

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**



**Uleam**  
UNIVERSIDAD LAICA  
ELOY ALFARO DE MANABÍ

**TEMA:**

**“El clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa pública aguas de manta (EPAM) 2024”.**

**Autora:** Mero Pin Mayerli Isamar.

**Facultad Ciencias administrativas, contables y comercio.**

**Carrera de Administración de empresas.**

**Tutor:** Cruz Mera Rafer Henry

17 de diciembre del 2024

Manta-Ecuador.

# CERTIFICADO DE PLAGIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
magister

## Mero Pin Mayerli Isamar - Artículo

8%  
Textos  
sospechosos



5% Similitudes  
0% similitudes entre comillas  
1% entre las fuentes  
mencionadas  
3% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: Mero Pin Mayerli Isamar - Artículo.pdf  
ID del documento: e46de15baddf33c325a3b501601c62f1d0c9e80  
Tamaño del documento original: 549,23 kB  
Autores: []

Depositante: Rafer Cruz Mera  
Fecha de depósito: 17/12/2024  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 17/12/2024

Número de palabras: 7619  
Número de caracteres: 53.215

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>TORRES ANA.pdf   TORRES ANA</b> #c3399f El documento proviene de mi grupo	7%		Palabras idénticas: 7% (531 palabras)
2	<b>MERO ALVIA STEFANIA YESENIA, Artículo.pdf   MERO ALVIA STEFANIA YES...</b> #3b2200 El documento proviene de mi grupo 6 fuentes similares	5%		Palabras idénticas: 5% (409 palabras)
3	<b>REVISTA MARIA JOSE MEZA 1.pdf   REVISTA MARIA JOSE MEZA 1</b> #03b05d El documento proviene de mi grupo 6 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (205 palabras)
4	<b>refcale.uileam.edu.ec</b> <a href="https://refcale.uileam.edu.ec/index.php/refcale/issue/archive">https://refcale.uileam.edu.ec/index.php/refcale/issue/archive</a> 1 fuente similar	2%		Palabras idénticas: 2% (154 palabras)
5	<b>www.redalyc.org</b> <a href="https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/637968301002.pdf">https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/637968301002.pdf</a>	2%		Palabras idénticas: 2% (152 palabras)

### Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>www.redalyc.org   Liderazgo y desempeño organizacional en pequeñas y medianas ...</b> <a href="https://www.redalyc.org/journal/909/90977839005/html/">https://www.redalyc.org/journal/909/90977839005/html/</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
2	<b>www.redalyc.org   El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo d...</b> <a href="https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/">https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)
3	<b>economicosocialresearch.com   Vista de Influencia del Clima Organizacional en el Re...</b> <a href="https://economicosocialresearch.com/index.php/home/article/view/71/240">https://economicosocialresearch.com/index.php/home/article/view/71/240</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (16 palabras)
4	<b>www.scielo.cl</b> <a href="https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-141.pdf">https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-141.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
5	<b>Documento de otro usuario</b> #35f91f El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (17 palabras)

### Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)


Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=50718-07642020000100141](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=50718-07642020000100141)
- [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13961/3/IV\\_FCE\\_308\\_TE\\_Valverde\\_Calero](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13961/3/IV_FCE_308_TE_Valverde_Calero)
- [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=50718-50062023000400011](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=50718-50062023000400011)
- <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449870439003>
- <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1404/1744>

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema **"El clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa pública aguas de manta (EPAM) 2024"**., elaborado por la estudiante **Mero Pin Mayerli Isamar**, con cédula de identidad N°**1315597078**, el mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones que fueron determinadas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en la facultad de ciencias administrativas, contable y comercio, carrera de Administración de Empresas.

