



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

Análisis de los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta, en el periodo 2020.

Autor:

Macias Fernández Wendy Dayana

Facultad Ciencias Administrativas

Carrera Administración de Empresa

Manta, 01 de agosto del 2022

CERTIFICADO 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 **Macias Fernández Wendy Dayana**, 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 “**Análisis de los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Placacetro Masisa Disalme” 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 SIMILITUDES DE ORIGINALIDAD




Document Information


Analyzed document PI_WENDY MACIAS FERNANDEZ.pdf (D142525656)
Submitted 7/29/2022 10:35:00 PM
Submitted by Carlos Velasco Delgado
Submitter email carlos.velasco@uleam.edu.ec
Similarity 3%
Analysis address carlos.velasco.uleam@analysis.arkund.com

Sources included in the report


SA

3937-T2-T2_PERALESCORDOVA TANIALISET.docx
Document 3937-T2-T2_PERALESCORDOVA TANIALISET.docx (D115871228)


SA

HUANCA_FARFAN_T2.docx
Document HUANCA_FARFAN_T2.docx (D114276142)



SA

Tesis Final-Angie Cedeño Vite .Urkund.docx
Document Tesis Final-Angie Cedeño Vite .Urkund.docx (D131638081)


W

URL: <https://corporativo.masisa.com/wp-content/uploads/2020/04/Reporte-Integrado-2019-MASISA.pdf>
Fetched: 7/29/2022 10:35:00 PM


SA

Cerna y Samán tesis.docx
Document Cerna y Samán tesis.docx (D113936758)


W

URL: https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/metodologia_de_la_investigacion_propuesta_anteproyecto_y_proyecto.pdf
Fetched: 7/29/2022 10:35:00 PM


SA

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación el trabajo de titulación sobre el tema “Análisis de los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta, en el periodo 2020.” Elaborado por la egresada Wendy Dayana Macias Fernández, el mismo que cumple con lo estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Carrera Administración de empresas.

Presidente del tribunal

Econ. Calderón Zamora Oscar Xavier

Miembro del tribunal

Ing. Palma Avellán Ana Manuela

Miembro del tribunal

Ing. Marcillo Pin Karla Rossana

DEDICATORIA

A mi mamá que me ha dado su apoyo incondicional ha sido la persona que ha estado a mi lado en esta gran lucha, ha sabido ser mi apoyo y mi consejera y sobre todo por ser una persona valiente luchadora que se ha sacrificado para que yo pueda estar donde estoy.

A mis hermanos que han estado apoyándome incondicionalmente en lo económico y en lo moral.

A mis amigos Karen Vera, Josselyn Mero y David Vera a quienes tuve la oportunidad de conocer a lo largo de esta etapa universitaria gracias a todos ellos por ser parte de mi historia.

A mi amiga y compañera Cinthia María por darme su ayuda cuando la necesite, sobre todo por ser paciente en explicarme temas que yo no comprendía.

Y, por último, a mi tutor por su apoyo e información brindada para la realización de esta investigación.

Wendy Dayana Macias Fernández

RECONOCIMIENTO

Principalmente a mi mamá por su paciencia y apoyarme a seguir mis sueños.

A mis hermanos por estar conmigo en las buenas y en las malas, gracias por darme su confianza.

A Dios por darme salud y las fuerzas necesarias para cumplir mis metas.

A mi tutor Carlos Velasco por darme su tiempo y paciencia u ser mi guía en este proceso de investigación.

A la empresa “Placacentro Masisa Disalme por permitirme realizar mi tesis.

A la universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí carrera Administración de empresa por abrirme sus puertas.

A los profesores que tuve en el trayecto de la carrera por bríndame su conocimiento y experiencias vividas que fueron parte fundamental para mi formación académica y profesional.

Wendy Dayana Macias Fernández

ÍNDICE

CERTIFICADO DEL TUTOR.....	I
CERTIFICADO DE SIMILITUDES DE ORIGINALIDAD	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO	III
DEDICATORIA.....	IV
RECONOCIMIENTO.....	V
RESUMEN.....	XI
SUMMARY	XII
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Tema de investigación	3
2. DISEÑO TEÓRICO.....	3
2.1. El problema.....	3
2.2. Planteamiento del problema	3
2.3. Formulación del problema.....	5
2.3.1. Formulación de los problemas específicos.....	5
2.4. Formulación del objetivo de la investigación.....	5
2.5. Formulación de los objetivos de la investigación.....	5
2.5.1. Objetivo general.....	5
2.5.2. Objetivos específicos.....	5
2.6.1. Delimitación espacial.....	6
2.6.2. Delimitación temporal.....	6
2.6.3. Delimitación conceptual.....	6
2.7. Formulación de hipótesis.....	6
2.7.1. Hipótesis general.....	6
2.7.2. Hipótesis específica	6
2.8. Determinación de las variables.....	6
2.8.1. Variable independiente	7
2.8.2. Variable dependente.....	7
2.9. Matriz de consistencia	8
2.10. Justificación de la investigación	9

3.1. Antecedentes de la investigación.....	10
3.2. Base teórica.....	13
3.2.1. Administración de Talento Humano	13
3.2.2. Desempeño laboral	13
3.2.3. Clima laboral.....	14
3.2.4. Resolución de Conflicto.....	15
3.2.5. Plan de contingencia COVID-19	15
3.2.6. Factores que inciden en el desempeño laboral.....	16
3.2.7. Placacentro Masisa Disalme.	20
3.3. Glosario de términos.....	22
4. METODOLOGÍA	23
4.1. Tipo y diseño de investigación	23
4.1.1. Tipo de investigación	23
4.1.2. Diseño.....	23
4.2. Población de estudio.....	23
4.3. Tamaño de muestra.....	24
4.4. Técnicas de recolección de datos.....	24
4.4.1. La encuesta	24
4.4.2. Entrevista	26
4.4.3. La observación	27
4.4.4. Recopilación de información secundaria.....	27
4.5. Análisis e interpretación de los resultados	28
4.5.1. Encuesta realizada a los colaboradores del área administrativa	29
4.5.2. Encuesta realizada a los colaboradores del área de producción	47
4.6. Comprobación de las hipótesis	64
5. DISEÑO DE LA PROPUESTA	65
5.1. Datos de la propuesta.....	65
5.2. Antecedentes de la propuesta	65

5.3. Justificación	66
5.4. Objetivos.....	67
5.4.1. Objetivo general.....	67
5.4.2. Objetivo específico	67
5.5. Problema para resolver	67
5.5.1. En el área administrativa.....	67
5.5.2. En el área de producción.....	68
5.6. Desarrollo de la propuesta mediante estrategias.....	69
Conclusión..	78
Recomendación.	79
BIBLIOGRAFÍA.....	80
ANEXOS.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de consistencia.....	8
Tabla 2. Niveles de precepción de acuerdo con la escala de Likert.....	25
Tabla 3. Usted se contagió de COVID-19 en el periodo 2020.....	28
Tabla 4. Comunicación	29
Tabla 5. Necesidades y motivación.....	31
Tabla 6. Objetivos y roles	32
Tabla 7. Integración y colaboración.....	34
Tabla 8. Liderazgo.....	36
Tabla 9. Innovación y cambio	37
Tabla 10. Condiciones de trabajo.....	39
Tabla 11. Productividad, Calidad y Resultado.....	41
Tabla 12. Satisfacción laboral	42
Tabla 13. Autoevaluación	44
Tabla 14. Resultados de las dimensiones para elaborar el desempeño laboral	45
Tabla 15. Comunicación	47
Tabla 16. Necesidades y Motivación	48
Tabla 17. Objetivos y Roles	50
Tabla 18. Integración y Colaboración	51

Tabla 19.	Liderazgo.....	53
Tabla 20.	Innovación y Cambio	55
Tabla 21.	Condiciones de trabajo	56
Tabla 22.	Productividad, Calidad y Resultados	58
Tabla 23.	Satisfacción Laboral.....	59
Tabla 24.	Autoevaluación	61
Tabla 25.	Resultados de las dimensiones para elaborar el desempeño laboral	63
Tabla 26.	Dimensión comunicación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta	69
Tabla 27.	Dimensión de necesidades y motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta.	70
Tabla 28.	Dimensión de integración y colaboración para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta.	71
Tabla 29.	Dimensión de liderazgo para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta	76
Tabla 30.	Dimensión de innovación y cambio para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta.	77

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Usted se contagió de COVID-19 en el periodo 2020.....	28
Gráfico 2.	Comunicación	29
Gráfico 3.	Necesidades y motivación.....	31
Gráfico 4.	Objetivos y roles	33
Gráfico 5.	Integración y colaboración.....	34
Gráfico 6.	Liderazgo.....	36
Gráfico 7.	Innovación y cambio	38
Gráfico 8.	Condiciones de trabajo	39
Gráfico 9.	Productividad, Calidad y Resultado.....	41
Gráfico 10.	Satisfacción laboral	43
Gráfico 11.	Autoevaluación	44
Gráfico 12.	Resultados de las dimensiones para elaborar el desempeño laboral	46
Gráfico 13.	Comunicación	47
Gráfico 14.	Necesidades y Motivación	49
Gráfico 15.	Objetivos y Roles	50
Gráfico 16.	Integración y Colaboración	52
Gráfico 17.	Liderazgo.....	53

Gráfico 18. Innovación y Cambio	55
Gráfico 19. Condiciones de trabajo.....	57
Gráfico 20. Productividad, Calidad y Resultados	58
Gráfico 21. Satisfacción Laboral.....	60
Gráfico 22. Autoevaluación	61
Gráfico 23. Resultados de las dimensiones para elaborar el desempeño laboral	63

RESUMEN

La siguiente investigación tiene el objetivo de analizar los factores internos que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” en la ciudad de Manta, en el periodo 2020, Actualmente el desempeño laboral se ha convertido en parte fundamental para el rendimiento y logro de los objetivos de la organización, a esto hay que agregarles que en el periodo 2020 surge la crisis sanitaria por Covid-19 que ha afectado a las organizaciones, de esta manera surge la problemática de como influyen en el desempeño de las actividades, la comunicación, necesidades, motivación, objetivos, roles, integración y colaboración, liderazgo, innovación y cambio, condiciones de trabajo, productividad, calidad, resultados, satisfacción laboral y autoevaluación. Esta investigación tiene un alcance de tipo descriptivo, no experimental y como instrumento se aplicó dos tipos de encuestas que serán aplicadas a los colaboradores del área administrativa y de producción conformadas por 28 y 29 ítems y las cuales se encuentran divididas en 10 dimensiones, y fue aplicada a los 28 colaboradores de la empresa Placacentro ubicada en la ciudad de Manta. además, se realizó una entrevista al jefe administrativo, entre los resultados obtenido se encontró que los factores que influyen el desempeño laboral son: comunicación, necesidades, motivación; integración, colaboración, liderazgo, innovación y cambio, se concluye que la empresa debe de fortalecer cada uno de los factores antes mencionados para garantizar así un lugar de trabajo acorde a las necesidades de cada colaborador.

Palabras claves: desempeño laboral, autoevaluación, motivación, comunicación y liderazgo

SUMMARY

The following research has the objective of analyzing the internal factors that influence the work performance of the workers of the company “Placacentro Masisa Disalme” in the city of Manta, in the period 2020. Currently work performance part for the performance and achievement of the objectives of the organization, to this we must add that in the period 2020 arises the health crisis by Covid-19 that has affected organizations, thus the problem of how they influence the performance of activities, communication, needs, motivation, objective, roles, integration, collaboration, leadership, innovation, change, working conditions, productivity, quality, results, job satisfaction and self-evaluation. This research has a descriptive, non-experimental scope and as an instrument, two types of surveys were applied to the collaborators of the administrative and production areas, made up of 28 and 29 items divided into 10 dimensions, and was applied to the company Placacentro located in the city of Manta. Among the results obtained, it was found that the factors that influence work performance are communication, needs, motivation, integration, collaboration, leadership, innovation, change. It is concluded that the company should strengthen each of the factors mentioned above to ensure a workplace according to the needs of each employee.

Key words: job performance, self-assessment, motivation, communication, and leadership.

1. INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral juega un papel importante en rentabilidad de las organizaciones es por ello, que el desempeño laboral se puede ver afectado por diferentes factores internos y externos que rodean al colaborador. Actualmente las empresas ecuatorianas cuentan con personal y departamento encargado en controlar el talento humano, este se encarga en capacitar, inducir al personal, además de inspeccionar que el trabajar cumpla con su horario de trabajo entre otras funciones que desempeña este departamento.

Es por ello, a raíz de la crisis sanitaria por Covid-19 la empresa y sus colaboradores se vieron afectados por ella, asimismo está tuvo que adaptarse a los cambios e implementar estrategias que garanticen la seguridad de los colaboradores y de sus clientes. Por ello, los factores que se han investigado son los siguientes: comunicación, necesidades, motivación, objetivos, roles, integración y colaboración, liderazgo, innovación, cambio, condiciones de trabajo, productividad, calidad, resultados, satisfacción laboral y autoevaluación.

En la empresa “Placacetro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta, los colaboradores son parte fundamental para la productividad y rentabilidad de esta. Ya que ellos interactúan de manera directa con los clientes que buscan en la empresa satisfacer sus necesidades. La presente investigación tiene como objetivo principal determinar cuáles son los factores internos y externos que influyen en directamente en el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Placacetro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta, en el periodo 2020.

En el capítulo I se desarrolló el diseño teórico, asimismo se menciona el problema de la investigación, objetivos, objetivos específico, hipótesis general e hipótesis específica, además se planteó las variables de este proyecto.

En el capítulo II se desarrolló los antecedentes investigativos y marco teórico esto de acuerdo con los factores que inciden en el desempeño laboral de la empresa en estudio.

En el capítulo III se realizó la metodología la cual consta de un diseño no experimental y de tipo descriptivo, en esta investigación se aplicó la muestra con el total de la población de estudio que es de 28 personas, dado al número reducido del universo de la población, además, se elaboró dos encuestas diferente, la primera encuesta contara con 28 preguntas agrupadas en las 10 dimensiones referente a la modalidad de teletrabajo y será aplicada a los colaboradores del área administrativa, mientras que la otra encuesta contara con 29 preguntas agrupadas en las 10 dimensiones referente al trabajo presencial y será aplicada a los colaboradores de área producción. Dichas preguntas tuvieron una escala de respuesta de Likert con las que se recopilaron las diferentes posiciones de los colaboradores en cuantos a los factores internos que los rodean. Asimismo, se realizó una entrevista al jefe del área administrativa con el fin de conocer la situación vivida en el periodo 2020 sobre el desempeño laboral de los colaboradores.

En el capítulo IV se elaboró la propuesta donde se diseñan estrategias de mejora, esto en base a la colección de datos en los cual da respuestas a aquellas necesidades de los colaboradores de la empresa investigada.

Se puede concluir que los factores que inciden e influyen en el desempeño laboral de los empleados son los siguientes: comunicación, motivación, integración y colaboración, liderazgo, trabajo en equipo, innovación y cambio. Por lo que, se debe intervenir y crear estrategias que estén enfocado en mejorar y satisfacer las necesidades de los colaboradores.

1.1. Tema de investigación

Análisis de los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta, en el periodo 2020.

2. DISEÑO TEÓRICO

2.1. El problema

El desempeño laboral es un aspecto fundamental para la gestión de una organización, puesto que, esta mide la eficiencia y la eficacia con la que ejecutan las actividades los trabajadores en la organización. por lo que, a raíz de la crisis sanitaria por Covid-19 esta ha sido un factor determinante para el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta, en el periodo 2020.

2.2. Planteamiento del problema

El siguiente proyecto de investigación tiene como objetivo analizar los factores que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta durante el año 2020. de esta forma, el desempeño laboral ayuda a la organización a medir el rendimiento que tiene un trabajador al momento de desempeñar sus actividades, sin embargo, existen diferentes factores que suelen afectar la producción y el rendimiento del personal dentro de una organización, estos factores pueden ser clasificados de la siguiente manera; económica general, relaciones laborales, y el ambiente del trabajo.

De acuerdo con (Chiavenato y Villamizar 2004) define al desempeño, como “el Ejercicios o comportamientos observados entre los empleados relacionados con el logro de las metas organizacionales”, se puede decir que, el desempeño laboral es la fortaleza más importante en tener en cuenta dentro de una organización.

Como sabemos, Al comienzo del año 2020, las empresas a nivel nacional tuvieron que tomar medidas de prevención por la emergencia sanitaria por Covid-19, tanto la organización como los empleados se han visto afectados puesto que se tuvo que suspender el trabajo, se redujo las horas laborales por ende los ingresos bajaron lo que perjudicó a la rentabilidad de la misma.

Según los estudios realizados por (Caribe 2020) indica que la crisis sanitaria por Covid-19 ha impactado a las empresas industriales de manera significativa ya que tuvieron grandes caídas de sus ingresos y presentando problemas para pagar sus obligaciones salariales y financieras, así que tuvieron que implementar políticas que permitan atender la emergencia e implementar nuevas estrategias que les permita continuar con sus actividades, ante esta situación la CEPAL también menciona que el sector más afectado serían las microempresas y las pymes que, a partir del primer periodo del 2020 se estima que 2,7 millones de microempresas cerrarían por no poder solventar sus obligaciones financieras, Además, se estima que se perdieron 8,5 millones de puestos de trabajo, sin mencionar los despidos en empresas que seguirán operando.

Por otro lado, (Weller et al. 2020) en su estudio señala que el impacto de la pandemia del COVID-19 en el empleo obviamente ha tenido una fuerte caída de los ingresos laborales, primero por la destrucción de empleo, segundo por esquemas de suspensión del trabajo con los cuales se mantiene el vínculo laboral, pero acompañado por un menor ingreso, tercero por la disminución de las horas laborables y por último la reducción de salarios.

Por tanto, los factores que vamos a determinar en este proyecto de investigación son los siguientes: comunicación, necesidad y motivación, objetivo, roles, integración, colaboración, liderazgo, innovación, cambio, condiciones de trabajo, productividad, calidad, resultados, satisfacción laboral y autoevaluación.

2.3. Formulación del problema

¿De qué manera los factores internos y externos pueden ser un determinante para el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta, en el periodo 2020?

2.3.1. Formulación de los problemas específicos

- ¿De qué forma la crisis sanitaria del Covid-19 afecto al desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta?
- ¿Cómo los factores de desempeño laboral consiguen afectar la satisfacción de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta?
- ¿Cómo el desempeño laboral se vio afectado por la nueva modalidad de trabajo implementada por la organización?

2.4. Formulación del objetivo de la investigación

El objeto del presente proyecto de investigación es el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta, en el periodo 2020.

2.5. Formulación de los objetivos de la investigación

2.5.1. Objetivo general

Determinar cuáles son los factores internos y externos que influyen en directamente en el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta, en el periodo 2020.

2.5.2. Objetivos específicos

- Determinar como la crisis sanitaria por Covid-19 afecto al desempeño laboral de los empleados de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta.

- Analizar los factores de desempeño laboral que afectan a la satisfacción de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta.
- Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores bajo las nuevas modalidades de trabajo implementadas durante el período 2020.

2.6. Delimitación

2.6.1. Delimitación espacial

El siguiente proyecto de investigación tiene lugar en la empresa “Placacentro Masisa Disalme” ubicada en Manta entre la Av. 108 Calle 114 Esquina (Diagonal Cancha 3 Reyes)

2.6.2. Delimitación temporal

El proyecto de investigación se llevará a cabo en el periodo 2020

2.6.3. Delimitación conceptual

Para efecto de la investigación se estudiarán los factores que presentar mayor relevancia y que afectan al desempeño laboral de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” en la ciudad de Manta, en el período 2020.

2.7. Formulación de hipótesis

2.7.1. Hipótesis general

Los factores internos y externos inciden en el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” en la ciudad de Manta, en el periodo 2020.

2.7.2. Hipótesis específica

- La crisis sanitaria del Covid-19 afecto el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta.
- El desempeño laboral está asociado de manera directa con a la satisfacción laboral de los colaboradores de la organización.

- La nueva modalidad de trabajo implementada por la organización contribuye a un buen desempeño laboral por parte de los colaboradores.

