1	2	3	4	5
11. ¿Pudo tomar decisiones en su puesto de trabajo durante el periodo 2020 de la pandemia de la COVID-19?					
12. ¿Cree usted que fue responsable con el trabajo que realizó mediante la modalidad de teletrabajo en el periodo 2020 de la pandemia de la COVID-19?					
13. ¿Considera usted que durante el periodo 2020 de la pandemia de la COVID-19, propuso alternativas de solución ante un problema?					
MOTIVACIÓN	1	2	3	4	5
14. ¿Considera usted que se cumplieron con los objetivos planificados de su puesto de trabajo durante el periodo 2020?					
15. ¿Considera usted que su jefe lo motivó a lograr sus objetivos durante el periodo 2020?					
16. ¿La empresa organizó actividades de integración o recreativas durante el periodo 2020 de la pandemia de la COVID-19?					
DESEMPEÑO LABORAL					
TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5
17. ¿Cree usted que la colaboración en equipo se pudo lograr mediante la modalidad de teletrabajo durante el periodo 2020?					
18. ¿Considera usted que colaboró con sus compañeros de trabajo para lograr los objetivos del equipo?					
19. ¿Considera usted que durante el periodo 2020 tuvo una actitud positiva y proactiva?					
EFICIENCIA	1	2	3	4	5
20. ¿Usted se adaptó rápidamente a los cambios implementados durante el periodo 2020?					
21. ¿Usted cumplía con su trabajo en el tiempo establecido por la empresa durante la modalidad de teletrabajo?					
22. ¿Identificó rápidamente los procedimientos de las tareas a desarrollar durante la pandemia de la COVID-19?					
23. ¿Considera usted que durante la modalidad de teletrabajo ejecutó diariamente su planificación?					
INICIATIVA	1	2	3	4	5
24. ¿La empresa THGROUPECUADOR S.A. durante el periodo 2020 capacitó continuamente a sus colaboradores para desarrollar nuevas habilidades?					
25. ¿Cree usted que durante el periodo 2020 presentó nuevas ideas para mejorar los procesos?					
26. ¿Considera usted que durante la modalidad de teletrabajo ayudó y motivó a sus compañeros?					
27. ¿Durante la jornada en la modalidad de teletrabajo identificó errores y trabajó para resolverlos?					
EFICACIA	1	2	3	4	5
28. ¿Usted cumplió con las tareas asignadas durante el periodo 2020 de la pandemia de la COVID-19?					
29. ¿Durante la modalidad de teletrabajo logró desarrollar sus actividades con calidad?					
30. ¿Considera usted que durante el periodo 2020 cumplió con los objetivos propuestos por la organización?					
31. ¿Considera usted que durante la modalidad de teletrabajo en el periodo 2020 mantuvo la puntualidad en su asistencia al trabajo?					

Anexo 2. Formato de encuesta aplicada al personal de planta.

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Administración de Empresas					
	“Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, en el periodo 2020”.					
<p>La información vertida en este cuestionario es estrictamente confidencial y no implica ninguna responsabilidad para los participantes.</p> <p>Indicaciones:</p> <p>La presente es una encuesta que permitirá conocer el Clima Organizacional y el nivel de Desempeño Laboral de la empresa THGROUPECUADOR S.A., del PERSONAL DE PLANTA para así de sus resultados poder elaborar una propuesta de desempeño laboral que permita mejorar el rendimiento de los trabajadores de la organización. Este cuestionario deberá ser llenado por usted de forma personal, confidencial y anónima. Marque con una (X) la respuesta que mejor se ajuste a su opinión para cada uno de los ítems. Marque sólo una respuesta por ítems.</p>						
Sexo: Hombre () Mujer ()		Edad: 30 años o menos () 31 a 34 años () 35 a 44 años () 45 años a más ()		Antigüedad en la empresa: Menos de un año () De 1 a 4 años () De 5 a 9 años () De 10 años a más ()		
					Si	No
¿Se contagió usted de la COVID-19 en el periodo 2020?						
1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre		
CLIMA ORGANIZACIONAL						
ESTRUCTURA						
1. ¿Considera usted que el espacio que utilizó fue el adecuado para desempeñar su trabajo en el periodo 2020?	1	2	3	4	5	
2. ¿Considera usted que se expusieron de manera clara las reglas, políticas y valores de la organización para mitigar el impacto de la COVID-19 en los colaboradores?						
3. ¿Considera usted que disponía de los recursos necesarios para desempeñar su trabajo de manera presencial durante el periodo 2020?						
4. ¿La empresa THGROUPECUADOR S.A. replanteó las metas para el periodo 2020?						
COMUNICACIÓN						
5. ¿Considera usted que durante el periodo 2020, recibió la información necesaria para ejecutar su trabajo?	1	2	3	4	5	
6. ¿Cree usted que la comunicación organizacional se mantenía permanente en el periodo 2020?						
7. ¿Considera usted que existió oportunidad para expresar y compartir sus ideas?						
IDENTIDAD						
8. ¿Usted se sintió parte importante de la empresa THGROUPECUADOR S.A. durante el periodo 2020 de la COVID-19?						
9. ¿Usted se sintió comprometido con el éxito de la empresa THGROUPECUADOR S.A. durante el periodo 2020?						
10. ¿Considera usted que sintió el apoyo de sus compañeros cuando realizó trabajos en equipo a lo largo del periodo 2020?						