Por constancia firman:



**Presidente**

**Ing. Alba Cáceres**



**Miembro del tribunal.**


**Ing. Guadamud Jessica**



**Miembro del tribunal.**

**Ing. Karla Marcillo**

## CERTIFICADO DEL TUTOR

 <b>Uleam</b> <small>UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ</small>	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

### CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

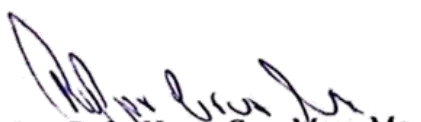
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el **Ensayo Artículo Académico** bajo la autoría de la estudiante **Mero Pin Mayerli Isamar**, legalmente matriculado/a en la carrera de **Administración de Empresas**, período académico **2024.2**, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto "**El clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral en la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM) 2024**".

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, y la originalidad del mismo, requisitos 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.

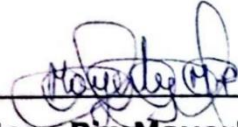
Manta, diciembre 17 de 2024

Lo certifico,

  
Ing. Rafer Henry Cruz Mera, Mg.  
Docente Tutor

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, **Mero Pin Mayerli Isamar**, con cédula de identidad N° **131559707-8**, declaro que el presente trabajo de titulación **"El clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa pública aguas de manta (EPAM) 2024"**. cumple con los requerimientos que la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y la Facultad de Ciencias administrativas, contables y comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de esta.



**Mero Pin Mayerli Isamar**

**e-mail:** mayymilloyemili03@hotmail.com

## **AGRADECIMIENTO**

Hoy, al culminar esta etapa tan significativa en mi vida, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que han sido parte de este camino, brindándome su apoyo, confianza y motivación incondicional.

A mi pequeña hija que por amor a ella y darle una mejor vida es mi fuente inspiración mi pequeño bebe, para que sienta el orgullo de ser yo su mama y en el futuro ser ella quien siga los mismos pasos de mama.

A mis madres, por ser mi mayor ejemplo de esfuerzo y perseverancia. Su amor, paciencia y sacrificio han sido la base sobre la que he construido mis sueños, y este logro también es suyo.

A mi familia, por estar siempre presente con palabras de aliento y gestos de cariño que me han impulsado a seguir adelante, incluso en los momentos más desafiantes.

A mis docentes, quienes con su dedicación y pasión por la enseñanza han sido una fuente invaluable de conocimientos e inspiración. Gracias por su guía y por motivarme a alcanzar mi mejor versión profesional y personal.

A mis amigos y compañeros de estudio, por su apoyo incondicional, su compañía en las largas jornadas y por hacer de este proceso una experiencia más llevadera y enriquecedora.

Y, por supuesto, a mí misma, por la constancia, el esfuerzo y la determinación con la que he enfrentado cada reto, demostrando que con dedicación y compromiso todo es posible.

A todos ustedes, gracias de corazón.

***Mero Pin Mayerli Isamar***

## **DEDICATORIA**

Con gratitud y dedicación, quiero dedicar este trabajo a todas las personas que han sido pilares fundamentales en mi vida y en mi formación profesional.

A Dios, por darme la fortaleza y sabiduría para superar cada desafío.

A mi hija, porque es el motivo a diario por el cual deseo superarme a diario y ser un ejemplo para ella en cada paso que da mi pequeño terremoto.

A mis madres, por su amor incondicional, sacrificio y apoyo inquebrantable en cada paso de mi camino. Su ejemplo de esfuerzo y perseverancia ha sido mi mayor inspiración.

A mi esposo por el apoyo que me da para seguir luchando por cada uno de mis sueños.

A mis docentes y mentores, quienes con su guía y enseñanzas me han impulsado a alcanzar mis metas con responsabilidad y compromiso.

A cada uno de mis familiares, por su apoyo, motivación y momentos en esta experiencia inolvidable.

A mis amigos, por su apoyo, motivación y momentos compartidos que han hecho de este proceso una experiencia inolvidable.

Y finalmente, a mí misma, por la dedicación, la constancia y la pasión con la que he afrontado este reto, creyendo siempre en mis sueños y en mi capacidad para lograrlos.