2.8.Determinación de las variables

2.8.1. Variable independiente

- Los Factores que influye

2.8.2. Variable dependente

- El desempeño laboral

2.9. Matriz de consistencia

Tabla 1. Matriz de consistencia

Tema: Análisis de los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta, en el periodo 2020.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿De qué manera los factores internos y externos pueden ser un determinante para el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta, en el periodo 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿De qué forma la crisis sanitaria del Covid-19 afecto al desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta?? ➤ ¿Cómo los factores de desempeño laboral consiguen afectar la satisfacción de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta? ➤ ¿Cómo el desempeño laboral se vio afectado por la nueva modalidad de trabajo implementada por la organización? 	<p>Objetivo general Determinar cuáles son los factores internos y externos que influyen en directamente en el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta, en el periodo 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinar como la crisis sanitaria por Covid-19 afecto al desempeño laboral de los empleados de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta. ➤ Analizar los factores de desempeño laboral que afectan a la satisfacción de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta. ➤ Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores bajo las nuevas modalidades de trabajo implementadas durante el período 2020. 	<p>Hipótesis general Los factores internos y externos inciden en el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” en la ciudad de Manta, en el periodo 2020.</p> <p>Hipótesis específica</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La crisis sanitaria del Covid-19 afecto el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta. 2. El desempeño laboral está asociado de manera directa con a la satisfacción laboral de los colaboradores de la organización. 3. La nueva modalidad de trabajo implementada por la organización contribuye a un buen desempeño laboral por parte de los colaboradores. 	<p>Variable independiente Los Factores que influyen</p> <p>Variable dependente El desempeño laboral</p>	<p>Diseño No experimental</p> <p>Tipo: Descriptivo</p> <p>Población: 28 colaboradores</p> <p>Muestra: 28 colaboradores</p> <p>Instrumento: Entrevista Encuestas</p>

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

2.10. Justificación de la investigación

La presente investigación trata sobre el análisis de los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Placacento Masisa Disalme” de la ciudad de Manta, en el periodo 2020 se justifica de la siguiente manera:

Actualmente el desempeño laboral es uno de los aspectos más importantes dentro de una organización ya que de ello depende el rendimiento de la misma, es por ello, que esta investigación tiene el objetivo de identificar cuáles son los factores que determinan el desempeño laboral en una organización, puesto que, es importante conocer el comportamiento del trabajador al momento de realizar sus actividades, ya que, cuando el colaborador se siente satisfechos con sus funciones dentro del área donde labora los resultados siempre son mejores a diferencia de un colaborador que no se siente satisfecho con sus actividades dentro de la organización.

Una vez evaluado e identificado los factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores nos permitirá hacer una propuesta de mejora del desempeño laboral, la cual tendrá como prioridad resolver aquellas inconformidades de los trabajadores para así aumentar la eficiencia y capacidades de cada uno de ellos, por otro lado, al realizar una evaluación al personal nos permitirá identificar problemas que a su vez ayudara a implementar nuevas políticas de compensación, permitiendo identificar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo o identificar a los trabajadores altamente competentes a quienes se les puede asignar deberes y responsabilidades adicionales e incluso ascender aún mejor puesto de trabajo.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la investigación

(Sánchez 2016) con el tema: Factores determinantes en el desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Esta investigación está enfocada en el estudio de los factores determinantes que pueden interferir al desempeño laboral de la empresa Buon Giorno, para poder realizar la investigación se aplicó el test DACUM el cual contiene preguntas que están enfocadas al desempeño laboral, la metodología usada en esta investigación es de tipo descriptivo y explicativo, la población de este proyecto fue de 53 trabajadores los cuales pasaron a ser la muestra para este trabajo de investigación, este estudio concluyo que la empresa requiere que los trabajadores brinden servicios de calidad a los clientes por ende la empresa debe de aumentar el trabajo en equipo, ya que, este componente permite que en la empresa haya compañerismo, permitiendo tener buenos resultados generando buen desempeño y satisfacción laboral.

Tema: Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados del departamento de operaciones de la empresa Tía S.A.

El siguiente estudio realizado por (Elizabeth 2020) trata sobre el estudio del desempeño laboral de los trabajadores del área de operaciones de la empresa Tía S.A, el objetivo de este trabajo fue detectar los factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de operaciones del cantón Durán de la empresa Tía S.A, se aplicó un método inductivo-deductivo, investigación descriptiva-correlacional, la población o muestra fue de 156 colaboradores que conforman parte de los distintos establecimientos de la empresa Tía S.A, la precepción del personal investigado muestra que existe un nivel de clima organizacional medio y alto; el nivel de desempeño es su mayoría alcanza un nivel medio, el siguiente trabajo concluyo

con que el clima organizacional de la empresa es el más idóneo para el correcto desenvolvimiento de los trabajadores.

(Paredes Valverde et al. 2021) con el tema: Factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de instituciones educativas públicas.

El siguiente trabajo tiene el objetivo de presentar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las instituciones públicas educativas, la metodología utilizada para esta investigación no fue experimental y el diseño correlacional de corte transversal, esta investigación conto una muestra de 92 trabajadores el área administrativa a cinco instituciones educativas públicas a los que se les aplico dos cuestionarios para medir los factores motivacionales y de desempeño, el cuestionario utilizado fue de factores de motivación el cual consta de 15 ítems y fue estructurado bajo una escala de Likert, a su vez se evaluó dos dimensiones las cuales son de factores de motivación y factores de higiene, entre los resultados obtenidos esta que el 58,7% de los colaboradores menciona que los factores de motivación son parcialmente adecuado, y el 56% señala que el desempeño laboral es adecuado por lo que se demostró que los factores motivacionales si influyen de manera significativa en el desempeño laboral.

Tema: La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón de Quevedo, Ecuador.

La presente investigación realizado por (Manjarrez Fuentes et al. 2020) tiene el objetivo de diagnosticar la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los hoteles del canto de Quevedo, la metodología implementada para la investigación fue descriptiva el método teóricos fueron el analítico sistemático y el histórico lógico, la población y muestra a usar fue de 38 empleados que trabajaban en los 8 establecimientos hoteleros, las preguntas que se

realizaron fueron de carácter específico, considerando la menor interpretación de los encuestados y las cerradas presentaron un número de posibles respuestas, el instrumento a usar fueron por medio de entrevistas y cuestionarios la cual dejó investigada que fue procesada estadísticamente usando la herramienta SPSS 22.0 los resultados que la investigación mostró factores de motivación comunes, así como la influencia en el desempeño laboral y la competitividad de los hoteles objeto de estudio.

(Bohórquez et al. 2020) con el tema: La motivación y el desempeño laboral: capital humano como factor clave en una organización.

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal del cantón Salina, ya que considera que las organizaciones deben de tener como prioridad mantener al talento humano motivado puesto que es el capital más importante de la organización, para el desarrollo de este proyecto se consideró como población de encuestados a 31 personas las cuales están conformadas por el alcalde, directivos y jefes de departamento y para la encuesta se obtuvo una población de 435 personas, este trabajo tuvo una muestra de 157 personas encuestadas, el principal instrumento de investigación fue las encuestas que consta de 17 preguntas cerradas, estructuradas en tres partes la primera con los datos sociodemográficos, una segunda sección con preguntas relacionadas con la motivación y una tercera sección con preguntas orientadas al desempeño laboral, estas dos últimas secciones con opciones de escala de Likert, entre los resultados se puede apreciar que los trabajadores se sienten insatisfechos a los que respecta a las necesidades y con la equidad organizacional.

3.2. Base teórica

3.2.1. Administración de Talento Humano

El termino de administración de talento humano a cambia de nombre en las últimas décadas siendo este último el vigente, según (Bouzas Ortiz, 2019) la administración de talento humano es la área que administra al personal a quienes se lo ve como agente activos y proactivos en la organización, es por ello, que el plantea que las personas no deben de ser considerados como recursos dentro de la organización, de lo contrario, las personas contribuyen en gran medida a la competitividad de la organización.

La dirección de administración de talento humano de acuerdo con (Cadena-Santana 2016)es el responsable del macroproceso de gestión de talento humano y seguridad integral, que se estructura con el proceso de desarrollo organizacional; administración técnica del talento humano; seguridad laboral y salud ocupacional; gestión ambiental y atención al ciudadano.

3.2.2. Desempeño laboral

De acuerdo con (Chiavenato y Villamizar 2004b) ” Es el comportamiento de los empleados en la búsqueda de objetivos establecidos, formando una estrategia personal para lograr esos objetivos.” otros autores como (Chiang Vega y San Martín Neira 2015) afirma que desempeño laboral es el grado en el cual el empleado de una organización cumple con los requisitos de trabajo, por lo que se puede decir que el desempeño es un pilar fundamental para el funcionamiento de una organización, ya que al evaluar al personal le permite a esta implementar estrategias y afinar la eficacia y eficiencia de la empresa.

Por otro lado, tenemos a autores como (Milkovich y Boudreau 1994) consideran que el desempeño laboral es una serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la

organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

3.2.2.1. Evaluación de desempeño

El ambiente organizacional se basa en las percepciones individuales, y a menudo se lo considera como patrones los cuales se repiten de acuerdo con el comportamiento, actitudes y emociones que determinan la vida organizacional, refiriéndose a la situación actual dentro de la organización y las relaciones entre grupos de trabajadores.

Según Goncalves (2000) el ambiente organizacional es una institución ya que se refleje una estructura organizacional, el tamaño, estilo de comunicación y el estilo de liderazgo, por otro lado, tenemos definiciones como la de (Capuano 2004) el cual menciona que la evaluación de desempeño por competencia constituye al proceso en el cual se estima el rendimiento global del empleado, poniendo énfasis en que cada persona no es competente para todas las tareas y no está igualmente interesada en todas las clases de tareas. Por tal motivo, las organizaciones realizan estas evaluaciones para medir el rendimiento y potencial que tienen sus colaboradores.

3.2.3. Clima laboral

El clima laboral se compone fundamentalmente por factores físicos y emocionales que inciden en el comportamiento y desempeño de los miembros del equipo de trabajo (Lucas y Ureta 2019) esta definición proporciona un elemento para entender que el clima organizacional se refiere principalmente a nuestras percepciones de las personas que integran la organización y por lo tanto incluye diversas fuentes de información de los miembros de la empresa. Por otro lado, (Soto 2001) menciona que el diagnóstico de clima laboral retroalimenta los procesos que influyen en el comportamiento organizacional, permitiéndole hacer mejoras para cambiar la condiciones y comportamiento de los colaboradores, la partes interesadas, a través de mejoras

destinadas a optimizar la motivación profesional y los niveles de rendimiento, en muchos casos los hilos son en realidad personas que sugieren cambios o mejoras.

3.2.4. Resolución de Conflicto

De acuerdo con (Celestino 2017) menciona que cuando se tratamos de resolver los conflictos en una organización puede tener consecuencias positivas o negativas, Las disputas se pueden evitar si se manejan adecuadamente, muy factible para aumentar la motivación de los empleados, para la mejora. la calidad de nuestras decisiones, fomentar la imaginación y creatividad y fortalecimiento de las relaciones personales. Entonces el conflicto puede ser muy útil si sabemos cómo resolverlo adecuadamente, Al resolver disputas, es importante que ambas partes estén involucradas porque no solo depende del gerente sino de las partes involucradas a mostrar respeto y escuchar para llegar a una solución positiva.

3.2.5. Plan de contingencia COVID-19

La crisis sanitaria por Covid-19 ha afectado tanto al sistema de salud como en la economía del mundo, es por ellos que las organizaciones tuvieron que adaptarse a la nueva modalidad y desarrollar planes de contingencia para poder continuar con su negocio.

Los efectos que generó la pandemia pusieron al descubierto las debilidades de la organización ya que no estaban preparadas para poder cubrir una crisis de esta manera, De acuerdo con (Gómez 2019), las actividades para responder a situaciones de riesgo requieren una planificación tanto interna como externa a la entidad, la cual debe evaluar el impacto negativo de las amenazas sobre las vulnerabilidades preexistentes, Por lo tanto, el plan de contingencia a desarrollar debe de caracterizarse por ser dinámico y flexible para adaptarse a los cambios que pueden ocurrir en el transcurso de las actividades de las organizaciones

3.2.6. Factores que inciden en el desempeño laboral

Para efecto de esta investigación se analizarán los siguientes factores que inciden en el desempeño laboral de una organización.

3.2.6.1. Satisfacción laboral

González (2006) señala que la satisfacción es la actitud que tiene el individuo al momento de realizar sus actividades asignadas dentro de la organización, dicha actitud será definida por la características del puesto y área de trabajo y como esta será considerada por el sujeto a cargo, además, que la satisfacción laboral tiene relación con el clima laboral cita extraída de (Carrera 2014:28) de manera que, se puede decir que la satisfacción laboral depende del colaborador frente a su propio trabajo, dicha actitud se basa en las precepciones que tiene el trabajador de cómo debería ser dicho trabajo.

Por su parte (Locke, 1976, 1984) define a la satisfacción laboral como una respuesta emocional positiva o negativa al puesto de trabajo y a través de una evaluación se demuestra si el puesto cumple o permite cumplir los valores del individuo, (Salgado y Remeseiro 1996). Por lo que podemos ver que la satisfacción laboral está relacionada directamente con el clima laboral, por tanto, esta incluye algunos aspectos que existen en el ambiente laboral y a través de este ellos los individuos aprecia la realidad organizacional en la que se desenvuelven.

3.2.6.2. Liderazgo

Actualmente existen muchas definiciones sobre el liderazgo entre ellos tenemos a (Ruiz Speare, 2017) el cual describe que el liderazgo no se basa en la jerarquía, puesto que no consiste en tener el control, el comando o el poder, no es el papel que se adopta, no está reservado para ciertas personas, ya que no se lleva en los genes ni es innato, por lo que el liderazgo consiste en tener la capacidad o deseo de dirigir a un grupo de personas para alcanzar un fin en común.

Por consiguiente es necesario definir que es un líder y que es liderazgo por lo que, (Carrera 2014) define que un líder es la persona capaz de ejercer influencia a otras personas para dirigirlos y guiarlos de manera efectiva hacia el logro de los objetivos que se tengan planeados y por otro lado, dice que el liderazgo es el proceso de influir, guiar y dirigir a los miembros del grupo hacia el éxito en la obtención de las metas y objetivos de la organización.

3.2.6.3. Tipos de líderes según la forma de ejercer el liderazgo

Según el autor (Ruiz Speare, 2017) las formas de ejercer el liderazgo en una organización es la siguiente:

Líder espontáneo: es aquel que surge espontáneamente al presentarse una determinada situación o problema asume el mando de las acciones a realizar dando las instrucciones para llevarlas a su fin.

Líder tradicional: es aquel que obtiene el poder por pertenecer a un grupo de poder establecido, este tipo de poder se da en casos de monarquía y empresa familiares, en las que el liderazgo es heredado independientemente de que el individuo cuente con las capacidades necesarias para cubrir el puesto.

Líder autocrático: es aquel que toma las decisiones de manera autoritaria, es un individuo que no pide consejos ni da explicaciones sobre sus actos en ocasiones sus decisiones son acertadas ya que suelen errar en el camino, este tipo de liderazgo ignorar y desaprovecha las opiniones y conocimientos de sus colaboradores

Líder democrático: es aquel que consulta con los subordinados sobre las acciones y decisiones propuesta y alimenta su participación, en este tipo de liderazgo el líder suele aprovechar la información y conocimiento de sus colaboradores.

Líder liberal: es aquel que delega algunas decisiones a los demás, permite que sus colaboradores de esta manera aumenten sus capacidades.

Líder carismático: son líderes que por su personalidad carismática genera entusiasmo en algunos trabajadores, es aquel que conecta acertadamente con los otros, que saca lo mejor de cada uno, este tipo de líderes son comunes en ámbitos de la política, religión y aquellos movimientos sociales.

3.2.6.4. Motivación laboral

En el estudio realizado por (Rivas y Perero 2018) expresan que la motivación laboral es el resultado de la interrelación del individuo y el estímulo realizado por la organización con la finalidad de crear elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo. mientras que autores como miguel (Manjarrez Fuentes et al. 2020) mencionan que la motivación en el ámbito laboral es el proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de las personas hacia la realización de los objetivos esperados, es por ello, que en el ámbito laboral es fundamental conocer las causas que estimulan la acción del individuo puesto por medio de la motivación entre otros aspectos la administración puede crear estrategias que ayuden al funcionamiento de la organización.

3.2.6.5. Seguridad laboral

Desde el punto de vista de (Cedeño , y otros, 2018) expresan que la Seguridad y Salud Ocupacional (SySO) es una multidisciplinar en asuntos de protección, seguridad, salud y bienestar de las personas involucradas en el trabajo, Los programas de seguridad e higiene industrial buscan fomentar un ambiente de trabajo seguro y saludable, El SySO también incluye protección a los compañeros de trabajo, familiares, empleadores, clientes, y otros que podan ser afectados por el ambiente de trabajo En este ámbito de la seguridad en el trabajo se mencionan

las condiciones de trabajo teniendo en cuenta que los empleadores deben controlar estas condiciones para que no representen una amenaza para la seguridad y salud de los trabajadores, cumpliendo al mismo tiempo con los requisitos de calidad. trabajo.

3.2.6.6. Relaciones interpersonales

En el ámbito laboral y desde la posición de (Dalton, 2007) las relaciones interpersonales es el trato que mantienen los trabajadores con sus compañeros, personas administrativo y de gestión es decir es la relación que tienen los trabajadores en su entorno laboral, mientras que el autor (Celestino 2017) indica que para que exista una buena relación interpersonal en una organización, los trabajadores deben de desarrollar habilidades de comunicación, además de adquirir un compromiso por la organización y tener conocimiento sobre el estilo de liderazgo democrático mediante la partica del respeto hacia los demás.

3.2.6.7. Sistema de recompensa o compensación

En la actualidad el sistema de recompensa e incentivos son parte fundamental en el funcionamiento de una organización. citando a (Govea 2012) expresa que La compensación y los incentivos ayudan a implementar las estrategias ya que dan forma al comportamiento de individuos y grupos, Este programa de recompensas bien diseñado y alineado con los objetivos estructura organizativa, motivan a los empleados a orientar su desempeño para alcanzar las metas organizacionales, en resumen, el proceso de recompensa e incentivos en una organización está ligado directamente con la motivación laboral siempre que los objetivos organizacionales sean alcanzados.

(Celestino 2017) en su investigación menciana que el reconocimiento por parte líder por haber logrado el objetivo hace sentir felices y orgullosos a los miembros del equipo; dicho reconocimiento se considera como la mejor recompensa, en este contexto se puede apreciar que

ser reconocidos por hacer lograr los objetivos por parte de quien los dirige es muy importante para ellos ya que les hacen saber que su trabajo es bien recibido por sus superiores.

3.2.7. Placacentro Masisa Disalme.

3.2.7.1. Descripción del negocio

La empresa Placacentro Masisa es considerado como uno de los principales negocios de comercialización de tableros de maderas, ofreciendo un amplio mix de productos Masisa y complementarios para la fabricación de muebles, entregando así a sus clientes servicios de calidad como la optimización de corte y dimensionado de tableros. la empresa cuenta con más de 300 tiendas en 11 países de Latinoamérica: Chile, Colombia, Ecuador, Perú, Bolivia, México y Venezuela, Placacentro mantuvo su posición como la mayor red de tiendas especializadas en la entrega de productos y servicios para mueblistas en los mercados, Opera con 23 locales en México, 46 en Venezuela, 13 en Colombia, 29 en Ecuador, 15 en Perú, 5 en Bolivia y 48 en Chile; totalizando 179 locales. (Informe integrado , 2019)

3.2.7.2. Misión

“Trabajamos día a día con diseño, calidad, sustentabilidad para apoyar los proyectos y sueños de nuestros clientes, colaboradores, inversionistas y comunidades en donde estamos presentes”.

3.2.7.3. Visión

“Queremos ser la compañía que mejora la vida de las personas a través de los espacios de los que somos parte con nuestros productos y soluciones innovadoras”.

3.2.7.4. Principios Empresariales

Los principios empresariales con los que se rige la empresa Placacentro perteneciente al grupo Masisa son los siguientes: (Masisa Corporativo, 2020).

- **Resultados Económicos:** Buscamos permanentemente la creación de valor sostenible.
- **Conducta Empresarial:** Mantenemos un compromiso empresarial ético y transparente con niveles elevados de gobernabilidad.
- **Conducta Individual:** Exigimos una conducta personal honesta, íntegra y transparente.
- **Relaciones con Nuestros Clientes:** Promovemos relaciones de confianza en el largo plazo con nuestros clientes, ofreciendo productos de calidad, innovadores y sustentables, así como servicios de excelencia.
- **Relaciones con Nuestros Colaboradores:** Desarrollamos equipos de alto desempeño, en un ambiente laboral sano, seguro y basado en el respeto de los derechos humanos.
- **Relaciones con Nuestras Comunidades, Proveedores, Sociedad y Medio Ambiente:** Nos comprometemos a interactuar con nuestros vecinos, comunidades, proveedores, sociedad y medio ambiente, fundamentados en el respeto mutuo y la cooperación.