AUTONOMÍA	1	2	3	4	5
11. ¿Usted pudo tomar decisiones en su puesto de trabajo durante el periodo 2020?					
12. ¿Cree usted que fue responsable con el trabajo que realizó en el periodo 2020 de la pandemia de la COVID-19?					
13. ¿Considera usted que durante el periodo 2020, propuso alternativas de solución ante un problema?					
MOTIVACIÓN	1	2	3	4	5
14. ¿Considera usted que se cumplieron con las tareas y metas planificadas de su puesto de trabajo?					
15. ¿Considera usted que su jefe lo motivó a lograr sus metas de trabajo?					
16. ¿La empresa organizó actividades de integración o recreativas durante el periodo 2020 de la pandemia de la COVID-19?					
DESEMPEÑO LABORAL					
TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5
17. ¿Cree usted que durante el pico de contagio de la COVID-19 le generó sentimiento de inseguridad dentro de su jornada de trabajo?					
18. ¿Considera usted que colaboró con sus compañeros de área para lograr las metas de trabajo del equipo?					
19. ¿Cree usted que durante el periodo 2020 tuvo una actitud positiva y proactiva?					
EFICIENCIA	1	2	3	4	5
20. ¿Usted se adaptó rápidamente a los cambios implementados durante el periodo 2020?					
21. ¿Considera usted que cumplía con su trabajo en el tiempo establecido por la empresa durante la modalidad presencial?					
22. ¿Identificó rápidamente los procedimientos de las tareas a desarrollar durante el periodo 2020 de la COVID-19?					
23. ¿Considera usted que durante la modalidad presencial trabajó diariamente su planificación?					
INICIATIVA	1	2	3	4	5
24. ¿La empresa THGROUPECUADOR S.A. durante el periodo 2020 brindó capacitación continua a sus trabajadores para desarrollar nuevas habilidades?					
25. ¿Cree usted que durante el periodo 2020 presentó nuevas ideas para mejorar los procesos?					
26. ¿Considera usted que en el periodo 2020 ayudó y motivó a sus compañeros?					
27. ¿Durante la jornada de trabajo identificó errores y trabajó para resolverlos?					
EFICACIA	1	2	3	4	5
28. ¿Usted cumplió con las tareas y metas asignadas durante el periodo 2020?					
29. ¿Durante el periodo 2020 de la COVID-19, logró desarrollar su trabajo con calidad?					
30. ¿Considera usted que durante el periodo 2020 cumplió con las metas propuestas por la organización?					
31. ¿Considera usted que durante el periodo 2020 mantuvo la puntualidad en su asistencia al trabajo?					



“Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta, en el periodo 2020”.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DEL ÁREA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA THGROUPECUADOR S.A.

La presente entrevista tiene como finalidad de conocer su percepción como experto que nos permite enriquecer el presente trabajo de investigación para validar el contenido del instrumento.

Objetivo: Diagnosticar el clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A., de la ciudad de Manta, en el periodo 2020.

Instrucciones: Por favor responda de manera clara y objetiva las siguientes preguntas.

Nombre y Cargo del Entrevistado:

Ing. Cesar Cañizares. – Jefe del Área Financiera y Administrativa.