Con todo mi cariño y gratitud,

***Mero Pin Mayerli Isamar***

## **“EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PÚBLICA AGUAS DE MANTA (EPAM) 2024”.**

EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL

### **AUTORES:**

Autor <sup>1</sup> Mero Pin Mayerli Isamar

Autor <sup>2</sup> Ing. Rafer Henry Cruz Mera

**DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA:** (Manta, cda. Aquilez Paz calle AP1, e1315597078@live.uleam.edu.ec, 0999863493)

Fecha de recepción:

Fecha de aceptación:

### **RESUMEN/RESUMO**

Este estudio investiga la relación entre clima laboral y desempeño organizacional en la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM) en el año 2024. Para la recopilación y el análisis de datos se utilizó un enfoque cuantitativo aplicando la recopilación de la información a través de una encuesta a los empleados. Los resultados mostraron que existe una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño organizacional en EPAM. Un ambiente de trabajo positivo caracterizado por altos niveles de satisfacción laboral, comunicación abierta y efectiva y prácticas de recursos humanos que enfatizan el bienestar de los empleados conduce a un mejor desempeño organizacional en términos de productividad, calidad del servicio y satisfacción del cliente. Adicionalmente, se identificaron áreas de mejora en el clima laboral de EPAM, incluyendo la necesidad de fortalecer la comunicación interna y promover una cultura organizacional que fomente la participación y el compromiso de los

---

<sup>1</sup> Breve resumen curricular: Título universitario y académico, Categoría Docente. Grado científico. Afiliación institucional. Correo, código ORCID, Provincia, País.

<sup>2</sup> Breve resumen curricular: Título universitario y académico, Categoría Docente. Grado científico. Afiliación institucional, Correo, código ORCID .Provincia, País. Correo electrónico.



empleados. Se brindan recomendaciones específicas para mejorar el clima laboral de EPAM y, por ende, el desempeño organizacional, con el objetivo de promover un ambiente laboral más productivo y satisfactorio para todos los empleados. Este estudio contribuye a la comprensión de la importancia del ambiente de trabajo en un contexto organizacional y proporciona conocimientos prácticos para la gestión de recursos humanos y el desarrollo organizacional en EPAM y otras empresas similares.

Palabra clave: Clima laboral, desempeño laboral, productividad, comunicación, cultura organizacional.

### **"INFLUENCE OF THE WORK ENVIRONMENT ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE: A CASE STUDY IN THE PUBLIC COMPANY AGUAS DE MANTA (EPAM) IN 2024"**

This study investigates the relationship between work environment and organizational performance at the Aguas de Manta Public Company (EPAM) in the year 2024. A mixed approach that combines quantitative and qualitative methods was used to collect and analyze data. Quantitative data was collected through employee surveys and qualitative data was collected through interviews. The results showed that there is a positive relationship between the work environment and organizational performance in EPAM. A positive work environment characterized by high levels of job satisfaction, open and effective communication, and human resource practices that emphasize employee well-being leads to better organizational performance in terms of productivity, service quality, and customer satisfaction. Additionally, areas for improvement in EPAM's work environment were identified, including the need to strengthen internal communication and promote an organizational culture that encourages employee participation and commitment. Specific recommendations are provided to improve EPAM's work environment and, therefore, organizational performance, with the objective of promoting a more productive and satisfactory work environment for all employees. This study contributes to the understanding of the importance of the work environment in an organizational context and provides practical insights for human resource management and organizational development in EPAM and other similar companies.

**KEYWORDS:** Work environmente, work performance, productivty, communication, organiological culture.

## **INTRODUCCIÓN**

En el presente artículo académico, tanto en la literatura académica como en el ámbito empresarial, el clima laboral y su impacto en el desempeño organizacional han sido temas de interés creciente. Es esencial fomentar un entorno de trabajo saludable y productivo al comprender cómo el entorno psicológico en el lugar de trabajo influye en el rendimiento de los empleados y en los resultados de la empresa. Este artículo examina la incidencia entre el clima laboral y el desempeño organizacional en este contexto, con un enfoque específico en el año 2024 de la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM).