3.3. Glosario de términos

Los términos descritos y definidos a continuación fueron conseguidos por medio del diccionario de la real academia española.

Organización:

Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

Institución:

Organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente.

Desempeño: Acción y efecto de desempeñar o desempeñarse

Incentivo:

Estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos.

Líder: Es aquella persona que se desempeña como guía o jefe de un grupo (Definición abc, institución, 2006)

Crisis:

Cambio profundo y de consecuencias importantes en un proceso o una situación, o en la manera en que estos son apreciados.

Espontaneo:

Persona que por propia iniciativa interviene en algo para lo que no tiene título reconocido.

Encauzando: Encaminar, dirigir por buen camino un asunto, una discusión.

4. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y diseño de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo, autores como (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio 2014) mencionan que este estudio de tipo descriptivo ya que esta busca especificar las propiedades, las características el perfil de las personas, grupos, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a su análisis, asimismo esta busca medir y recoger la información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se estudian.

4.1.2. Diseño

El diseño de esta investigación es de tipo no experimental, por su lado (Hernández Sampieri et al. 2014) afirma que la investigación no experimental es aquella que se lleva a cabo sin una manipulación deliberada de las variables y en la que los fenómenos se observan únicamente en su entorno natural con el fin de analizarlos.

4.2. Población de estudio

De acuerdo con (Lerma, 2009) La población es un conjunto de elementos del mismo tipo que tienen ciertas propiedades correspondientes a una misma definición, cuyos elementos serán estudiados en cuanto a sus propiedades y relaciones, las cuales son determinadas por el investigador, definidas y pueden incluir personas o unidades diferentes de personas: vivienda, tornillos, computadoras, entre otros.

Para determinar la población de este proyecto fue necesario conocer cuántos empleados se encuentran actualmente laborando en la empresa Placacentro Masisa de la ciudad de Manta, según la plantilla entregada por parte del encargado del área de talento humano la empresa

cuenta con 28 trabajadores, de los cuales se encuentran 8 personas en el área administrativa y 20 personas en el área de producción.

4.3. Tamaño de muestra

Según (Lerma, 2009) en su estudio menciona que “la muestra es un subconjunto de la población, es así como, a partir de los datos de las variables obtenidas, se calcula los valores estimados de esas mismas variables para la población” (p73).

Esta investigación tiene un muestreo aleatorio estratificado técnica de muestreo que se utiliza cuando la población se puede distinguir en subgrupos o subpoblación claramente identificables, mediante este método de muestreo, la selección de los elementos que van a formar parte de la muestra se realiza por separado dentro de cada estrato, Por ellos, para la realización de este proyecto de investigación se aplicó la muestra aleatorio estratificado en donde se escoge el total de la población en subgrupos perteneciente a 8 personas en el área administrativa y 20 personas que conforman el área de producción.

4.4. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas que se utilizaron en este proyecto de investigación para la recolección de datos que serán utilizados para obtener la información requerida son:

4.4.1. La encuesta

Para poder llevar a cabo esta investigación se aplicó el cuestionario sobre el clima laboral la cual está compuesta de 96 ítems la cual se divide en 10 partes que logra integrar todo lo referente al clima laboral, esta encuesta brinda un panorama más visible y comprensible al momento de determinar las variables que inciden en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Placacentro Masisa Disalme. para efecto de esta investigación se elaboró dos encuestas diferente, la primera encuesta contara con 28 preguntas agrupadas en las 10 dimensiones

referente a la modalidad de teletrabajo y será aplicada a los colaboradores del área administrativa, mientras que la otra encuesta contara con 29 preguntas agrupadas en las 10 dimensiones referente al trabajo presencial y será aplicada a los colaboradores de área producción.

Las dimensiones de esta encuesta están divididas de la siguiente manera: comunicación, necesidad y motivación, objetivo, roles, integración, colaboración, liderazgo, innovación, cambio, condiciones de trabajo, productividad, calidad, resultados, satisfacción laboral y autoevaluación.

A quienes: Los empleados de la empresa Placacetro Masisa Disalme

Cómo: A través de visitas a la empresa Placacetro Masisa Disalme

Con qué: Mediante encuesta, entrevista y la observación

Cuando: De acuerdo la fecha establecida

Cuántas veces: Hasta que se recaude la información requerida

Donde: En la empresa Placacetro Masisa Disalme

Para qué: Para conocer los factores que inciden en el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Placacetro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta, en el periodo 2020.

Para poder evaluar las respuestas se utilizó la valoración de la escala de Likert, la cual mide opiniones precepciones y comportamiento de los encuestados.

Tabla 2. Niveles de precepción de acuerdo con la escala de Likert

Precepción de cada pregunta	Valoración
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Neutro	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Elaborado por: Macias Fernández Wendy Dayana

Para poder abracar este cuestionario a los colaboradores y al jefe de área de la empresa investigada se tuvo que reformular la encuesta para que sea aplicable a este periodo, se aplicó una encuesta a los colaboradores del área administrativa y otra a los colaboradores del área de producción, además se llevó a cabo una entrevista al jefe del área administrativa, de esta manera podemos conocer el punto de vista de cada uno de los integrantes de la empresa sobre el desempeño laboral de la empresa.

Con estas dos encuestas y la entrevista se logró definir la situación vivida en el periodo 2020 en la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” y así determinar cuáles son las variables que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores y así ofrecer una propuesta de mejora a la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME”.

4.4.2. Entrevista

De acuerdo con (Ander-Egg 1982) citado por (Pérez 2011) menciona que la entrevista es aquella conversación que mantienen dos personas, en la cual uno es entrevistador y el otro el entrevistado, esta técnica es un instrumento eficaz y de gran precisión, puesto que se basa en la investigación humana, además la entrevista cuenta con problema de delimitación por su uso extendido en las diferentes áreas de conocimiento.

Para efectos de esta investigación se realizó una entrevista al jefe de área administrativa la cual nos ayudara a obtener una precepción más amplia sobre los hechos transcurrido en el periodo 2020, sobre el desempeño laboral de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME”, Además, esta técnica sirvió para observar a la empresa y al personal misma que ayudara a entender mejor las respuestas hechas por los colaboradores.

4.4.3. La observación

Desde el punto de vista de (Lerma, 2009) el investigador se encarga de observar directamente al objeto de investigación con la intención de medir sus características, para ello es necesario identificar la unidad de observación y los aspectos que se van a observar; puesto que un solo hecho comprende diversos aspectos y múltiples detalles, imposibles de determinarlos en un momento.

4.4.4. Recopilación de información secundaria

Para poder llevar a cabo este proyecto fue necesario disponer de información secundaria como bibliografías, libros, internet, revistas científicas e informes. los cuales sirvieron de apoyo para el desarrollo de esta investigación, cabe mencionar que dichos recursos deben de provenir de fuentes confiables.

4.5. Análisis e interpretación de los resultados

Pregunta 1.- Usted se contagió de COVID-19 en el periodo 2020.

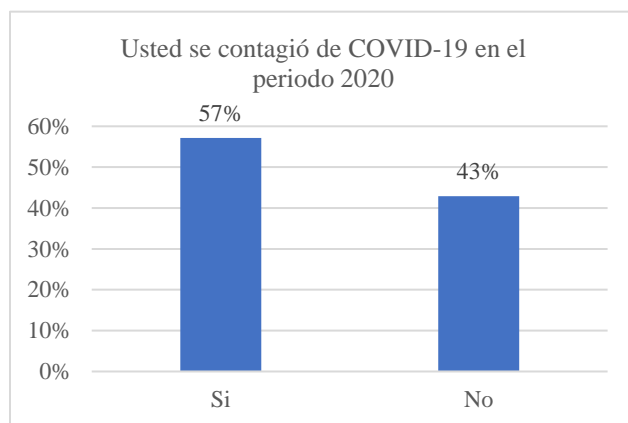
Tabla 3. Usted se contagió de COVID-19 en el periodo 2020.

Escala	Hombre	Mujer	F	%
Si	13	3	16	57%
No	9	3	12	43%
Total			28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Gráfico 1. Usted se contagió de COVID-19 en el periodo 2020.



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme”, el 57% de los colaboradores se vieron afectados por la crisis sanitaria que estaba viviendo el país por el Covid-19 en el periodo 2020, Asimismo, se puede apreciar que la mayor parte de los contagiados fueron hombres los cuales desempeñaban su trabajo en el área de producción.

4.5.1. Encuesta realizada a los colaboradores del área administrativa

A continuación, se procede a analizar e interpretar los resultados de las diez dimensiones de las encuestas realizadas al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Dimensión: Comunicación

Tabla 4. Comunicación

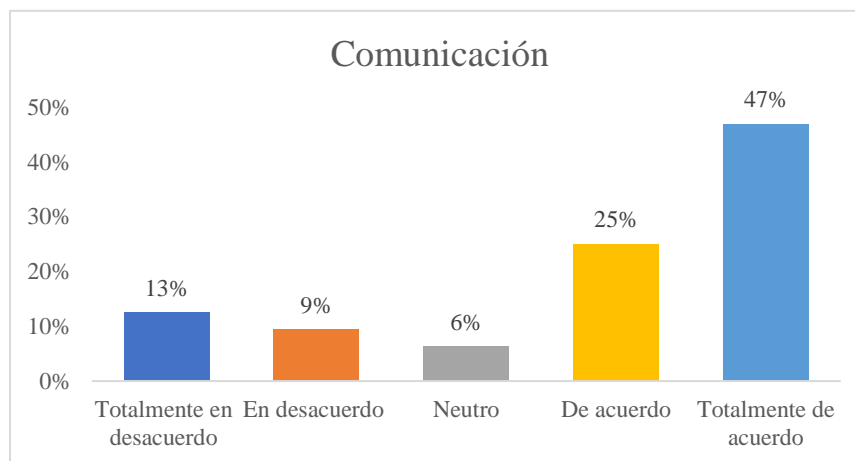
Comunicación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
P1	0	0	0	2	6	8
P2	0	0	1	3	4	8
P3	4	1	1	0	2	8
P4	0	2	0	3	3	8
Totales	4	3	2	8	15	32
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	4	6	6	32	75	123/160
Porcentaje	13%	9%	6%	25%	47%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

P= Pregunta

Gráfico 2. Comunicación



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

Según los resultados identificados dentro de la dimensión de comunicación, el 47% de los colaboradores encuestados del área administrativa se encuentran totalmente de acuerdo mientras que el 25% de ellos se encuentra de acuerdo ya que están al tanto de los objetivos y logros de la empresa como de su área de trabajo, Frete a un 13% que están totalmente en desacuerdo pues consideran que no están al tanto de los objetivos y logros de la organización.

Interpretación:

En la dimensión de comunicación los colaboradores encuestados del área administrativa tuvieron pleno conocimiento de los objetivos y logros de la empresa como los objetivos de su área de trabajo en el periodo 2020, Por otro lado, la empresa le dio a conocer a sus colaboradores las responsabilidades y actividades a desarrollar en la nueva modalidad de teletrabajo implementada al inicio del año 2020 a causa de la emergencia sanitaria que estaba viviendo en mundo, Es decir que los colaboradores estaban al tanto de cada una de las actividades a realizar dentro de la empresa, esto a su vez construyó a que exista una mayor sincronización por parte de los equipos de trabajos y así aumentar la productividad del área de administración.

En lo que respecta a los medios de comunicación que empleo la empresa para estar en contactos con sus colaboradores el 13% de los encuetados muestras desconformidad, es decir que los colaboradores en este periodo no se podían desenvolver de manera adecuada en sus jornadas laborales, al ser esta una jornada laboral de teletrabajo no obtenían respuestas de sus dudas e inquietudes de manera rápida por parte de su jefe de área.

Dimensión: Necesidades y motivación

Tabla 5. Necesidades y motivación

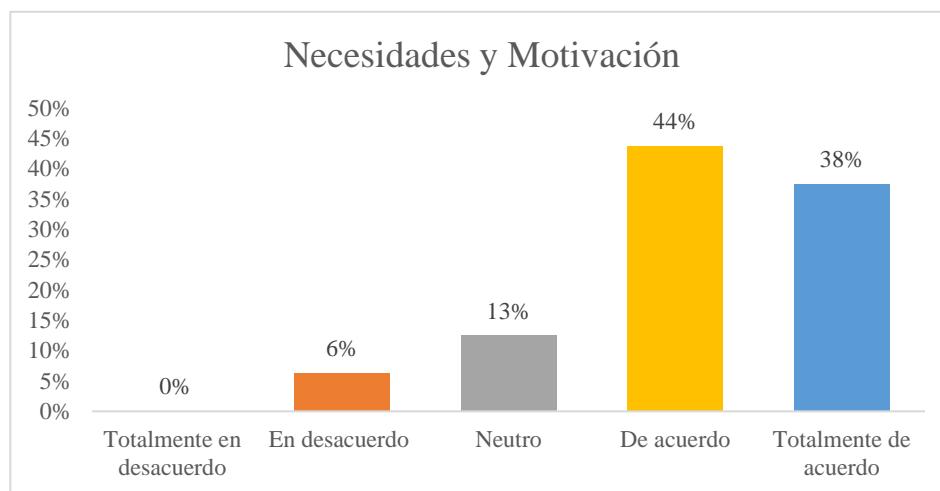
Necesidades y Motivación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
P1	0	0	2	3	3	8
P2	0	1	0	4	3	8
Totales	0	1	2	7	6	16
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	2	6	28	30	66/80
Porcentaje	0%	6%	13%	44%	38%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

P= Pregunta

Gráfico 3. Necesidades y motivación



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

Dentro de los resultados obtenidos se puede apreciar que el 38% de los encuestados están totalmente de acuerdo con respecto a los métodos de motivación implementados por la empresa, por su lado, el 44% están de acuerdo frente a un 13% que tiene una postura neutral y un 6% de

los encuestados se encuentra en desacuerdo con respecto a la estabilidad laboral que proporciono la empresa en el periodo 2020.

Interpretación:

Analizando los resultados podemos darnos cuenta de que la gran mayoría de los colaboradores respondido de manera positiva ante estas preguntas afirmando que la empresa busco otras formas de poder seguir funcionando durante el pico de la pandemia, además de afianzar las relaciones interpersonales con otras áreas de trabajo esto a través de distintos medios de comunicación que fueron usados para estar comunicados.

Por otro lado, hay un 13% de los colaboradores mantienen una postura neutral ante esta interrogante puesto que consideran que al inicio de la crisis sanitaria no todos estuvieron integrados laboralmente, esto contribuyó a que exista cierta inseguridad en los distintos equipos de trabajo.

Dimensión: Objetivos y roles

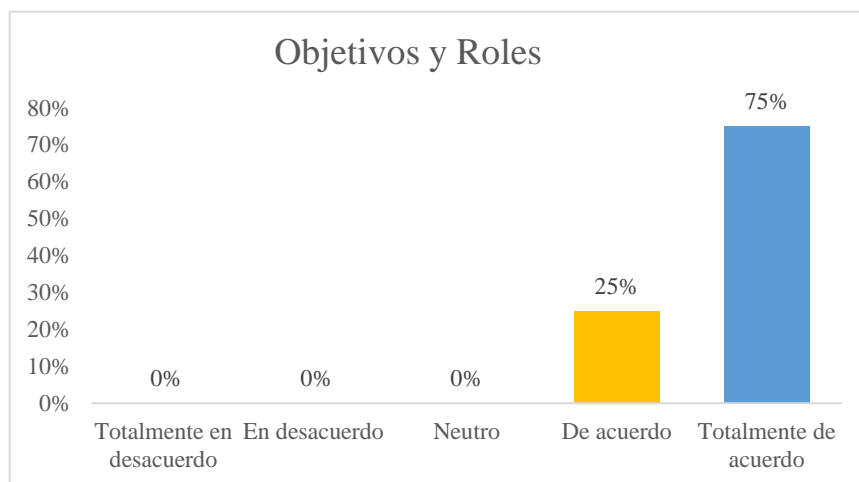
Tabla 6. Objetivos y roles

Objetivos y Roles	Totalmente				Totalmente de acuerdo	Total
	en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo		
P1	0	0	0	2	6	8
Totales	0	0	0	2	6	8
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	0	0	8	30	38/40
Porcentaje	0%	0%	0%	25%	75%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

P= Pregunta

Gráfico 4. Objetivos y roles

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores del área administrativa de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” el 75% están totalmente de acuerdo respecto a la función que desempeña dentro de la empresa contribuyó a alcanzar los logros y objetivo empresarial, mientras que el 25% está de acuerdo.

Interpretación:

Con estos datos se puede comprobar que los colaboradores se sienten satisfechos respecto a su función dentro de la empresa ya que consideran que su trabajo es fundamental para lograr los objetivos de la empresa, esto se debe a que la mayoría de los encuestados pertenecen al área de venta y atención al cliente y de ellos depende de gran manera la productividad, así como de las ganancias que tenga la empresa por ventas de productos.

Dimensión: Integración y colaboración

Tabla 7. Integración y colaboración

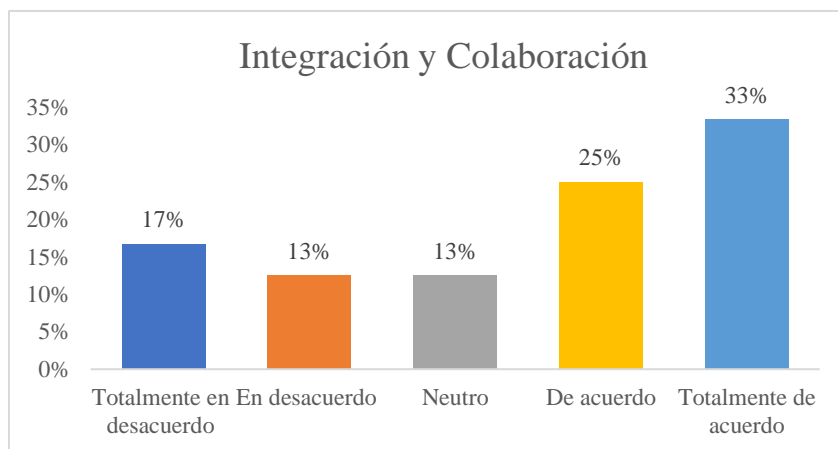
Integración y Colaboración	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
P1	4	0	0	2	2	8
P2	0	3	2	1	2	8
P3	0	0	1	3	4	8
Totales	4	3	3	6	8	24
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	4	6	9	24	40	83/120
Porcentaje	17%	13%	13%	25%	33%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

P= Pregunta

Gráfico 5. Integración y colaboración



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

En la siguiente tabla podemos apreciar que el 33% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la integración y colaboración de la empresa, mientras que un 25% se encuentran de acuerdo lo que se lo consideraría como bueno, frente a un 13% con una postura de neutralidad

así mismo se identificó que 17% y 13% de los encuetados se muestran en desacuerdo con este indicador.

Interpretación:

Una vez analizado los datos se puede comprobar que no todo está mal, y que por el contrario hay muchas actividades que se pueden mejorar en el área administrativa, como lo es la resolución de conflictos entre los colaboradores del departamento, puesto que este ha sido uno de los términos con más desacuerdo por parte de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” ellos expresan que en el 2020 solucionar los problemas que se presentaban entre los colaboradores no era una de las altas prioridad de la empresa. Sin embargo, la empresa intensificó las relaciones laborales mediante el trabajo en equipo una vez retomando el trabajo presencial.

Por otro lado, gran parte de los colaboradores no están de acuerdo sobre haber estado plenamente integrados en su trabajo en dicho periodo, esto se debe a que a inicios del año el gobierno declaro al país en estado de exención y mucha empresa al igual que la empresa investigada cerraros sus actividades por un tipo hasta implementar todas las medidas de bioseguridad tanto para sus clientes como para sus colaboradores, Otro factor que contribuyó a que no estén integrados en sus trabajos se debe a que la mayoría de los empleados se vieron afectados por la enfermedad.