1. ¿Cómo impactó la pandemia de la COVID-19 a la empresa THGROUPECUADOR S.A.?
2. ¿Cuáles fueron las estrategias más importantes que implementó la empresa THGROUPECUADOR S.A. para hacerle frente a la pandemia de la COVID-19?
3. ¿Las estrategias utilizadas por la empresa THGROUPECUADOR S.A. para hacerle frente a la pandemia de la COVID-19 brindaron los resultados esperados?
4. ¿Qué tipos de estrategias o actividades se aplicaron para fomentar el trabajo en equipo con sus colaboradores durante la pandemia de la COVID-19 en el periodo 2020?
5. ¿THGROUPECUADOR S.A. brindó a su personal los recursos necesarios para desempeñar sus actividades tanto en la modalidad de teletrabajo como presencial?
6. ¿Los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. mostraron compromiso y empatía llevando a cabo la modalidad de teletrabajo?
7. ¿Considera usted que durante la pandemia por COVID-19 se desarrollaron técnicas motivacionales para elevar el clima laboral de los trabajadores?
8. ¿Cree usted que el clima laboral de la empresa THGROUPECUADOR S.A. durante el periodo de pandemia de la COVID-19 influyó en el desempeño de sus colaboradores?
9. ¿Considera usted que las metas anuales de la empresa THGROUPECUADOR S.A. disminuyeron en el periodo 2020 en comparación con la de años anteriores?
10. ¿Durante el periodo 2020, se tomó en cuenta la opinión de sus colaboradores para la planificación de la nueva modalidad de teletrabajo?
11. ¿Qué tipo de acciones de mejora se aplicaron a los colaboradores que no obtuvieron un desempeño satisfactorio durante el periodo 2020 de la pandemia de la COVID-19?
12. ¿Qué tipo de programas o sistemas se aplicaron para monitorear y evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. en el periodo 2020?
13. ¿Cuenta la empresa con una estadística de contagio de la COVID-19 de sus colaboradores? ¿Que acciones se tomaron para enfrentar los casos de contagios positivos?

Anexo 4. Tabulación de los resultados de las encuestas del personal del área administrativa.

TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS DEL PERSONAL ADMINSTRATIVO		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
CLIMA ORGANIZACIONAL	ESTRUCTURA	1. El espacio fue adecuado para realizar teletrabajo.	0	0	2	6	8
		2. Se expusieron las reglas, políticas y valores de la organización.	0	0	0	3	13
		3. Recursos necesarios para teletrabajo.	0	0	1	8	7
		4. THGROUPECUADOR S.A. replanteó los objetivos.	0	0	1	4	11
	COMUNICACIÓN	5. Información necesaria para ejecutar su trabajo.	0	0	0	4	12
		6. Comunicación organizacional permanente.	0	0	0	2	14
		7. Oportunidad para expresar y compartir sus ideas.	0	0	1	3	12
	IDENTIDAD	8. Fue parte importante de la empresa.	0	0	0	5	11
		9. Se sintió comprometido con el éxito de la empresa.	0	0	0	3	13
		10. Sintió el apoyo de sus compañeros.	0	0	1	3	12
	AUTONOMÍA	11. Tomó decisiones en su puesto de trabajo.	0	0	0	3	13
		12. Responsable con el trabajo que realizó mediante teletrabajo.	0	0	0	4	12
		13. Alternativas de solución ante un problema.	0	1	0	3	12
MOTIVACIÓN	14. Se cumplieron los objetivos planificados.	0	0	0	4	12	
	15. Su jefe lo motivó a lograr sus objetivos.	0	0	0	4	12	
	16. La empresa organizó actividades de integración o recreativas.	0	1	1	2	12	
	17. La colaboración en equipo se pudo lograr mediante teletrabajo	0	0	0	5	11	
DESEMPEÑO LABORAL	TRABAJO EN EQUIPO	18. Colaboró con sus compañeros para lograr los objetivos.	0	0	0	3	13
		19. Actitud positiva y proactiva.	0	0	0	4	12
		20. Se adaptó a los cambios implementados.	0	0	0	4	12
	EFICIENCIA	21. Cumplía con su trabajo en el tiempo establecido.	0	0	0	2	14
		22. Identificó los procedimientos de las tareas a desarrollar.	0	0	0	3	13
		23. Durante el teletrabajo ejecutó diariamente su planificación.	0	0	0	3	13
	INICIATIVA	24. La empresa capacitó a sus colaboradores.	0	0	0	5	11
		25. Presentó nuevas ideas para mejorar los procesos.	0	0	0	7	9
		26. Ayudó y motivó a sus compañeros.	0	0	1	3	12
	EFICACIA	27. Identificó errores y trabajó para resolverlos.	0	0	1	3	12
28. Cumplió con las tareas asignadas.		0	0	0	7	9	
29. Logró desarrollar sus actividades con calidad.		0	0	0	2	14	
30. Cumplió con los objetivos propuestos por la organización.		0	0	0	0	16	
31. Puntualidad en su asistencia al trabajo.		0	0	0	6	10	

Anexo 5. Tabulación de los resultados de las encuestas del personal de planta.

TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS DEL PERSONAL DE PLANTA		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
CLIMA ORGANIZACIONAL	ESTRUCTURA	1. El espacio fue adecuado para trabajar.	0	0	4	4	7
		2. Se expusieron las reglas, políticas y valores de la organización.	0	0	0	3	12
		3. Recursos necesarios para desempeñar su trabajo.	0	0	0	3	12
		4. THGROUPECUADOR S.A. replanteó las metas.	0	0	0	4	11
	COMUNICACIÓN	5. Información necesaria para ejecutar su trabajo.	0	0	0	4	11
		6. Comunicación organizacional permanente.	0	0	0	3	12
		7. Oportunidad para expresar y compartir sus ideas.	0	0	0	3	12
	IDENTIDAD	8. Se sintió parte importante de la empresa.	0	1	1	7	6
		9. Se sintió comprometido con el éxito de la empresa.	0	0	0	6	9
		10. Sintió el apoyo de sus compañeros.	1	0	2	2	10
	AUTONOMÍA	11. Tomó decisiones en su puesto de trabajo.	1	0	3	7	4
		12. Fue responsable con el trabajo que realizó.	0	0	0	2	13
		13. Propuso alternativas de solución ante un problema.	1	2	3	4	5
	MOTIVACIÓN	14. Se cumplieron con las tareas y metas planificadas.	0	0	0	6	9
		15. Su jefe lo motivó a lograr sus metas de trabajo.	0	0	0	3	12
		16. Actividades de integración o recreativas.	0	1	6	1	7
DESEMPEÑO LABORAL	TRABAJO EN EQUIPO	17. El pico de contagio de la COVID-19 generó inseguridad	0	0	2	3	10
		18. Colaboró con sus compañeros para lograr las metas.	0	1	1	6	7
		19. Actitud positiva y proactiva.	0	2	1	5	7
	EFICIENCIA	20. Se adaptó a los cambios implementados.	0	1	2	7	5
		21. Cumplía con su trabajo en el tiempo establecido.	0	0	1	2	12
		22. Identificó los procedimientos de las tareas a desarrollar.	0	0	1	5	9
		23. Trabajó diariamente su planificación.	0	0	0	5	10
	INICIATIVA	24. La empresa brindo capacitación a sus trabajadores.	0	0	1	10	4
		25. Presentó nuevas ideas para mejorar los procesos.	0	3	1	4	7
		26. Ayudó y motivó a sus compañeros.	0	1	2	3	9
	EFICACIA	27. Identificó errores y trabajó para resolverlos.	1	0	1	4	9
		28. Cumplió con las tareas y metas asignadas.	0	0	0	5	10
		29. Logró desarrollar su trabajo con calidad.	0	0	1	2	12
		30. Cumplió con las metas propuestas por la organización.	0	0	0	4	11
		31. Puntualidad en su asistencia al trabajo.	0	0	0	2	13

Anexo 6. Evidencias fotográficas



Ilustración 1. Aplicación de encuesta al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

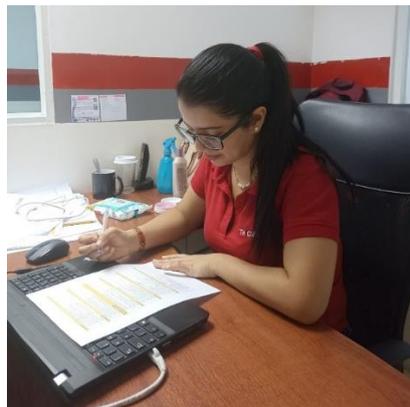


Ilustración 2. Aplicación de encuesta al personal administrativo de la empresa THGROUPECUADOR S.A



Ilustración 3. Aplicación de encuesta al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A



Ilustración 4. Aplicación de encuesta al personal de planta de la empresa THGROUPECUADOR S.A



Ilustración 5. Visita para la aplicación de la entrevista al Ing. Cesar Cañizares.



Ilustración 6. Entrevista realizada al jefe del área financiera y administrativa de la empresa THGROUPECUADOR S.A.



Ilustración 7. Parte del personal del área administrativa de la empresa THGROUPECUADOR S.A.

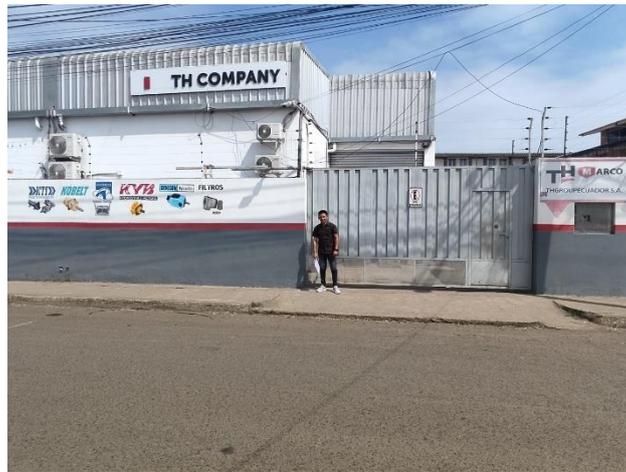


Ilustración 8. Exteriores de la empresa THGROUPECUADOR S.A. de la ciudad de Manta.