Según, Jesús (2019) indica que el clima y el desempeño son las capacidades, conocimientos y actitudes de las personas que componen la organización, van a determinar en gran medida su éxito en términos económicos y de reconocimiento dentro de la comunidad. Por ello, generar un contexto de trabajo en que las personas sean capaces de aportar lo mejor de sí mismas, de una forma voluntaria y sostenible en el tiempo es relevante de cara al éxito empresarial, además de ser parte importante de su responsabilidad social.

Por otra parte, Barradas (2021) indica que el desempeño organizacional son estrategia para mejorar la eficiencia y competitividad de la organización. Desde esta perspectiva, el propósito de esta investigación exploratoria y descriptiva fue revisar la literatura sobre el desempeño organizacional, sus dimensiones y formas de medición. El análisis realizado sugiere que, en el entorno cambiante y competitivo actual, las medidas financieras no son suficientes para su medición, debido a que carecen de un enfoque estratégico al no proporcionar datos sobre calidad, capacidad de respuesta y flexibilidad.

Por ello, es necesario emplear técnicas que midan de manera integral esta variable. Se concluye que la medición del desempeño implica más que una evaluación financiera, contable o de mercado puesto que la calidad, la satisfacción de los clientes, la innovación, la creación de nuevo conocimiento y la percepción de los grupos de interés internos y externos reflejan de forma más integral el desempeño de la organización.

El objetivo principal es analizar la incidencia entre el clima laboral y el desempeño organizacional en la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM) durante el año 2024, con el fin de identificar áreas de mejora y proponer recomendaciones que contribuyan a fortalecer el clima laboral y mejorar el desempeño organizacional en la empresa.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

El diseño de la investigación es un enfoque cuantitativo, que se orienta hacia la recolección de datos que permite analizar el clima laboral en su totalidad, abarcando factores como la motivación, el liderazgo, la comunicación, la percepción de las condiciones de trabajo y la interacción entre los empleados, al mismo tiempo, se busca evaluar el desempeño laboral en términos de productividad, eficiencia, calidad de trabajo y satisfacción. Este enfoque también facilita la identificación de patrones y correlaciones estadísticas que pueden ser fundamentales para comprender cómo el clima organizacional impacta en la capacidad de los empleados para rendir de manera efectiva, tiene un alcance correlacional donde se podrá determinar el "TEMA: "El clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral en la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM) 2024." La población en la cual se llevó a cabo esta investigación consta de 1 empresas de la ciudad de manta, Ecuador. El enfoque de investigación Se llevará a cabo un estudio en el sector de EPAM de la ciudad de Manta, donde se entrevistarán trabajadores y se recopilará información sobre el clima laboral y desempeño laboral. Se realizará un análisis cuantitativo de los datos recopilados. El método de investigación aplicada es el inductivo, que se utiliza para obtener un criterio más específico, partiendo siempre de uno general, para obtener una comprensión y conclusión más precisa del tema investigado. La presente investigación es de tipo correlacional ya que pretende establecer la relación entre la variable independiente que es el clima laboral y la dependiente que es el desempeño organizacional, en base aquello la investigación es de tipo bibliográfica ya que, se centra en la

revisión de fuentes bibliográficas como libros, artículos, tesis, revistas científicas, etc. El estudio es de tipo transversal ya que se tomaron los datos en un único momento en el proceso de investigación, se basa bajo el diseño no experimental, ya que no se manipularon las variables de objeto de estudio. Se emplea la técnica de la encuesta para la recolección específica de los datos sobre la problemática a tratar, se utiliza la encuesta porque es uno de los elementos que mayormente se frecuenta en el método investigativo de tipo cuantitativo. La encuesta se la puede definir como una técnica o incluso un elemento, que permite a la persona que investiga, mantener una postura objetiva, con resultados reales y fiables, donde no se fomente un sesgo por la subjetividad o suposiciones del investigador.