Dimensión: Liderazgo

Tabla 8. Liderazgo

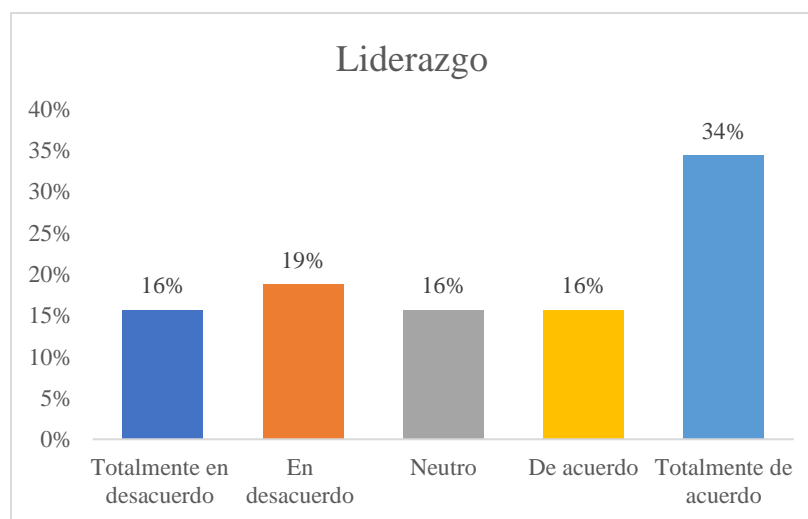
Liderazgo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
P1	4	1	0	1	2	8
P2	0	4	1	0	3	8
P3	0	1	4	0	3	8
P4	1	0	0	4	3	8
Totales	5	6	5	5	11	32
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	5	12	15	20	55	107/160
Porcentaje	16%	19%	16%	16%	34%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

P= Pregunta

Gráfico 6. Liderazgo



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

En cuanto a la dimensión de liderazgo, se comprobó que 50% de los encuestados en la empresa “Placacentro Masisa Disalme” están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la forma de liderar en la empresa, mientras que el 35% de ellos no están satisfechos con la manera de

liderar en la empresa, por últimos tenemos a un 16% de los colaboradores que tienen una postura neutra ante esta dimensión.

Interpretación:

Los resultados permitieron determinar que no se debe de descartar el que se mejore el liderazgo por parte del jefe del área administrativa, con el cual se logre mejorar los lazos de confianza entre el trabajador y el contratador, de esta forma consecuentemente la empresa lograra contribuir a que los colaboradores se sientan más a gusto con su entorno laboral, ya que lo colaboradores sentirán que pueden expresarse libremente con sus superiores sobre sus dudas e inquietudes que pueden surgir a la hora de realizar sus actividades, uno de los puntos más fuerte en la dimensión de liderazgo de la empresa es que cuando sucede un error en el área de venta al cliente estos eran corregidos de manera inmediata por parte de la persona encarga del área o por el encargado de brindar el servicio.

Dimensión: Innovación y cambio

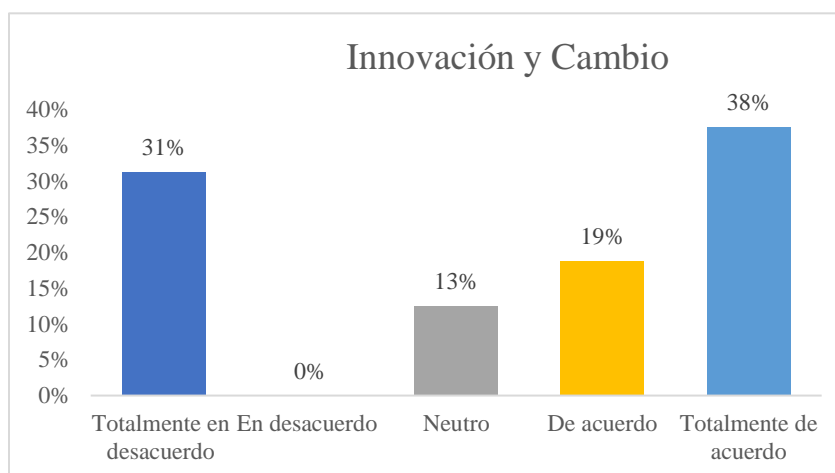
Tabla 9. Innovación y cambio

Innovación y Cambio	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
P1	5	0	1	0	2	8
P2	0	0	1	3	4	8
Totales	5	0	2	3	6	16
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	5	0	6	12	30	53/80
Porcentaje	31%	0%	13%	19%	38%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

P= Pregunta

Gráfico 7. Innovación y cambio

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

En cuanto a la dimensión de innovación y cambio, el 38% de los encuestados están totalmente de acuerdo con los cambios suscitados en este periodo en específico, mientras que el otro 31% mantienen una posición de desacuerdo antes estos cambios.

Interpretación:

En todas las empresas adaptarse a los cambios es algo casi inevitable, en el trabajo de campo hecho a la empresa “Placacentro Masisa Disalme” resulto ser muy provechoso puesto que rescata situaciones que a simple vista no se ven o simplemente se piensa o se considera que todo está bien, cuando en realidad hay cosas que se pueden mejorar para el bienestar de ambas partes.

En esta situación en concreto se puede apreciar por los resultados que los colaboradores supieron adaptarse a los cambios hechos por la organización en el periodo 2020, puesto que la empresa uso la modalidad de teletrabajo la cual era una modalidad de trabajo nueva de implementar en este país, por lo cual muchas empresas no supieron cómo manejar ciertas situaciones.

Una de las situaciones que se presentó en el periodo 2020, es que la empresa no realizo capacitaciones a su personal administrativos sobre la nueva modalidad de teletrabajo y el uso de nueva herramienta de venta, por lo que los colaboradores tuvieron dificultad al realizar sus actividades dende sus hogares.

Dimensión: Condiciones de trabajo

Tabla 10. Condiciones de trabajo

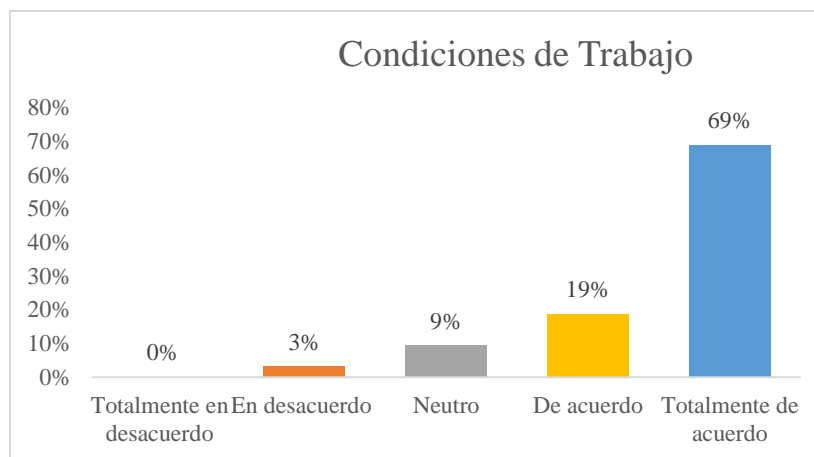
Condiciones de Trabajo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
P1	0	0	1	1	6	8
P2	0	0	0	2	6	8
P3	0	0	0	2	6	8
P4	0	1	2	1	4	8
Totales	0	1	3	6	22	32
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	2	9	24	110	145/160
Porcentaje	0%	3%	9%	19%	69%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

P= Preguntita

Gráfico 8. Condiciones de trabajo



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los empleados del área administrativa de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” el 69% expresaron que estaban totalmente de acuerdo con condiciones de trabajo de la empresa, mientras que 19% estaban de acuerdo esto frente a un 9% que tienen una posición neutral y un 3% que están en desacuerdo con esta dimensión.

Interpretación:

Se puede apreciar entre los resultados expuestos en la tabla, la mayoría de los colaboradores se sintieron satisfechos con las medidas que tomó la empresa en el periodo 2020, ya que esta les proporcionó todos los insumos necesarios para poder realizar sus actividades de teletrabajo, además de proporcionarles un lugar seguro el cual cumple con todas las medidas de bioseguridad al retornar a la modalidad de trabajo presencial.

Por otra parte, existe un pequeño grupo que no está del todo satisfecho con este indicador ya que consideran que al ser una modalidad de teletrabajo aumentaron sus gastos personales para poder cumplir con sus actividades laborales puesto que la empresa no les proporcionó todas las herramientas necesarias para poder realizar sus actividades.

Dimensión: Productividad, Calidad y Resultado

Tabla 11. Productividad, Calidad y Resultado

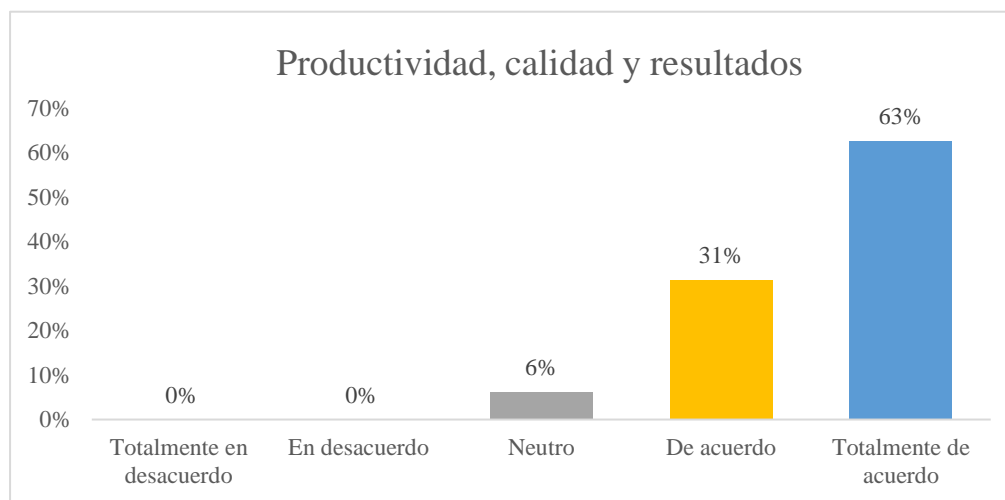
Productividad, calidad y resultados	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
P1	0	0	0	2	6	8
P2	0	0	1	3	4	8
Totales	0	0	1	5	10	16
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	0	3	20	50	73/80
Porcentaje	0%	0%	6%	31%	63%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

P= Pregunta

Gráfico 9. Productividad, Calidad y Resultado



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

Según los datos obtenidos en la encuesta realizada a los colaboradores del área administrativa, el 94% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la forma

de organizar el trabajo para cada uno de los colaboradores, frente a un 6% que tiene una postura neutral ante estos indicadores.

Interpretación:

Una vez analizado los datos podemos comprobar que los colaboradores de la empresa se sienten satisfechos como la forma de distribuir las actividades de cada trabajador en la nueva modalidad de teletrabajo, puesto que esta le permitió establecer su propio ritmo de trabajo para alcanzar los resultados que tenían asignados, además, se establecía nuevos valores como la conciliación de vida laboral y familiar, de esta forma la modalidad de teletrabajo les permitió tanto a la empresa como al colaborador disminuir ciertos costos uno de ellos es el costo de desplazamiento, Asimismo, los colaboradores sentían satisfechos las medidas que tomo la empresa para precautelar su seguridad haciendo sentir a sus trabajadores que eran su más alta prioridad.

Dimensión: Satisfacción laboral

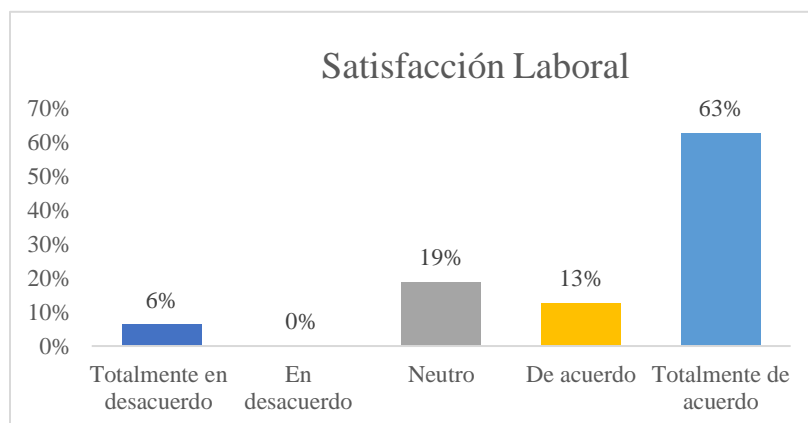
Tabla 12. Satisfacción laboral

Satisfacción Laboral	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
P1	1	0	2	0	5	8
P2	0	0	1	2	5	8
Totales	1	0	3	2	10	16
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	1	0	9	8	50	68/80
Porcentaje	6%	0%	19%	13%	63%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

P= Pregunta

Gráfico 10. Satisfacción laboral

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

La siguiente figura, muestra la información recabada en la empresa “Placacentro Masisa Disalme”, en la dimensión de satisfacción laboral el 76% de los colaboradores están de acuerdo o totalmente de acuerdo, mientras que el 19% de ellos tienen una postura neutral y el 6% no está de acuerdo en lo absoluto con esta dimensión.

Interpretación:

En términos generales podemos apreciar que la mayoría de los colaboradores tenían inseguridad de volver al trabajo presencial, esto se debe a muchos motivos uno de ellos es la preocupación de llevar el virus a sus familias, ya que a muchos de los colaboradores les tocaba trabajar directamente en la atención al cliente, por otro lado, la seguridad que le brinda la empresa al retomar el trabajo presencial los dejó más tranquilos ya que sabían que la empresa estaba asegurando su bienestar esto les permitió estar orgullosos por los esfuerzos que hicieron en el periodo 2020, ya que tuvieron que adaptarse a muchos cambios repentinos y dejar su lugar de confort para adentrarse a una modalidad desconocida para ellos.

Dimensión: Autoevaluación

Tabla 13. Autoevaluación

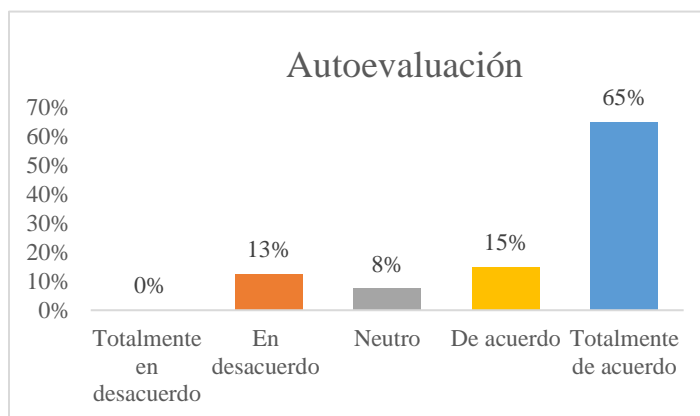
Autoevaluación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
P1	0	3	1	1	3	8
P2	0	0	0	2	6	8
P3	0	2	2	1	3	8
P4	0	0	0	1	7	8
P5	0	0	0	1	7	8
Totales	0	5	3	6	26	40
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	10	9	24	130	173/200
Porcentaje	0%	13%	8%	15%	65%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

P= Pregunta

Gráfico 11. Autoevaluación



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

Luego de analizar los datos obtenidos en la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa “Placacetro Masisa Disalme” se pudo comprobar que 65% de los encuestados están

totalmente de acuerdo mientras que el 15% de ellos están de acuerdo y el 8% mantienen una postura neutral a diferencia del 13% que están en desacuerdo en la dimensión de autoevaluación.

Interpretación:

Es importante señalar que el termino de autoevaluación favorece a que el gerente conozca detalladamente la situación actual de la empresa, En este estudio se pudo comprobar que los colaboradores en el periodo 2020, participaron en las actividades que la empresa planifico así mismo ellos aportaban con ideas nuevas que ayuden a realizar las tareas administrativas de manera eficiente y eficaz, al mismo tiempo ellos perciben que cuando necesitaban ayuda de uno de sus superiores era difícil tener una respuesta de manera inmediata, por otro lado, los colaboradores aprecian que la atención a los clientes internos y externos de la empresa fue de calidad.

4.5.1.1. Resultados de las dimensiones para elaborar el desempeño laboral

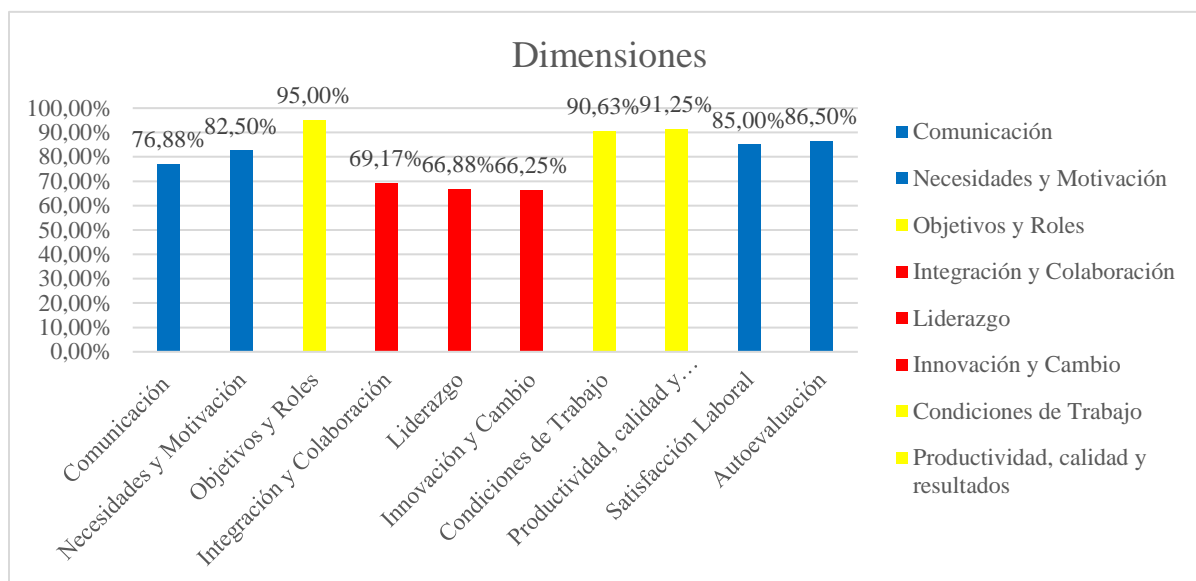
Tabla 14. Resultados de las dimensiones para elaborar el desempeño laboral

Dimensiones	Porcentaje	Parámetro	Escala	Valorización
Comunicación	76,88%	Excelente	100%-76%	Excelente
Necesidades y Motivación	82,50%	Excelente	75%-50%	Bueno
Objetivos y Roles	95,00%	Excelente	49%-21%	Regular
Integración y Colaboración	69,17%	Bueno	20%-0%	Malo
Liderazgo	66,88%	Bueno		
Innovación y Cambio	66,25%	Bueno		
Condiciones de Trabajo	90,63%	Excelente		
Productividad, calidad y resultados	91,25%	Excelente		
Satisfacción Laboral	85,00%	Excelente		
Autoevaluación	86,50%	Excelente		
Total general	81,00%	Excelente		

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Gráfico 12. Resultados de las dimensiones para elaborar el desempeño laboral



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados expuestos se puede comprobar que las dimensiones del desempeño laboral que se realizó a los colaboradores del área de administrativa de la empresa “Placacentro Masisa Disalme”, refleja un total del 81%, estando dentro de la escala de excelente.

Entre las dimensiones con mayor valoración se encuentran objetivos y roles con el 95%, condiciones de trabajo con el 90,63% y la de Productividad, calidad y resultados con el 91,25% las cuales se encuentran en la escala de excelente, mientras que la dimensión con menor valoración es la de innovación y cambio con el 66,25% estando dentro de la escala como bueno.

4.5.2. Encuesta realizada a los colaboradores del área de producción

A continuación, se procede a analizar e interpretar los resultados de las diez dimensiones de las encuestas realizadas al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Dimensiones: Comunicación

Tabla 15. Comunicación

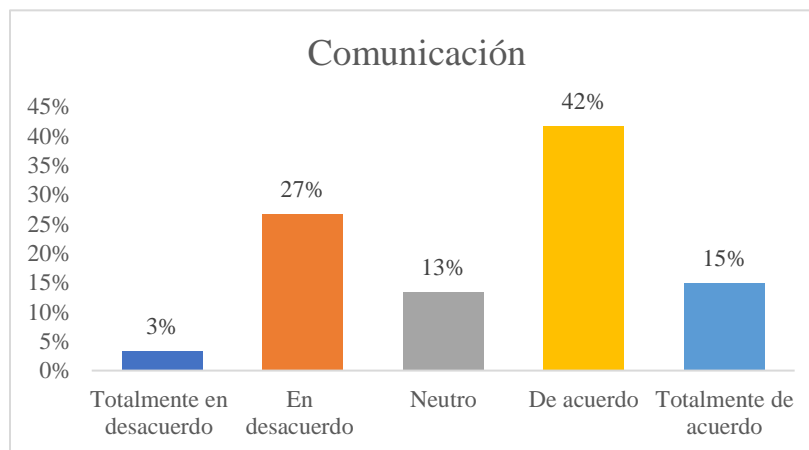
Comunicación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
P1	0	3	2	10	5	20
P2	2	10	3	3	2	20
P3	0	3	3	12	2	20
Totales	2	16	8	25	9	60
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	2	32	24	100	45	203/300
Porcentaje	3%	27%	13%	42%	15%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

P= Pregunta

Gráfico 13. Comunicación



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos dentro de la dimensión de comunicación, el 14% de los encuestados del área de producción está totalmente de acuerdo y el 42% están de acuerdo respecto a la manera en cómo la empresa dio a conocer cierta información, mientras que el 13% mantiene una postura neutral y el 27% se encuentra en desacuerdo y solo el 3% está totalmente en desacuerdo con esta dimensión.

Interpretación:

En la dimensión de comunicación, se aprecia que los colaboradores en el periodo 2020 tuvieron dificultad al momento de realizar sus actividades diarias, puesto que ellos no contaban con un sistema de comunicación en donde puedan contar con respuestas rápidas ante algún problema suscitado con los clientes de la empresa, sin embargo, una pequeña parte de los colaboradores desconoce cuáles son las metas que debe de conseguir en su área de trabajo.

Dimensión: Necesidades y Motivación

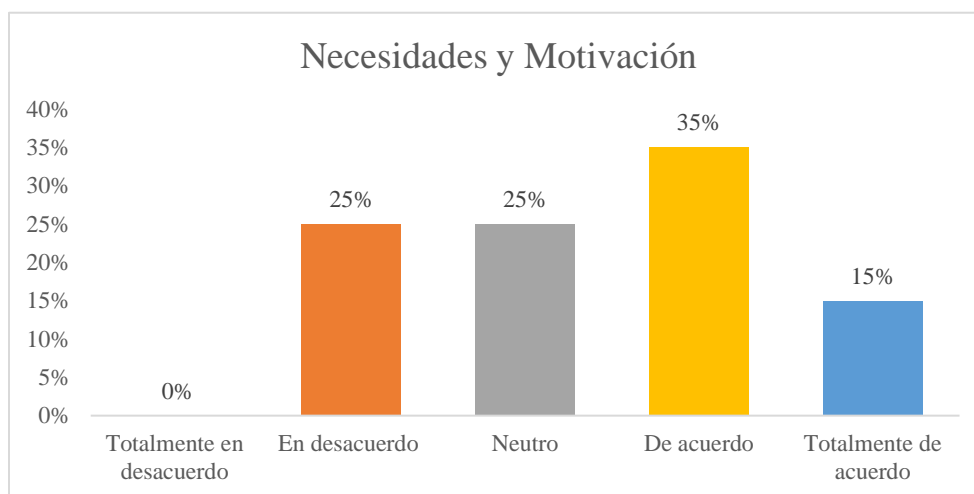
Tabla 16. Necesidades y Motivación

Necesidades y Motivación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
P1	0	0	3	13	4	20
P2	0	10	7	1	2	20
Totales	0	10	10	14	6	40
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	20	30	56	30	136/200
Porcentaje	0%	25%	25%	35%	15%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

P= Pregunta

Gráfico 14. Necesidades y Motivación

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

Según los resultados obtenidos dentro de la dimensión de necesidades y motivación, el 15% de los colaboradores encuestados en el área de producción están totalmente de acuerdo y el 35% están de acuerdo, mientras que el 25% mantiene una posición de neutralidad y el 25% se encuentra en desacuerdo.

Interpretación:

Analizando los resultados podemos darnos cuenta de que la mitad de los colaboradores de la empresa está conforme con esta dimensión, puesto que a pesar de la crisis sanitaria que estaba viviendo el país en ese entonces, la empresa de manera inmediata comenzó a trabajar en estrategias que ayuden a sus colaboradores a estar seguros en su lugar de trabajo, además, de afianzar las relaciones interpersonales con otras áreas de trabajo esto a través del trabajo en equipo.

Por otro lado, están aquellas personas que no estaban conforme antes estas interrogantes pues consideran que en el periodo 2020, muchos de los colaboradores se vieron afectados por la

enfermedad y tuvieron que dejar sus puestos de trabajo por lo que esto les genero un sentimiento de inseguridad ya que no sabían si seguían mantenido sus puestos de trabajo, sin embargo ellos aprecian que la empresa no fomento el trabajo en equipo y en el área de producción y con otras áreas de la empresa.

Dimensión: Objetivos y Roles

Tabla 17. Objetivos y Roles

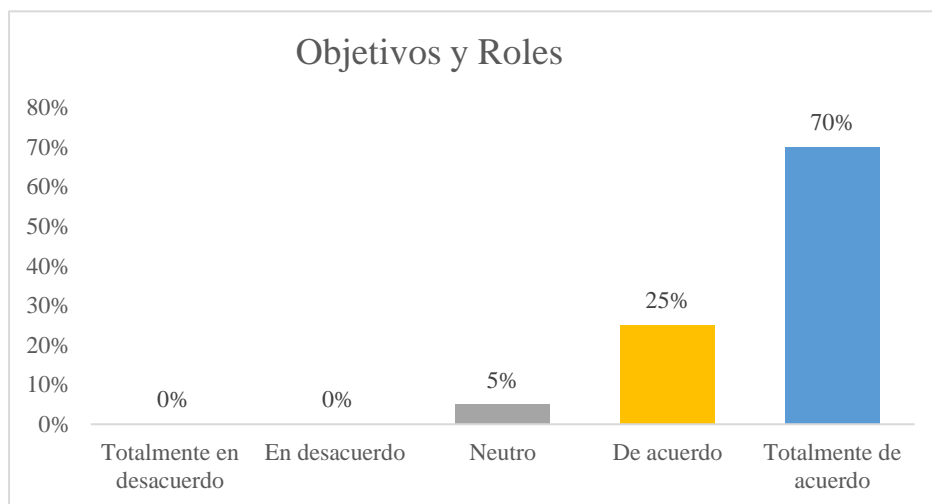
Objetivos y Roles	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
P1	0	0	1	5	14	20
Totales	0	0	1	5	14	20
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	0	3	20	70	80/93
Porcentaje	0%	0%	5%	25%	70%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

P= Pregunta

Gráfico 15. Objetivos y Roles



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del área de producción de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” en donde se pudo comprobar que el 70% de ellos están totalmente de acuerdo y el 25% están de acuerdo frente a un 5% que tiene una postura neutral sobre esta dimensión.

Interpretación:

En esta dimensión los colaboradores se sienten satisfechos respecto a sus funciones dentro de la empresa puesto que consideran que sin su esfuerzo la empresa no podría cumplir con sus objetivos planeados, además de ellos depende la productividad y la eficiencia con la que despachen a los clientes de la empresa.

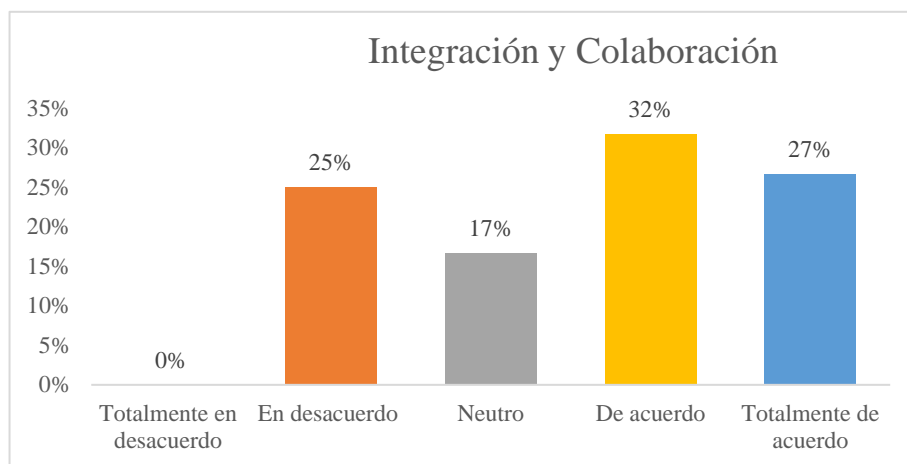
Dimensión: Integración y Colaboración**Tabla 18.** Integración y Colaboración

Integración y Colaboración	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
P1	0	2	3	2	13	20
P2	0	13	4	2	1	20
P3	0	0	3	15	2	20
Totales	0	15	10	19	16	60
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	30	30	76	80	216/300
Porcentaje	0%	25%	17%	32%	27%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

P= Pregunta

Gráfico 16. Integración y Colaboración

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” el 27% y 32% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo lo que se lo considera como bueno ya que más de la mitad está conforme, mientras que por otro lado el 17% mantiene una postura neutral y el 25% está en desacuerdo con la manera en que la empresa resuelve los problemas.

Interpretación:

Se puede comprobar que la empresa “Placacentro Masisa Disalme” no cuenta con una persona responsable de evitar o solucionar los conflictos que pueden existir dentro del entorno laboral, los colaboradores expresan que en el periodo 2020, solucionar los conflictos entre colaboradores no era de vital importancia para la empresa. Si embargo la empresa procura fomentar el trabajo en equipo entre sus colaboradores.

Por otro lado, los colaboradores expresaron que en el periodo 2020 no estuvieron plenamente integrados a su trabajo, esto se debe a que la empresa tuvo que cerrar al inicio de la

pandemia por orden del Estado hasta que implemente las medidas de bioseguridad que eran impuestas por el Estado Ecuatoriano, otro de los factores que influyo a que los colaboradores no estén plenamente integrados se debe a que muchos estuvieron expuesto a la enfermedad y tuvieron que estar en sus casas en cuarentena.

Dimensión: Liderazgo

Tabla 19. Liderazgo

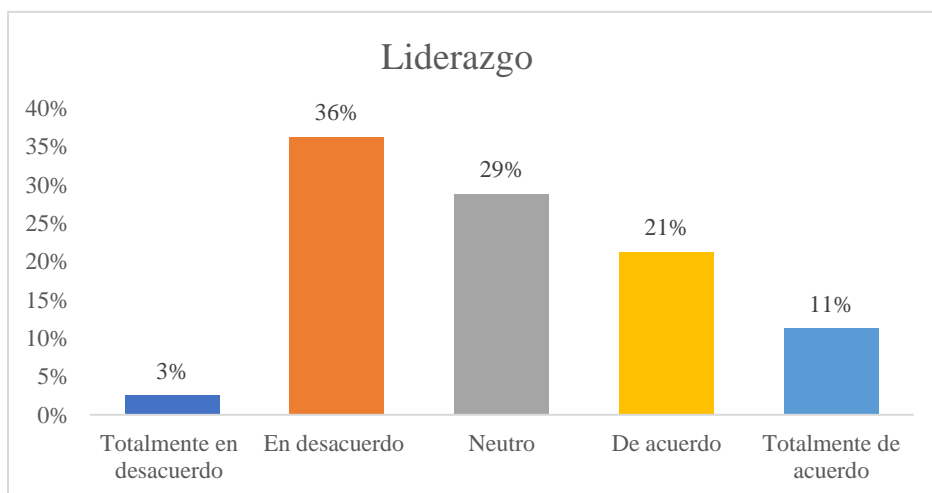
Liderazgo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
P1	0	10	6	2	2	20
P2	1	4	12	1	2	20
P3	0	8	3	8	1	20
P4	1	7	2	6	4	20
Totales	2	29	23	17	9	80
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	2	58	69	68	45	242/400
Porcentaje	3%	36%	29%	21%	11%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

P= Pregunta

Gráfico 17. Liderazgo



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

En cuanto a la dimensión de liderazgo, se pudo comprobar que el 11% de los colaboradores del área de producción están totalmente de acuerdo y el 21% están de acuerdo por su lado el 29% de ellos tiene una posición neutral y el 36% de los colaboradores están en desacuerdo frente a un 3% que está totalmente en desacuerdo con la forma de liderar que mantuvo la empresa en el periodo 2020.

Interpretación:

En base a los resultados antes mencionados en la dimensión de liderazgo la mayoría de los empleados estaba inconforme con la manera de liderar de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” puesto que consideraban que en el 2020 no podían expresar libremente sus dudas e inquietudes que tenían al momento de realizar su trabajo y ser retroalimentado por su jefe de área, Asimismo, los errores que se producían en el área no podían ser solucionados de manera rápida puesto que no obtenían respuestas inmediata de los colaboradores del área administrativa ya que estos se encontraban trabajando bajo la modalidad de teletrabajo, Por su lado, la empresa “Placacentro Masisa Disalme” no tuvo como prioridad fomentar las relación entre los grupos de trabajadores ya que las circunstancias no lo permitían, más bien trato de animar a sus colaboradores a ayudar y pedir ayuda a sus compañeros, ya que esta técnica es buena para reforzar las relaciones laborales.

Dimensión: Innovación y Cambio

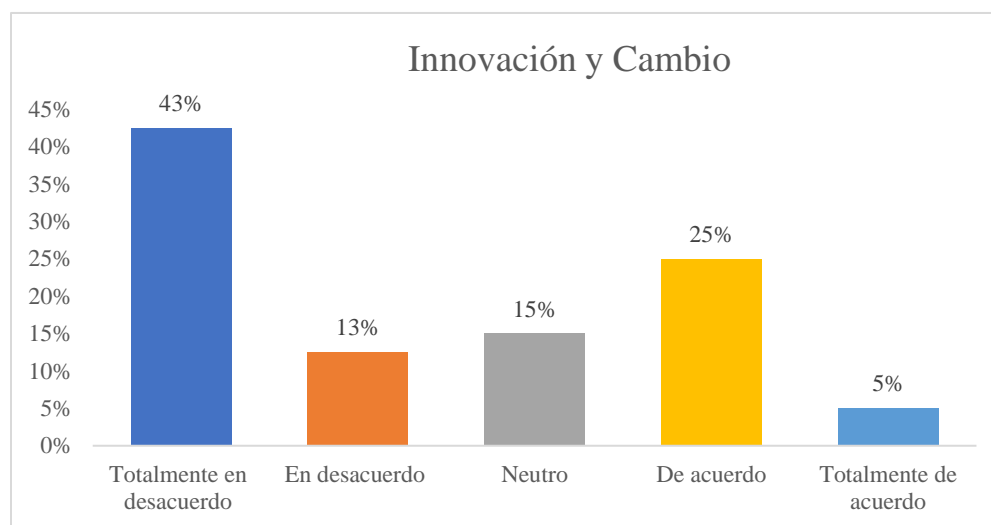
Tabla 20. Innovación y Cambio

Innovación y Cambio	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
P1	11	5	2	2	0	20
P2	6	0	4	8	2	20
Totales	17	5	6	10	2	40
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	17	10	18	40	10	95/136
Porcentaje	43%	13%	15%	25%	5%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Gráfico 18. Innovación y Cambio



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

En cuanto a la dimensión de innovación y cambio, el 43% de los encuestados de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” están totalmente en desacuerdo y el 15% mantenía una postura neutral y el 25% de los colaboradores estaba de acuerdo con los cambios que realizó la empresa en el periodo 2020.

Interpretación:

Los cambios son normales y las empresas deben de saber adaptarse antes estos hechos, en este caso los colaboradores si supieran adaptarse a los cambios que habían implementado la empresa en este periodo en específico, en el trabajo de campo que se realizó a la empresa “Placacetro Masisa Disalme” podemos darnos cuenta que los colaboradores del área de producción no recibieron ningún tipo de capacitación esto se debe que la empresa considero que no era necesario realizar capacitaciones a su personal, palabras de Alberto Alvares jefe del área administrativa.

Dimensión: Condiciones de trabajo

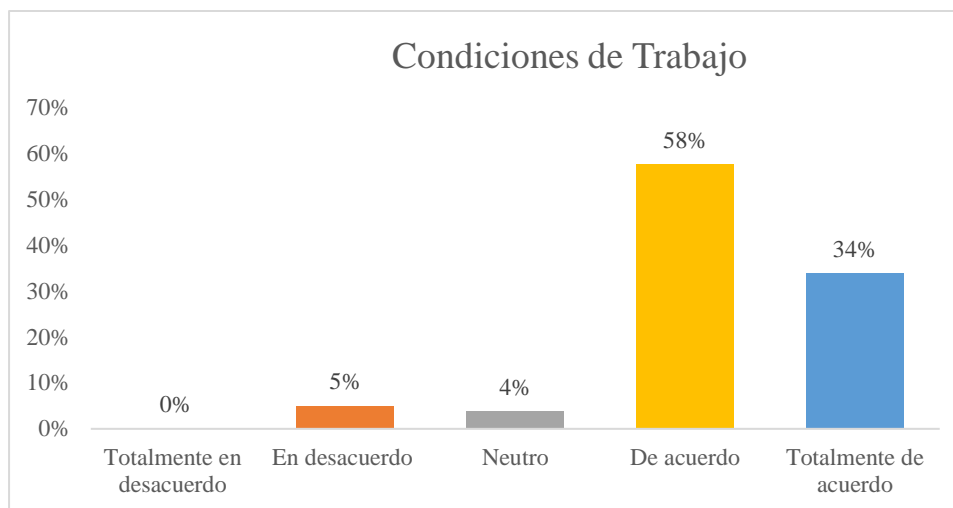
Tabla 21. Condiciones de trabajo

Condiciones de Trabajo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
P1	0	4	1	13	2	20
P2	0	0	0	11	9	20
P3	0	0	0	14	6	20
P4	0	0	2	8	10	20
Totales	0	4	3	46	27	80
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	8	9	184	135	336/400
Porcentaje	0%	5%	4%	58%	34%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

P= Pregunta

Gráfico 19. Condiciones de trabajo

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los colaboradores del área de producción de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” el 34% y el 58% están de acuerdo o totalmente de acuerdo con el ambiente de trabajo que proporciona la empresa a sus colaboradores, mientras que el 4% de ellos tenían una postura neutral y el 5% no estaba de acuerdo con ello ya que tenían otra percepción.

Interpretación:

Se puede apreciar entre los resultados que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con el ambiente laboral que proporciona la empresa, puesto que en el periodo 2020 la empresa se encargó de brindarles a todos sus colaboradores un ambiente seguro de trabajo proporcionándoles todos los insumos necesarios para que puedan realizar sus labores diarios.

Sin embargo, se puede notar que hay un grupo pequeño que se encontraba inseguro con el ambiente de trabajo ya que consideraban que la empresa no les iba a proporcionar un lugar

seguro de contagio, esto se debe a que ellos tenían que estar horas despachando productos con distintos tipos de personas a su alrededor.

Dimensión: Productividad, Calidad y Resultados

Tabla 22. Productividad, Calidad y Resultados

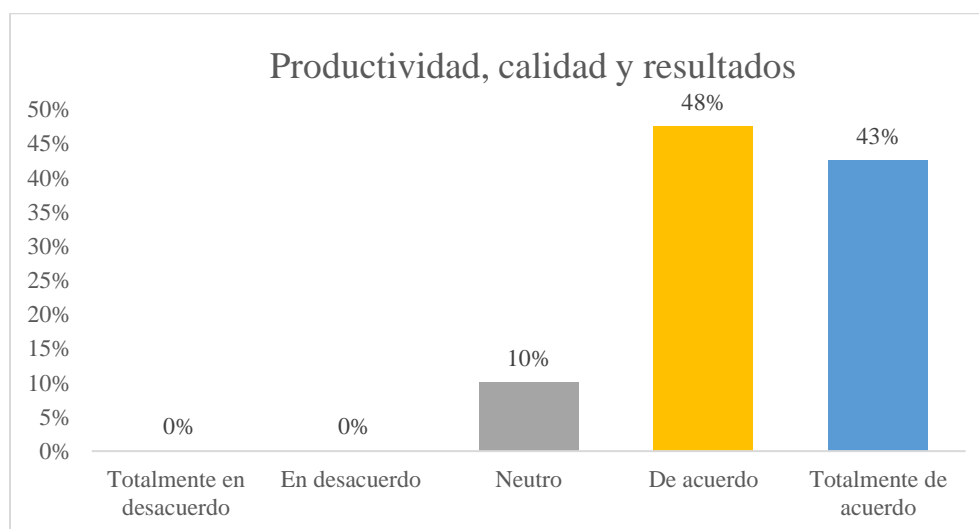
Productividad, calidad y resultados	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
P1	0	0	2	4	14	20
P2	0	0	2	15	3	20
Totales	0	0	4	19	17	40
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	0	12	76	85	173/200
Porcentaje	0%	0%	10%	48%	43%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

P= Pregunta

Gráfico 20. Productividad, Calidad y Resultados



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

Según los datos obtenidos en la encuesta realizada a los colaboradores del área de producción, el 90% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la forma de organizar el trabajo para cada uno de los colaboradores, frente a un 10% que tiene una postura neutral ante esta dimensión.

Interpretación:

Ante los resultados obtenidos se pudo comprobar que los colaboradores se sienten satisfechos con la forma de distribuir las actividades a cada uno de los colaboradores del área de producción, pues esto favorecerá al aumento de la productividad de la empresa, además le proporcionará a la empresa que exista un excelente flujo de materiales, por último hay que tener en cuenta que al existir una planificación de las actividades los colaboradores podrán realizar sus actividades con mayor eficacia y eficiencia.

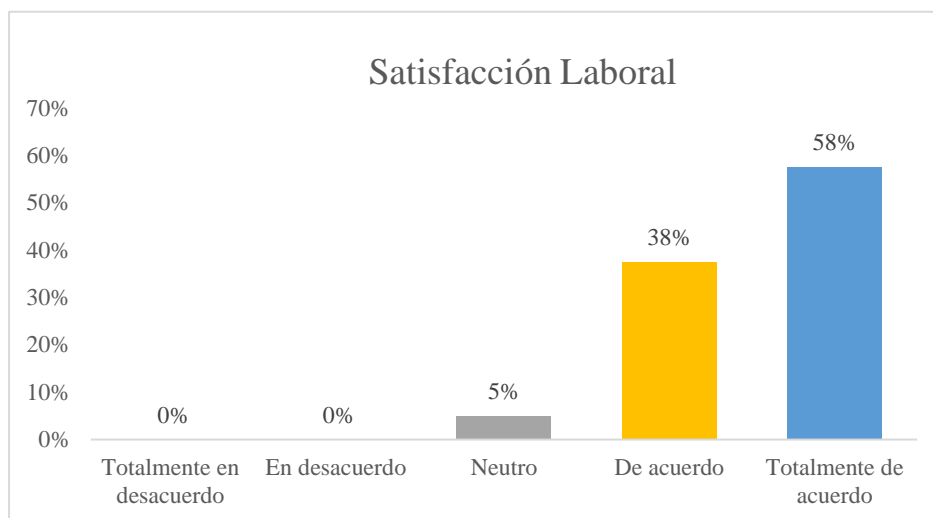
Dimensión: Satisfacción Laboral**Tabla 23.** Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
P1	0	0	1	8	11	20
P2	0	0	1	7	12	20
Totales	0	0	2	15	23	40
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	0	6	60	115	181/200
Porcentaje	0%	0%	5%	38%	58%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa "PLACACENTRO MASISA DISALME" en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macías Fernández

P= Pregunta

Gráfico 21. Satisfacción Laboral

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

La siguiente figura muestra la información recabada en la empresa “Placacentro Masisa Disalme” en donde el 58% de los colaboradores del área de producción están totalmente de acuerdo y el 38% están de acuerdo con la dimensión de satisfacción al cliente, Por otro lado, el 5% de ellos mantienen una postura de neutralidad ante esta dimensión.

Interpretación:

En términos generales podemos apreciar que los colaboradores en su mayoría tenía inseguridad de trabajar de manera presencial, esto se debe a que tenían miedo de contagiarse de Covid-19 y contagiar a sus familiares, por otro lado, las medidas de seguridad que empleo la empresa para cuidar a sus colaboradores y clientes los dejó más tranquilos y pudieron realizar sus actividades con normalidad, asimismo ellos se sienten satisfechos con los esfuerzos realizados en el periodo 2020, ya que lograron cumplir con las metas que tenían planeada la empresa.

Dimensión: Autoevaluación

Tabla 24. Autoevaluación

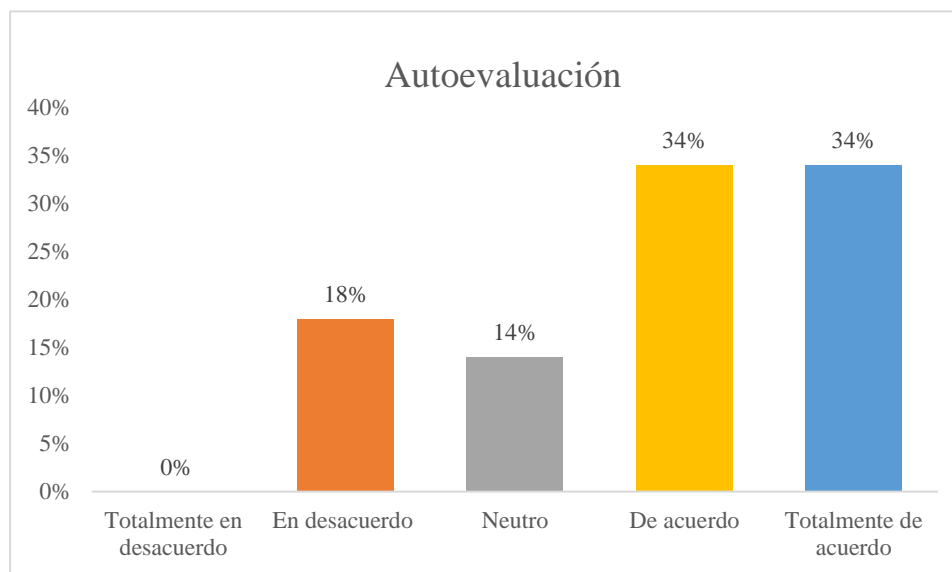
Autoevaluación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
P1	0	9	7	1	3	20
P2	0	4	1	12	3	20
P3	0	5	5	6	4	20
P4	0	0	0	8	12	20
P5	0	0	1	7	12	20
Totales	0	18	14	34	34	100
Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	0	36	42	136	170	384/500
Porcentaje	0%	18%	14%	34%	34%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

P= Pregunta

Gráfico 22. Autoevaluación



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis:

Luego de analizar los datos obtenidos en la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” se pudo comprobar que 68% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo mientras que 14% mantienen una postura neutral y el 18% no están de acuerdo con las medias de autoevaluación hechas por la empresa.

Interpretación:

Es importante conocer que la autoevaluación sirve para que la gerencia conozca de manera detallada la situación actual de la empresa, En este caso se puede comprobar que los colaboradores en el periodo 2020 participaron arduamente con las actividades que la empresa planifico, así mismo se puede comprobar que la calidad del servicio hacia los clientes interno y externos de la empresa fue de calidad.

Por otro lado, los colaboradores aprecian que cuando necesitaban ayuda para aclarar cualquier duda no se obtenía una respuesta rápida por parte del jefe encargado del área, de esta manera no se podía realizar el trabajo de manera eficiente.

4.5.2.1. Resultados de las dimensiones para elaborar el desempeño laboral

Tabla 25. Resultados de las dimensiones para elaborar el desempeño laboral

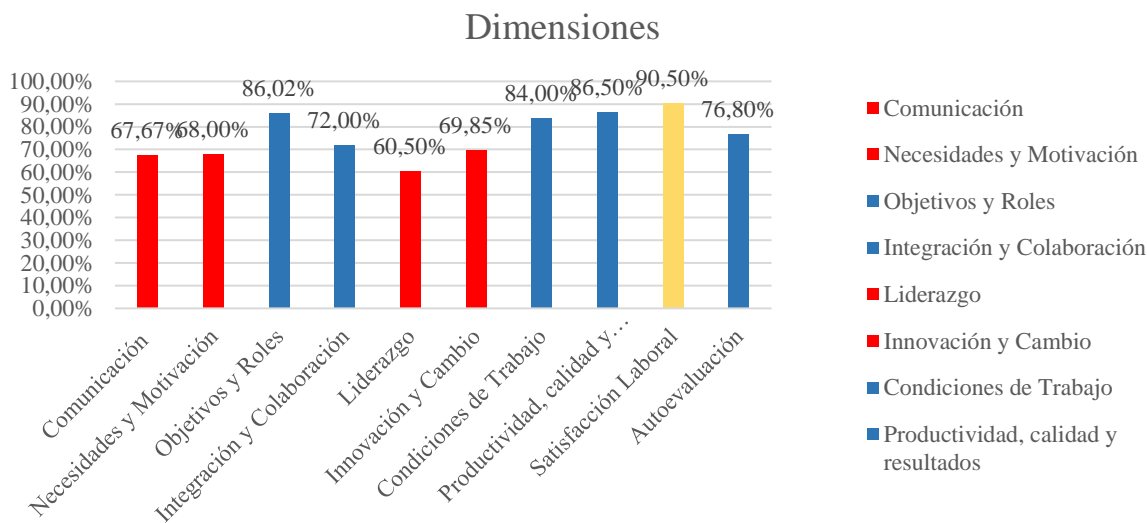
Dimensiones	Porcentaje	Parámetro
Comunicación	67,67%	Bueno
Necesidades y Motivación	68,00%	Bueno
Objetivos y Roles	86,02%	Excelente
Integración y Colaboración	72,00%	Bueno
Liderazgo	60,50%	Bueno
Innovación y Cambio	69,85%	Bueno
Condiciones de Trabajo	84,00%	Excelente
Productividad, calidad y resultados	86,50%	Excelente
Satisfacción Laboral	90,50%	Excelente
Autoevaluación	76,80%	Excelente
Total general	76,18%	Excelente

Escala	Valorización
100%-76%	Excelente
75%-50%	Bueno
49%-21%	Regular
20%-0%	Malo

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Gráfico 23. Resultados de las dimensiones para elaborar el desempeño laboral



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los datos ilustrados puedo decir que en las dimensiones del desempeño laboral que se realizó a los colaboradores del área de producción de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” refleja un total del 76,18% la cual se encuentra dentro de la escala de excelente.

En la dimensión con mayor valoración es la de satisfacción laboral la cual refleja el 90,50% entando dentro de la escala como excelente, mientras que la dimensiones con menor valoración son la de liderazgo con el 60,50% y la de comunicación con 67,67% las cuales se encuentran dentro de la escala de Bueno.

4.6. Comprobación de las hipótesis

De acuerdo con los resultados expuestos se realiza la comprobación de la hipótesis mediante los análisis de la encuesta y la entrevista aplicada a los colaboradores de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” ubicada en la ciudad de Manta.

- Se pudo constatar por medio de la investigación realizada a la empresa en cuestión que existen factores tanto internos como externos que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores.
- Se comprobó que la crisis sanitaria por Covid-19 afecto de manera significativa la precepción que tiene los colaboradores sobre el desempeño laboral de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME”.
- Se pudo constatar que el desempeño laboral está asociado de manera directa con la satisfacción laboral que perciben los colaboradores en la organización.
- Se comprobó por medio de la investigación realizada a la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” que la modalidad de teletrabajo implementar en el primer periodo del 2020, contribuyó de manera positiva al desempeño laboral.

5. DISEÑO DE LA PROPUESTA

5.1. Datos de la propuesta

Título:

Desarrollar estrategias para mejora los factores de comunicación, liderazgo, necesidad, motivación, innovación, cambio e integración y colaboración que afectan el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta.

Empresa: “Placacentro Masisa Disalme”

Ubicación: Manta entre la Av. 108 Calle 114 Esquina (Diagonal Cancha 3 Reyes)

Beneficiarios:

- ❖ Los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta.
- ❖ Los directivos de la empresa “Placacentro Masisa Disalme”

Departamento encargado:

- ❖ Departamento de Talento Humano

5.2. Antecedentes de la propuesta

La empresa Placacentro Masisa Disalme es considerada uno de los negocios de comercialización de tableros de madera, especializados en la atención al carpintero y mueblista, ofreciendo un amplio mix de productos Masisa y complementarios para la fabricación de muebles entregándoles así productos de la más alta calidad a sus clientes, La empresa está integrada por 28 colaboradores que están distribuidos entre el área de producción y área administrativas, La investigación realizada a los colaboradores del área administrativa revelo que en las dimensiones de integración y colaboración, liderazgo e innovación y cambio ellos muestran inconformidad, Mientras que los colaboradores del área de producción se sienten

inconformen en las dimensiones de comunicación, necesidades y motivación, liderazgo e innovación y cambio, Una vez identificados todos los factores que están influyeron en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Placacentro en el periodo 2020, se podrá establecer una propuesta adecuada y de constante uso.

5.3. Justificación

Uno de los factores más importantes e imprescindible de la organización es el talento humano, por lo que es necesario que la organización busque mejorar continuamente las capacidades de cada uno de sus integrantes, sin embargo, el talento humano es uno de los factores más complicados de hacer cambios puesto que trata directamente con personas con personalidades y actitudes diferentes por lo que para la organización desarrollar las capacidades de su equipo se puede volver un reto para ella, De esta manera este aspecto va a requerir de un estudio más amplio para aplicar un plan de mejora adecuado.

En su estudio (Weller et al. 2020) describe alguno de los problemas en el empleo a raíz de la pandemia de Covid-19 y como este afecto de manera directa al trabajador, ya que aumento la tasa de desempleo en el país y la suspensión o reducción de horario de trabajo trayéndoles así una disminución de sus sueldo, Por otro lado, la CEPAL indico que la crisis sanitaria a tenido mayor impacto en las Pymes, pero de igual manera las empresas grandes también se vieron afectadas en sus ingresos y presentaron problemas para cubrir sus obligaciones de ley.

Una vez concluida la investigación se determinó cuáles son los factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Placacentro Disalme Masisa” en la ciudad de Manta, en el periodo 2020, Los resultados obtenidos en las encuetas hechas a los colaboradores del área administrativa y de producción muestra que los factores de comunicación, necesidad y motivación, liderazgo, integración y colaboración e innovación y cambio son de los

factores con menor calificación, por lo tanto, se considera que necesario elaborar propuestas de mejora con estrategias enfocadas a mejorar el desempeño laboral.

5.4. Objetivos

5.4.1. Objetivo general

Proponer estrategias de mejorar a los factores de comunicación, necesidad, motivación, integración, liderazgo e innovación y cambio que afectan al desempeño de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” en la ciudad de Manta.

5.4.2. Objetivo específico

- ❖ Crear un canal de comunicación interno eficaz que mejore la interacción entre los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme”.
- ❖ Capacitar de manera periódica a los colaboradores para mantenerlos actualizados sobre las nuevas herramientas de trabajo y así incrementar sus habilidades.
- ❖ Certificar a los colaboradores en coaching sobre liderazgo y trabajo en equipo
- ❖ Proponer un protocolo de emergencia sanitaria para mantener la continuidad del trabajo y precautelar la seguridad integral de los colaboradores con sus respectivos simulacros.

5.5. Problema para resolver

5.5.1. En el área administrativa

En la investigación realizada a los colaboradores del área administrativa sobre análisis de los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta, en el periodo 2020. De esta manera se encontró los aspectos más relevantes:

- ❖ **Integración y colaboración:** No estuvieron integrados plenamente en su trabajo

- ❖ **Liderazgo:** el liderazgo existente en la empresa investigada incide directamente en el desempeño laboral de los colaboradores.
- ❖ **Innovación y cambio:** la empresa investigada no realizó ningún tipo de capacitación a su personal administrativo.

5.5.2. En el área de producción

En la investigación hecha al personal de producción sobre análisis de los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta, en el periodo 2020, Se encontró los siguientes aspectos relevantes:

- ❖ **Comunicación:** no cuenta con un eficaz sistema de comunicación.
- ❖ **Necesidades y motivación:** La empresa no posee ningún tipo de recompensa o reconocimiento que apoye favorablemente el buen actuar del colaborador
- ❖ **Liderazgo:** el liderazgo existente en la empresa investigada incide directamente en el desempeño laboral de los colaboradores.
- ❖ **Innovación y cambio:** la empresa no realizó ningún tipo de capacitación al personal de producción.

5.6. Desarrollo de la propuesta mediante estrategias

Tabla 26. Dimensión comunicación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta

Objetivo	Estrategias	Importancia	Acciones	Recursos	Medios	Duración
-Implementar canales de comunicación eficiente y eficaz para mejorar la interacción de los colaboradores de Placacentro Masisa Disalme.	-Diversificación de canales de comunicación -Brindarle al personal capacitaciones sobre la manera correcta de usar los medios de comunicación.	-Mejorar la interacción y la forma de comunicación entre los miembros de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Darles a los colaboradores diversos canales de comunicación que sean confiable. ❖ Entregarles a los colaboradores el manual donde se explique de manera detallada el uso de estos canales. ❖ Capacitar a todos el personal de la empresa sobre el buen uso del medio de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recursos tecnológicos ❖ Recursos económicos ❖ Recurso humano (persona interna) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Correo electrónico ❖ WhatsApp empresarial ❖ Buzón de sugerencia ❖ Tvs corporativas 	Mediano plazo (1 año)

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Tabla 27. Dimensión de necesidades y motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta.

Objetivo	Estrategias	Importancia	Acciones	Recursos	Medio	Duración
<p>-Establecer programas de incentivo y reconocimiento que motive y que a su vez le permita al trabajador a alcanzar sus metas de manera satisfactorias.</p>	<p>-Utilizar los canales de comunicación internos para transmitir el mensaje a los integrantes de la empresa.</p> <p>-Implementar planes de asenso para los colaboradores de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME”.</p> <p>-Se deberá de evaluar periódicamente el programa de incentivos.</p>	<p>-Mejorar la motivación de sus colaboradores y con ellos aumentar la satisfacción laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Crear un programa de recompensa y reconocimiento para premiar el esfuerzo de los colaboradores. ❖ Transmitir por mensaje sobre el programa de incentivo que la empresa va a implementar con los colaboradores. ❖ Cuando un colaborador realice un trabajo extraordinario y que cumplan con las normas propuesta por la empresa este será reconocido y recompensado por el gerente. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recursos tecnológicos (correo electrónico, WhatsApp empresarial) ❖ Recursos económicos ❖ Recurso humano 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Correo electrónico ❖ WhatsApp empresarial ❖ Buzón de sugerencia ❖ Tvs corporativas 	<p>Mediano plazo</p>

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Tabla 28. Dimensión de integración y colaboración para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta.

Objetivo	Estrategias	Importancia	Acciones	Recursos	Medio	Duración
<p>-Elaborar un protocolo de emergencia sanitaria para mantener la continuidad del trabajo y precautelar la seguridad integral de los colaboradores. A través de la implementación de medidas básicas necesarias.</p>	<p>-Formar un equipo de personas especializados en poner en marcha el protocolo de emergencia.</p> <p>-Evaluar los riesgos y establecer los mecanismos de respuestas ante la emergencia sanitaria que se esté cursando</p>	<p>-Estar prevenido y preparados ante alguna la amenaza de rebrote de la pandemia de Covid-19 u otra que contengan síntomas similares.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Crear de manera detalla una guía que muestra los proceso que debe de seguir la empresa si llega a ocurrir un rebrote de Covid-19. ❖ Contar con un equipo de trabajo que este capacitado para implementar el protocolo en caso de ocurrir un rebrote de Covid-19. ❖ Evaluar los riesgos y establecer los mecanismos de respuesta ante una emergencia. ❖ Implementar la siguiente guía que se propone para evitar la propagación de la enfermedad. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recurso humano (departamento de talento humano) ❖ Recurso económico 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Protocolo de prevención ante una emergencia sanitaria (propuesto por el investigador) 	<p>Permanente</p>

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Protocolo de prevención ante una emergencia sanitaria.

Ante la posibilidad de un nuevo rebrote del Covid-19 se propone el siguiente protocolo que ayude a reducir la probabilidad de contagio y la permanencia del trabajador en su lugar de trabajo. El presente instrumento está diseñado para usar por la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” de la ciudad de Manta.

Lineamientos generales.

La empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” deberá dar cumplimiento a la siguiente guía o plan de prevención del Covid-19, para estar prevenidos y preparados ante la posibilidad de un rebrote o nueva variante de Covid-19 que ponga en estado de emergencia al país.

Medidas generales.

Modo de transmisión: la transmisión de esta enfermedad es principalmente por vía aérea, mediante gotas que son expulsadas al hablar, toser o estornudar por la persona que se encuentre contagiada. Otro medio de transmisión es por medio de las manos u objetos que anteriormente fueron infectados.

Periodo de incubación: de acuerdo con la organización mundial de la salud el periodo de incubación puede ser alrededor de 2 hasta 14 días, esto varía según el caso.

Síntomas:

Los síntomas más habituales:

- ❖ Fiebre
- ❖ Tos
- ❖ Cansancio
- ❖ Pérdida del gusto o del olfato

Los síntomas menos habituales son:

- ❖ Dolor de garganta
- ❖ Dolor de cabeza
- ❖ Dolor de pecho
- ❖ Diarrea
- ❖ Erupción cutánea o perdida del color de los dedos de las manos o los pies
- ❖ Dificultad para respirar

Trabajador que no deberá de asistir a su lugar de trabajo.

- ❖ Personas con enfermedades respiratorias aguda que, durante los 14 días antes del inicio del rebrote de la enfermedad, tuvo contacto con un caso confirmado o probablemente este infectado por Covid-19.

- ❖ Personas con otra infección respiratoria aguda grave sin otra etología que explique completamente la presentación clínica y que haya presentado hospitalización.
- ❖ Personas que se encuentre dentro de los grupos de atención prioritaria y factores de riesgo como adultos mayores, personas con discapacidad, embarazadas o personas que padecen enfermedades catastróficas.

Medidas de prevención a considerar.

1. Normas de prevención para los colaboradores

La empresa debe de proporcionarles en los puestos de trabajo dispensadores de alcohol en gel, alcohol clínico o en glicerina. Los colaboradores deberán de labrase y desafectarse las manos en las siguientes circunstancias:

- ❖ Luego de toser o estornudar
- ❖ Antes y después de tocarse o sonarse la nariz
- ❖ Antes y después de utilizar cualquier medio de transporte, en especial si es colectivo público.
- ❖ Antes y después de visitar lugares públicos
- ❖ Antes y después de manipular objetos
- ❖ Antes y después de tocar animales o personas
- ❖ Evitar mantener contacto con personas con signos de gripes o refriados.
- ❖ Usar mascarillas en todo momento

2. Normas de prevención hechas por la empresa

La empresa debe de proporcionar barras físicas (plantilla acrílica) en las siguientes áreas o puestos de trabajo:

- ❖ Atención al público
- ❖ Área de atención en el departamento de recursos humano
- ❖ Cualquier otra que lo necesite

3. Normas de entrada diaria a la instalación

El ingreso a las instalaciones de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta, los empleados o visitantes deberán de manera obligatoria cumplir con las siguientes normas:

- ❖ Uso obligatorio de mascarilla para todo los empleados y clientes, durante su estadía en la institución.

- ❖ Mantener el distanciamiento de 2 metros dentro de las instalaciones evitar aglomeraciones en el área de ventas o servicio al cliente.
- ❖ Se tomará la temperatura corporal a quienes ingresen a las instalaciones por el personal designado por la empresa.
- ❖ Todos los colaboradores o visitantes deberán de realizar la desinfección de mano.
- ❖ Organizar el ingreso del personal en tres grupos de entrada para evitar la aglomeración.

4. Norma el empleador debe:

Brindar información básica sobre las medidas y normas de seguridad con relación a la emergencia sanitaria por Covid-19, la información deberá contener las siguientes características:

- ❖ Definición de caso sospechosos
- ❖ Acciones para seguir frente a cada caso
- ❖ Medidas de personales y colectivas de prevención y protección
- ❖ Información precisa, acerca de la evolución de la pandemia en cada centro o lugar de trabajo.
- ❖ Canales de comunicación ágiles
- ❖ Disponer de dispensador de solución desinfectante al ingreso del establecimiento
- ❖ Colocar un mecanismo de desinfección de calzados para el personal y para los usuarios.

Medidas de prevención implementadas por la empresa.

Con el objetivo de brindar un lugar seguro a sus colaboradores la empresa “Placacentro Masisa Disalme” les proporcionara a sus personal y clientes las siguientes medidas de seguridad:

- ❖ La empresa dotara a sus empleados de mascarillas quirúrgicas a sus empleados, a razón de una por día por jornada laboral de 8 horas, estas mascarillas no serán reutilizables.
- ❖ Marcar en el suelo la distancia de 2 metros en el acceso del edificio para mantener el distanciamiento y la aglomeración de personas.
- ❖ La empresa le realizara las siguientes pruebas de Covid-19 a sus colaboradores de manera regular para llevar un control de contagio.
- ❖ La empresa les suministrara las vacunas a sus colaboradores a través del ministerio de salud pública para evitar contagios.

- ❖ Realizar de manera periódica la limpieza y desinfección de las distintas áreas de la empresa.
- ❖ La empresa le proporcionara a cada colaborador los productos de limpieza para mantener su lugar limpio y desinfectado.
- ❖ En el área de los baños solo podrán ingresar dos personas a la vez, los baños deberán de incluir jabón líquido y gel.
- ❖ Mejorar los sistemas de ventilación de la oficina instalando filtros de aires acondicionados, permitiendo así la ventilación natural donde sea posible e instalando humidificadores suficientes en cada área de trabajo.
- ❖ Tomar la temperatura del personal al ingreso y salida de la jornada laboral.

Requisitos de limpieza y desinfección de la instalación.

- ❖ Se deberá de llevar un centro del procedimiento de limpieza como garantía del cumplimiento.
- ❖ La empresa deberá de crear una frecuencia de limpieza que se ajuste a la realidad de las operaciones, se recomienda establecer horarios de limpieza para cada área de la empresa.
- ❖ Se recomienda usar alcohol de sodio al 0,1% o alcohol al 70% para la limpieza de los objetos, superficie y materiales de uso cotidiano.
- ❖ Los trapos utilizados para realizar la limpieza deben de estar limpios y ser lavados con abundante agua y jabón para asegurar una buena limpieza. De lo contrario podrá utilizar material desechable para realizar la limpieza de la institución.
- ❖ Se recomienda reforzar la limpieza en computadores, puestas, manubrios, interruptores, llaves de agua, dispensadores de jabón y de papel y superficies de trabajo.
- ❖ El personal de limpieza debe de lavar sus manos antes y después de realizar las tareas de limpieza y desinfección, así mismo se debe de utilizar guantes de PVC, mascarillas, delantales de cauchos que previamente serán proporcionados por la empresa.

Para realizar este protocolo de prevención de Covid-19 se tomó en consideración a las pautas descritas por la (Agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria , 2020).

Tabla 29. Dimensión de liderazgo para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Placacentro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta

Objetivo	Estrategias	Importancia	Acciones	Recursos	Medio	Duración
-Transformar a los jefes de área de la empresa en líderes transformacionales que potencialicen y motiven a su personal a querer lograr los objetivos de la organización combinándolos con los objetivos personales	-Capacitar de manera periódica a los líderes de cada área de la empresa para orientarlos sobre cómo ser un líder más carismático y que represente inspiración a sus colaboradores.	-Al contar la empresa con un buen liderazgo este influirá directamente en el comportamiento de los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se deberá de instruir a todo el personal de la empresa sobre lo que representa la importancia del liderazgo dentro de la organización. ❖ El líder deberá de inspirar confianza en sus colaboradores ❖ Ofrecer a los colaboradores la oportunidad de mostrar sus capacidades de liderazgo. ❖ El líder deberá determinar la importancia del trabajo en equipo con sus colaboradores, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos. ❖ El líder deberá de priorizar correctamente las actividades y su tiempo para poder cumplir con los objetivos planeados. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recurso humano (departamento de talento humano) ❖ Recurso económico ❖ Recursos tecnológicos 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Curso o capacitación ❖ Un coaching y liderazgo. Desarrolla a tu profesionalismo- (Online.) ❖ Capacitación para liderazgo- Curso: liderazgo y Management (Presencial) Comunicación asertiva 	Mediano plazo

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Tabla 30. Dimensión de innovación y cambio para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Placacetro Masisa Disalme” de la ciudad de Manta.

Objetivo	Estrategias	Importancia	Acciones	Recursos	Medio	Ejecución
-Capacitar de manera periódica a los colaboradores para mantenerlos actualizados sobre las nuevas herramientas de trabajo y así desarrollar su competencia.	-Implementar un plan de capacitación continua a los colaboradores “PLACACENTRO MASISA DISALME” para mejorar el rendimiento personal y profesional.	-Mejorar las capacidades del personal para mantener actualizados sobre el uso correcto de herramientas tecnológicas.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se deberá evaluar la información de todo el personal de la empresa por área o sección y cuando fue su última capacitación. ❖ Analizar la información obtenida en periodo anteriores sobre los empleados y se determinara un plan de capacitación de acuerdo con el área. ❖ Definir y gestionar que entidad va a realizar la capacitación al personal. ❖ Darles a conocer por medio de un comunicado oficial a los integrantes de la empresa sobre la hora, fecha y lugar de capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recurso humano (departamento de talento humano) ❖ Recurso económico ❖ Recursos tecnológicos (correo electrónico y WhatsApp empresarial) 	Cursos de capacitación <ul style="list-style-type: none"> ❖ Las entidades acreditadas por la SETEC Y Ministerio De Trabajo ❖ Secretaria técnica del sistema nacional de las cualificaciones profesionales. 	Mediano plazo

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Conclusión.

Una vez obtenidos los resultados de la investigación, se concluye que:

- ❖ Se comprobó que la hipótesis general de esta investigación es correcta, ya que tanto los factores internos como externos influyeron en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en el periodo 2020. En el estudio realizado a la empresa se pudo apreciar que ésta no supo actuar ante los problemas presentados en este año en concreto.
- ❖ Se pudo comprobar que la crisis sanitaria en el periodo 2020 si afecto al desempeño laboral de los colaboradores, esto se debe a que la empresa no supo actuar de manera correcta en algunos aspectos que eran claves para la productividad y motivación de todo el personal de la empresa.
- ❖ En el estudio hecho a la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” muestra que el desempeño laboral si influyo en la satisfacción laboral de los colaboradores en el periodo 2020, ya que se comprobó que dichos colaboradores se encontraban insatisfechos con varios factores estudiados entre ellos están; comunicación, necesidad y motivación, integración y colaboración, liderazgo e innovación y cambio.
- ❖ Se pudo apreciar que la modalidad de teletrabajo implementada en el primer periodo del 2020 por la empresa investigada, presento un nuevo reto para los colaboradores del área administrativa así mismo estos supieron adaptarse y a enfrentar los problemas que se presentaban en la nueva modalidad de trabajo. Por lo que el desempeño laboral se vio afectado puesto que la comunicación y el liderazgo son factores cruciales para el desempeñar de manera efectiva las operaciones.

Recomendación.

- ❖ Se recomienda a la empresa investigada que ponga en acción las propuestas de mejora para aumentar el desempeño laboral, estas propuestas están enfocadas en dar soluciones a los factores que fueron detectados en la investigación.
- ❖ Se recomienda cumplir con las propuestas hechas para que el personal de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” pueda desempeñar sus actividades de manera eficiente y eficaz buscando así que la empresa se vuelva más competitiva y que tenga un desarrollo y mejoramiento constante.
- ❖ Se debe de demostrar al personal que son parte importante para el éxito de la empresa, para que de esta manera se adquiera mayor responsabilidad al momento de desempeñar sus actividades, es por ello, que se debe de mejorar cada uno de los aspectos que son una debilidad para la empresa y que genera inconformidad por parte de los colaboradores de la empresa.
- ❖ Se recomienda a la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” hacer capacitación a su personal cuando hacen cambios drásticos en la modalidad de trabajo esto con el fin de garantizar que las actividades se realicen de manera adecuada y en el tiempo planeado, asimismo esto les permitirá a los colaboradores estar más satisfechos en su puesto de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA.

- Bohórquez, Emanuel, Maritza Pérez, William Caiche, Arturo Benavides Rodríguez, Emanuel Bohórquez, Maritza Pérez, William Caiche, y Arturo Benavides Rodríguez. 2020. «La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización». *Revista Universidad y Sociedad* 12(3):385-90.
- Cadena-Santana, Jorge W. 2016. «La administración del talento humano en las empresas del sector público. Ecuador». *Dominio de las Ciencias* 2(4):448-60.
- Capuano, Andrea Miriam. 2004. «EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS». 13.
- Caribe, Comisión Económica para América Latina y el. 2020. «Impactos de la pandemia en los sectores productivos más afectados abarcarán a un tercio del empleo y un cuarto del PIB de la región». Recuperado 24 de noviembre de 2021 (<https://www.cepal.org/es/comunicados/impactos-la-pandemia-sectores-productivos-mas-afectados-abarcaran-un-tercio-empleo-un>).
- Carrera, María José Oquendo. 2014. «ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA SATISFACCIÓN, ACTITUD Y COMUNICACIÓN DEL RECURSO HUMANO DE LA EMPRESA INGELSI CIA. LTDA.» 194.
- Celestino, Edith Zulema Cristóbal. 2017. «TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa». 136.
- Chiang Vega, María Margarita, y Nadia Jacqueline San Martín Neira. 2015. «Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano». *Ciencia & trabajo* 17(54):159-65. doi: 10.4067/S0718-24492015000300001.
- Chiavenato, Idalberto, y German Alberto Villamizar. 2004a. *Administración de recursos humanos*. Bogotá (Colombia): McGraw-Hill.
- Chiavenato, Idalberto, y German Alberto Villamizar. 2004b. *Administración de recursos humanos*. Bogotá (Colombia): McGraw-Hill.
- Elizabeth, Díaz Corella Maryuri. 2020. «FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE LA EMPRESA TÍA S.A.» 16.
- Gómez, Rodrigo Rosero. 2019. «Esquema para la elaboración de planes de contingencia / emergencia para enfrentar eventos adversos». 3.
- Govea, Maestra Mayra García. 2012. «LA MOTIVACIÓN Y LOS SISTEMAS DE RECOMPENSAS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCCIÓN.» 18.

- Hernandez Sampieri, Roberto, Carlos Fernandez Collado, y Pilar Baptista Lucio. 2014. *Metodología de la investigación*.
- Lucas, Cristhian Fabricio Pilligua, y Flor María Arteaga Ureta. 2019. «El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda». *Cuadernos Latinoamericanos de Administración* 15(28). doi: 10.18270/cuaderlam.v15i28.2686.
- Manjarrez Fuentes, Nelly Narcisa, Jhon Alejandro Boza Valle, Emma Yolanda Mendoza Vargas, Nelly Narcisa Manjarrez Fuentes, Jhon Alejandro Boza Valle, y Emma Yolanda Mendoza Vargas. 2020. «La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador». *Revista Universidad y Sociedad* 12(1):359-65.
- Milkovich, George T., y John W. Boudreau. 1994. *Dirección y administración de recursos humanos: un enfoque de estrategia*. Delaware: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Paredes Valverde, Yolanda, Edwin Estrada Araoz, Rosel Herrera, Helen Uchasara, y Maribel Roque. 2021. «Factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de instituciones educativas públicas». *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación* 4:13-20. doi: 10.29018/issn.2588-1000vol4iss34.2020pp13-20.
- Pérez, Fidel. 2011. «La entrevista como técnica de investigación social Fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos». 17.
- Rivas, Humberto Coromoto Peña, y Sabina Gisella Villón Perero. 2018. «Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional». *Revista Scientific* 3(7):177-92. doi: 10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192.
- Salgado, Jesús F., y Carlos Remeseiro. 1996. «CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA PYME». 8.
- Sánchez, Paúl Santiago Guevara. 2016. «TEMA: “Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”». 276.
- Soto, Eduardo. 2001. *Comportamiento organizacional: impacto de las emociones*. México: International Thomson : Learning.
- Weller, Jürgen, Matías Gómez Contreras, Angel Martín Caballero, y Javiera Ravest Tropa. 2020. «El impacto de la crisis sanitaria del COVID-19 en los mercados laborales latinoamericanos». 59.

Agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria . (2020). PROTOCOLO GENERAL DE MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: RESTAURANTES Y CAFETERIAS, AL MOMENTO DE SU REAPERTURA, EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19. *Ministerio de salud pública* .

Bouzas Ortiz, J. A. (2019). *Gestión del talento humano*. . IURE Editores. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uileam/130372?page=29>

Cedeño , K., Cantos, G., De la Cruz Santillán, M., Intriago , S., Zambrano , M., & Soledispa , R. (2018). Seguridad Laboral y Salud Ocupacional en los Hospitales del Ecuador. *Revista Científica: Dominio de la ciencias*, 6. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-SeguridadLaboralYSaludOcupacionalEnLosHospitalesDe-6657246.pdf>

Informe integrado . (2019). *Informe integrado 2019 Masisa tu mundo, tu estilo; Económico, Social y Ambiental*. Las Condes. Santiago. Chile: Informe de sostenibilidad. Obtenido de <https://corporativo.masisa.com/wp-content/uploads/2020/04/Reporte-Integrado-2019-MASISA.pdf>

Lerma, H. (2009). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/metodologia_de_la_investigacion_propuesta_anteproyecto_y_proyecto.pdf

Masisa Corporativo. (2020). *Masisa Corporativo*. Obtenido de Nuestra Empresa; Misión, visión y propósito : <https://corporativo.masisa.com/nuestra-empresa/proposito-y-valores/>

Ruiz Speare, O. (2017). *Liderazgo*. (S. d. C.V, Ed.) Ciudad de México: Editorial Alfil. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uileam/117658?=31>

ANEXOS

Anexo 1: Tabulación de las encuestas realizada a los colaboradores del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Dimensiones	Parámetro	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Comunicación	Fue comunicado sobre los objetivos, cambios, logros, y/o actividades de la empresa	0	0	0	2	6	8
	Fue comunicado sobre los objetivos, cambios, logros, y/o actividades de su área.	0	0	1	3	4	8
	Los medios de comunicación empleados durante el periodo 2020 fueron efectivos.	4	1	1	0	2	8
	La empresa le dio a conocer apropiadamente las responsabilidades y actividades a desarrollar en la nueva modalidad de teletrabajo	0	2	0	3	3	8
Necesidades y Motivación	La empresa proporcione estabilidad laboral	0	0	2	3	3	8
	Se mantuvo las relaciones interpersonales con otras áreas de trabajo	0	1	0	4	3	8
Objetivos y Roles	La función que desempeña contribuyo al logro de los objetivos de la empresa	0	0	0	2	6	8
Integración y Colaboración	Se mantuvo plenamente integrado en su trabajo	4	0	0	2	2	8
	La empresa supo manejar adecuadamente los conflictos suscitado en su área de trabajo.	0	3	2	1	2	8
	En su departamento se fomentó el trabajo en equipo	0	0	1	3	4	8
Liderazgo	Su jefe inmediato se interesó por escuchar sus dudas e inquietudes	4	1	0	1	2	8
	Pudo hablar libremente con su jefe cuando está en desacuerdo con él o ella.	0	4	1	0	3	8
	Los errores en el área administrativa se detectaron oportunamente y retroalimenta de manera adecuada	0	1	4	0	3	8
	La organización fomentaba las relaciones humanas y seguridad emocional	1	0	0	4	3	8
Innovación y Cambio	Se desarrollaron nuevas habilidades a través de la capacitación	5	0	1	0	2	8
	Se adapto rápidamente a los cambios implementados por la organización	0	0	1	3	4	8
Condiciones de Trabajo	Está seguro de que la organización garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable	0	0	1	1	6	8
	El saneamiento en las áreas administrativas responde a las normas de bioseguridad	0	0	0	2	6	8
	La empresa suministro los implementos de bioseguridad	0	0	0	2	6	8
	La empresa le proporciono los insumos necesarios para realizar su trabajo	0	1	2	1	4	8
Productividad, calidad y resultados	La forma en que se organizó el trabajo garantizo productividad del área administrativa	0	0	0	2	6	8
	El cumplimiento de los objetivos y la seguridad de sus colaboradores es la más alta prioridad de la empresa	0	0	1	3	4	8
Satisfacción Laboral	Volver al trabajo presencial le genero sentimiento de inseguridad	1	0	2	0	5	8
	Se sintió orgulloso(a) del esfuerzo realizado durante periodo 2020	0	0	1	2	5	8
Autoevaluación	Cuando no quedaba claro lo que se le solicitaba, se obtenía respuesta inmediata de su jefe.	0	3	1	1	3	8
	Colaboró en las actividades planificadas por la empresa	0	0	0	2	6	8
	Aporto con nuevas iniciativas en el trabajo	0	2	2	1	3	8
	Se mantuvo la calidad del servicio hacia los clientes externos	0	0	0	1	7	8
	Se mantuvo la calidad del servicio hacia los clientes internos	0	0	0	1	7	8
	Totales	19	19	24	50	120	

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Anexos 2: Tabulación de las encuestas realizada a los colaboradores del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

Dimensiones	Parámetro	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Comunicación	Fue comunicado sobre las metas y logros, y/o actividades de su área.	0	3	2	10	5	20
	Los medios de comunicación empleados por la empresa fueron efectivos.	2	10	3	3	2	20
	La empresa le dio a conocer apropiadamente las responsabilidades y actividades de su trabajo	0	3	3	12	2	20
Necesidades y Motivación	La empresa proporciono estabilidad laboral	0	0	3	13	4	20
	Se mantuvo las relaciones interpersonales con otras áreas de trabajo	0	10	7	1	2	20
Objetivos y Roles	La función que desempeña contribuyo al logro de los objetivos de la empresa	0	0	1	5	14	20
Integración y Colaboración	Se mantuvo plenamente integrado en su trabajo	0	2	3	2	13	20
	La empresa supo manejar adecuadamente los conflictos suscitado en su área de trabajo.	0	13	4	2	1	20
	En su departamento se fomentó el trabajo en equipo	0	0	3	15	2	20
Liderazgo	Su jefe inmediato se interesó por escuchar sus dudas e inquietudes	0	10	6	2	2	20
	Pudo expresar libremente algún desacuerdo con su jefe inmediato.	1	4	12	1	2	20
	Los errores operativos se detectaron oportunamente y retroalimenta de manera adecuada	0	8	3	8	1	20
	La organización fomentaba las relaciones humanas y seguridad emocional	1	7	2	6	4	20
Innovación y Cambio	Desarrollaron nuevas habilidades a través de la capacitación continua	11	5	2	2	0	20
	Se adapto rápidamente a los cambios implementados por la organización	6	0	4	8	2	20
Condiciones de Trabajo	Está seguro de que la organización garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable	0	4	1	13	2	20
	La empresa suministro los implementos de bioseguridad	0	0	0	11	9	20
	La empresa proporciono seguridad laboral a sus colaboradores	0	0	0	14	6	20
	La empresa le proporciono los insumos necesarios para realizar su trabajo	0	0	2	8	10	20
Productividad, calidad y resultados	La forma en que se organizó el trabajo garantizo productividad del área producción	0	0	2	4	14	20
	El cumplimiento de las metas y la seguridad de sus colaboradores es la prioridad de la empresa	0	0	2	15	3	20
Satisfacción Laboral	El trabajo presencial le genero sentimiento de inseguridad.	0	0	1	8	11	20
	Se sintió orgulloso(a) del esfuerzo realizado durante periodo 2020	0	0	1	7	12	20
Autoevaluación	Cuando no quedaba claro lo que se le solicitaba, se obtenía respuesta inmediata de su jefe.	0	9	7	1	3	20
	Colaboró en las actividades planificadas por la empresa	0	4	1	12	3	20
	Aporto con nuevas iniciativas en el trabajo	0	5	5	6	4	20
	Se mantuvo la calidad del servicio hacia los clientes externos	0	0	0	8	12	20
	Se mantuvo la calidad del servicio hacia los clientes internos	0	0	1	7	12	20
	Totales	21	97	81	204	157	

Elaborado por: Wendy Dayana Macias Fernández

Anexos 3: Entrevista realizada al jefe administrativo de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

Entrevista realizada al gerente de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” de la ciudad de Manta.

Fecha: 09/06/2022

Nombre del gerente: Luis Alberto Álvarez

Nombre de la empresa: Placacentro Masisa Disalme

La presente entrevista, tiene el objetivo de conocer la opinión del gerente de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” de la ciudad de Manta, para poder definir la situación que presenta la empresa con respecto al desempeño laboral durante el periodo 2020, y así tener una visión más amplia de la satisfacción laboral y comunicación.

Preguntas.

1. ¿Alguna vez se ha realizado una evaluación de desempeño laboral en Placacentro?

Si, hemos realizados algunas evaluaciones del desempeño laboral de nuestros colaboradores, ya que por medio de ella nos damos cuenta cuales son nuestras carencias y en que debemos mejorar como empresa.

2. ¿Cree usted que es importante tener en cuenta y controlar permanentemente el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa?

El señor Luis Álvarez menciono que a la empresa si controla el desempeño de sus colaboradores, puesto que consideran que de ellos dependen de que las metas que tengan establecidas se cumplan.

3. ¿Cree usted que la modalidad de teletrabajo permitió innovar (adaptar y crear nuevos procesos) sus actividades o tareas?

El señor Álvarez menciono que la modalidad de teletrabajo les permitió adaptarse a la venta online la cual empezaron a implementar al comienzo de la pandemia de Covid-19. Ya que las clientes no podían ir hasta las instalaciones como se hace normalmente en la actualidad siguen vendiendo de manera online ya que esta les ha permitido llegar a más personas.

4. ¿Qué medios de comunicación utilizó la empresa Placacentro el periodo 2020?

El principal método de comunicación que uso la empresa con sus colaboradores fue por medio de correo electrónico y WhatsApp. Mientras que con los clientes usaron las redes sociales ya que estas están son del uso diario de las personas de todas las edades

5. ¿Las medidas de bioseguridad implementadas por la empresa durante el periodo 2020, le brindo estabilidad laboral a sus colaboradores?

El señor Luis Álvarez dijo que las medidas de bioseguridad que implemento al comienzo de la pandemia si le dieron la estabilidad al trabajador principalmente a los colaboradores del área de producción ya que ellos estuvieron laborando con normalidad, a ellos se les entrego todos los insumos de bioseguridad que necesitaban para poder protegerse del virus.

6. Hablemos de las metas del año 2020. ¿Cuáles se cumplieron y cuáles no? ¿Qué contribuyó a estos resultados?

En este punto el licenciado hablo de las metas por ventas que tenía la empresa proyectada para el año 2020, en la cual destaco que el comenzó a notar que las personas estaban comprando más productos, estos ya sean porque estaban reparando o simplemente remodelando sus hogares, por lo que las ventas no disminuyeron y más bien aumentaron y en este periodo estuvieron muy ocupados atendiendo las necesidades de los clientes

7. ¿Cuáles fueron sus principales retos durante la pandemia del Covid-19?

El principal reto fue dar servicio y mantener la calidad del Servio de los clientes, mientras que otro de los retos que el destaco fue el contagio del Covid-19 a sus colaboradores, puesto que por un tiempo tuvieron que aislarlos de en sus viviendas para que sigan propagando el virus a los demás.

8. ¿Cómo mantuvo motivado a su equipo de trabajo durante el periodo 2020?

El principal método de motivación fue darles los implementos de bioseguridad a sus colaboradores, puesto que al mantener a sus colaboradores seguros es una buena técnica de motivación ya que les da la seguridad que ellos buscan de la empresa.

9. La empresa en el periodo 2020, ¿le brindo la respectiva capacitación de teletrabajo a los trabajadores del área administrativa?

No, puesto que consideraron que no hacía falta hacerlas ya que su personal sabe usar las distintas herramientas tecnológicas y redes sociales.

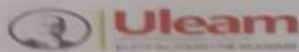
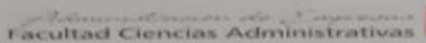
10. ¿Considera usted que las estrategias establecidas por la organización durante el periodo 2020, fueron las más acertadas para mantener el desempeño laboral a sus colaboradores?

Si, ya que una de nuestras estrategias al comenzar la crisis sanitaria en el periodo 2020 fue darles la seguridad laboral a nuestros colaboradores manteniéndolos incorporados todo en sus respectivas áreas de trabajo.

11. ¿La empresa Placacentro durante el periodo 2020, despidió a su personal?

El señor indico que, si tuvieron que dar por terminar la relación con uno de sus trabajadores, el cual ya venía teniendo problemas en el trabajo puesto que no estaba comprometido con su trabajo y no colaboraba con sus jefes. Pero luego de terminar la relación laboral con dicho empleado la empresa contrato inmediatamente a una persona para que ocupe su puesto.

Anexos 4: Encuestas realizada a los colaboradores del área administrativa de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” de la ciudad de Manta.

La presente encuesta, tiene el objetivo de conocer los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” de la ciudad de Manta, la Facultad de Ciencias Administrativas de la ULEAM se compromete a manejar la información de manera confidencial y será utilizado exclusivamente para fines académicos.

Edad	Hombre	Mujer
18-25		X
25-35		
35-45		
45-mas	X	

INSTRUCCIONES: En escala del 1 al 5, marcar con una 'X' el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones, siendo:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Neutro	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

OBJETIVO: Conocer la opinión de cada trabajador del área de administración de la empresa PLACACENTRO MASISA DISALME para poder definir la situación actual que presenta la empresa con respecto al desempeño laboral.

	Si	No
Usted se contagió de COVID-19 en el periodo 2020		X



	1	2	3	4	5
Comunicación					
1. Considera usted que fue oportunamente comunicado sobre los objetivos, cambios, logros, y/o actividades de la empresa Placacentro Masisa Disalme en el periodo 2020.				X	
2. Durante el periodo del 2020, cree usted que fue oportunamente comunicado sobre los objetivos, cambios, logros, y/o actividades de su área.			X		
3. Estima usted que los medios de comunicación empleados durante el periodo 2020 fueron efectivos.		X			
4. La empresa en el periodo 2020, le dio a conocer apropiadamente las responsabilidades y actividades a desarrollar en la nueva modalidad de teletrabajo.		X			
Necesidades y Motivación	1	2	3	4	5
5. Cree usted que la empresa proporciono estabilidad laboral durante el periodo 2020.			X		
6. Se mantuvo las relaciones interpersonales con otras áreas de trabajo bajo la modalidad de teletrabajo.				X	
Objetivos y Roles	1	2	3	4	5
7. Considera usted que la función que desempeña contribuyo al logro de los objetivos de la empresa Placacentro Masisa Disalme en el periodo 2020.				X	
Integración y Colaboración	1	2	3	4	5

Ilustración 1 Encuesta del personal Administrativo

8. Durante el periodo 2020, se mantuvo plenamente integrado en su trabajo.				X		
9. La empresa en el periodo 2020, supo manejar adecuadamente los conflictos suscitado en su área de trabajo.		X				
10. Cree usted que en su departamento se fomentó el trabajo en equipo en el periodo 2020.				X		
Liderazgo	1	2	3	4	5	
11. Su jefe inmediato se interesó por escuchar sus dudas e inquietudes.	X					
12. Pudo hablar libremente con su jefe cuando está en desacuerdo con él o ella.		X				
13. Durante el periodo 2020, los errores en el área administrativa se detectaron oportunamente y retroalimenta de manera adecuada.			X			
14. Considera que la organización fomentaba las relaciones humanas y seguridad emocional con el personal tras el impacto del Covid-19.				X		
Innovación y Cambio	1	2	3	4	5	
15. Se desarrollaron nuevas habilidades a través de la capacitación continua durante el periodo 2020.	X					
16. Se adapto rápidamente a los cambios implementados por la organización durante el 2020.				X		
Condiciones de Trabajo	1	2	3	4	5	
17. ¿Qué tan seguro está de que la organización tomará todas las medidas necesarias para garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable durante esta pandemia de COVID-19?					X	
18. El saneamiento en las áreas administrativas responde a las normas de bioseguridad y de prevención del covid-19.				X		
20. La empresa Placacetro Masisa Disalme suministro los implementos de bioseguridad durante el retorno a la presencialidad al personal administrativo.				X		
21. La empresa le proporciono los insumos necesarios para realizar su trabajo en el periodo 2020		X				
PRODUCTIVIDAD, CALIDAD Y RESULTADOS	1	2	3	4	5	
22. Considera que la forma en que se organizó el trabajo en Placacetro Masisa Disalme contribuyo con la productividad del área administrativa en el periodo 2020.				X		
23. Estima usted que el cumplimiento de los objetivos y la seguridad de sus colaboradores es la más alta prioridad de la empresa Placacetro Masisa Disalme.				X		
Satisfacción Laboral	1	2	3	4	5	
24. Considera usted que al volver al trabajo presencial le genero sentimiento de inseguridad.					X	
25. Usted se sintió orgulloso(a) del esfuerzo realizado durante periodo 2020.					X	
Autoevaluación	1	2	3	4	5	
26. Bajo la nueva modalidad de trabajo, cuando no le quedaba claro lo que se le solicitaba, se obtenía respuesta inmediata de su jefe de área para solventar la duda.		X				
27. Considera usted que en el periodo 2020, siempre colaboró en las actividades planificadas por la empresa Placacetro Masisa Disalme.				X		
28. Usted apporto con nuevas iniciativas en el trabajo durante 2020.		X				
29. Cree usted que se mantuvo la calidad del servicio hacia los clientes externos de Placacetro Masisa Disalme.					X	
30. Considera usted que se mantuvo la calidad del servicio hacia los clientes internos de Placacetro Masisa Disalme.					X	

Ilustración 2 Encuesta del personal Administrativo

Anexo 5: Encuestas realizada a los colaboradores del área de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” de la ciudad de Manta.

La presente encuesta, tiene el objetivo de conocer los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” de la ciudad de Manta, la Facultad de Ciencias Administrativas de la ULEAM se compromete a manejar la información de manera confidencial y será utilizado exclusivamente para fines académicos.

Edad	Hombre	Mujer
18-25	X	
25-35		X
35-45		
45-mas		

INSTRUCCIONES: En escala del 1 al 5, marcar con una 'X' el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones, siendo:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Neutro	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

OBJETIVO: Conocer la opinión de cada trabajador del área de producción de la empresa PLACACENTRO MASISA DISALME para poder definir la situación actual que presenta la empresa con respecto al desempeño laboral.

	Si	No
Usted se contagió de COVID 19 en el periodo 2020	X	


	1	2	3	4	5
Comunicación					
1. Durante el periodo del 2020, cree usted que fue oportunamente comunicado sobre las metas y logros, y/o actividades de su área.		X			
2. Estima usted que los medios de comunicación empleados durante el periodo 2020 fueron efectivos.		X			
3. La empresa en el periodo 2020, le dio a conocer apropiadamente las responsabilidades y actividades a desarrollar en su trabajo.		X			
Necesidades y Motivación	1	2	3	4	5
4. Cree usted que la empresa proporciono estabilidad laboral durante el periodo 2020.				X	
5. Se mantuvieron relaciones interpersonales en mi departamento en el periodo 2020.		X			
Objetivos y Roles	1	2	3	4	5
6. Considera usted que la función que desempeña contribuyo al logro de las metas planificadas por la empresa Placacentro Masisa Disalme en el periodo 2020.					X
Integración y Colaboración	1	2	3	4	5
7. Durante el periodo 2020, me mantuve plenamente integrado en mi trabajo.					

Ilustración 3 Encuesta al personal de producción

8. La empresa en el periodo 2020, supo manejar adecuadamente los conflictos suscitado en su área de trabajo.		X			
9. Cree usted que en su departamento se fomentó el trabajo en equipo en el periodo 2020.				X	
Liderazgo	1	2	3	4	5
10. Su jefe inmediato se interesó por escuchar sus dudas e inquietudes.		X			
11. Pudo expresar libremente algún desacuerdo con su jefe inmediato.			X		
12. Durante el periodo 2020, los errores operativos se detectaron oportunamente y retroalimenta de manera adecuada.		X			
13. Considera que la organización fomentaba las relaciones humanas y seguridad emocional con el personal tras el impacto del covid-19.		X			
Innovación y Cambio	1	2	3	4	5
14. Se desarrollaron nuevas habilidades a través de la capacitación continua durante el periodo 2020.	X				
15. Se adapto rápidamente a los cambios implementados por la organización durante el 2020.	X				
Condiciones de Trabajo	1	2	3	4	5
16. ¿Qué tan seguro está de que la organización tomará todas las medidas necesarias para garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable durante esta pandemia de COVID-19?		X			
17. La empresa Placacetro Masisa Disalme suministro los implementos de bioseguridad durante el retorno a la presencialidad del personal operativo.					X
18. Considera usted que la empresa proporcione seguridad laboral para evitar accidentes y contagio al personal de producción en el periodo 2020.				X	
19. La empresa le proporcione los insumos necesarios para realizar su trabajo en el periodo 2020.					X
PRODUCTIVIDAD, CALIDAD Y RESULTADOS	1	2	3	4	5
20. Considera que la forma en que se organizó el trabajo en Placacetro Masisa Disalme contribuyo con la productividad del área de producción en el periodo 2020.					X
21. Estima usted que el cumplimiento de las metas y la seguridad de sus colaboradores es la más alta prioridad de la empresa Placacetro Masisa Disalme.				X	
Satisfacción Laboral	1	2	3	4	5
22. Considera usted que el trabajo presencial durante los picos de contagio durante el 2020 le genero sentimiento de inseguridad.				X	
23. Usted se sintió orgulloso(a) del esfuerzo realizado durante periodo 2020.					X
Autoevaluación	1	2	3	4	5
24. En el periodo 2020, cuando no le queda claro lo que se le solicita, se obtenía respuesta inmediata por jefe de área para solventar la duda.		X			
25. Durante el periodo 2020, usted siempre colaboró en las actividades planificadas por la empresa Placacetro Masisa Disalme.		X			
26. Usted aporto con nuevas iniciativas en su área de trabajo durante 2020.					X
27. Cree usted que se mantuvo la calidad del servicio hacia los clientes externos de Placacetro Masisa Disalme.					X
28. Considera usted que se mantuvo la calidad del servicio hacia los clientes internos de Placacetro Masisa Disalme.					X

Ilustración 4 Encuesta al personal de producción

Anexo 6: Entrevista realizada al jefe administrativo


Uleam
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Administración de Empresas
Facultad Ciencias Administrativas

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Entrevista realizada al gerente de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” de la ciudad de Manta.

Fecha: 09/06/2022

Nombre del gerente: Lois Alberto Álvarez

Nombre de la empresa: Placacentro Masisa Disalme

La presente entrevista, tiene el objetivo de conocer la opinión del gerente de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” de la ciudad de Manta, para poder definir la situación que presenta la empresa con respecto al desempeño laboral durante el periodo 2020, y así tener una visión más amplia de la satisfacción laboral y comunicación.

Preguntas.

1. ¿Alguna vez se ha realizado una evaluación de desempeño laboral en Placacentro?
2. ¿Cree usted que es importante tomar en cuenta y controlar permanentemente el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa?
3. ¿Cree usted que la modalidad de teletrabajo permitió innovar (adaptar y crear nuevos procesos) sus actividades o tareas?
4. ¿Qué medios de comunicación se utilizó la empresa Placacentro el periodo 2020?
5. ¿Las medidas de bioseguridad implementadas por la empresa durante el periodo 2020, le brindo estabilidad laboral a sus colaboradores?
6. Hablemos de las metas del año 2020. ¿Cuáles se cumplieron y cuáles no? ¿Qué contribuyó a estos resultados?
7. ¿Cuáles fueron sus principales retos durante la pandemia del Covid19?
8. ¿Cómo mantuvo motivado a su equipo de trabajo durante el periodo 2020?
9. La empresa en el periodo 2020, ¿le brindo la respectiva capacitación de teletrabajo a los trabajadores del área administrativa?
10. ¿Considera usted que las estrategias establecidas por la organización durante el periodo 2020, fueron las más acertadas para mantener el desempeño laboral a sus colaboradores?
11. ¿La empresa Placacentro durante el periodo 2020, despidió a su personal?



9 Junio/2022
10 am

Ilustración 5 Entrevista al jefe Administrativa.

Anexo 7: Aplicando la encuesta al personal administrativo de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.



Ilustración 6 Encuesta al personal Administrativo



Ilustración 7 Encuesta al personal administrativo

Anexo 8: Aplicando la encuesta al personal de producción de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.



Ilustración 8 Encuesta al personal de producción



Ilustración 10 Encuesta al personal de producción



Ilustración 9 Encuesta al personal de producción

Anexo 9: Entrevista realizada al jefe de área administrativa.



Ilustración 12 Entrevista al jefe del área administrativa



Ilustración 11 Entrevista al jefe del área administrativa

Anexo 10: Instalaciones de la empresa “PLACACENTRO MASISA DISALME” en la ciudad de Manta.



Ilustración 13 Instalaciones de la empresa "PLACACENTRO MASISA DISALME"



Ilustración 14 Instalaciones de la empresa "PLACACENTRO MASISA DISALME"