Esta población es la agrupación, la cual nos va hacer útil para la selección de muestra, por lo que es muy importante ver el desempeño y la secuencia discernimientos establecidos. Para el siguiente artículo la población será el personal administrativo y operativo de la EPAM; esta empresa en la actualidad cuenta con un total de 437 empleados en la actualidad. El tamaño de la muestra fue de 204 empleados aplicando un nivel de confiabilidad de cálculo del 95% y el 5 % de margen de error.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN:

Se presentan los resultados obtenidos en correspondencia con el objetivo del trabajo, los datos provenientes de la encuesta y la descripción de los ítems que la conforman. Para el proceso de recolección de los datos se utilizó una encuesta constituida por ocho ítems (preguntas), cuyos ítems se focalizaron en medir el clima organizacional y su desempeño laboral de los trabajadores administrativos y operativos de la empresa EPAM.

Ilustración 1 Liderazgo



*Elaborado por: Mayerli Mero. La ilustración presente #1 muestra los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores administrativos y operativos del EPAM.*

### Análisis:

Para Velarde et al. (2024) menciona que para mejorar el liderazgo el clima organizacional, se debe incluir la motivación, el sentido de identidad, la cohesión grupal, el trabajo en equipo para fomentar un entorno propicio para el cambio y la innovación en la empresa. La encuesta demostró según los resultados en la tabla #1 y su respectiva ilustración que el impacto del liderazgo esta con su fortaleza en muy alto y alto del 51% dando como resultados que su jefe está pendiente y se preocupa por el desempeño de sus colaboradores, seguida de su categoría medio con un 47% y su debilidad un 2% en bajo y muy bajo, lo que da como respuesta que algunos empleados mencionan que no se sienten apoyados de manera constante en cuanto a la colaboración dentro del equipo.

### Ilustración 2 Motivación



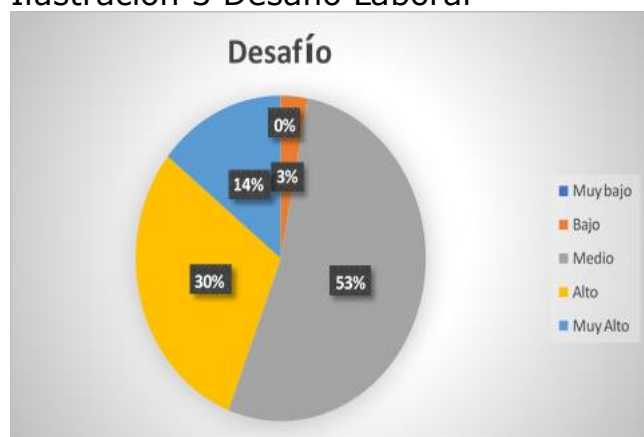
*Elaborado por: Mayerli Mero. La ilustración presente #2 muestra los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores administrativos y operativos del EPAM.*

### Análisis:

Según Cantù & Madero (2023) expresa que el desempeño organizacional motiva al capital humano para trabajar por el bien y la mejora de la empresa,

siendo un factor que permite mejorar e incrementar el desempeño tanto a nivel organizacional como individuales colaboradores. Frente a e estos datos en el grafico #2 se evidencia que, la encuesta realizada que el impacto de la motivación tiene como fortaleza en su categoría muy alto y alto del 43% dando como resultados que la empresa debe motivar a sus trabajadores para un excelente desempeño de sus colaboradores, seguida de su categoría medio con un 53% y su debilidad un 3% en bajo y muy bajo, lo que da como respuesta que algunos empleados no sienten la motivación por su jefe.

### Ilustración 3 Desafío Laboral

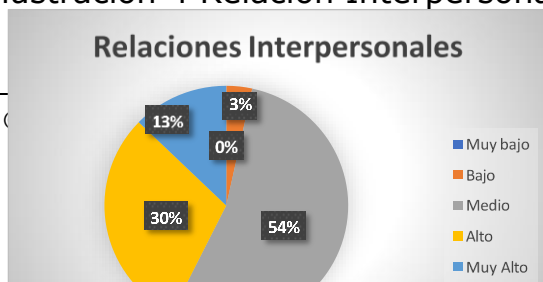


*Elaborado por: Mayerli Mero. La ilustración presente #3 muestra los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores administrativos y operativos del EPAM.*

### Análisis:

Ureta & Pilligua (2019) opina que, en el desempeño laboral es donde se involucra el desarrollo de la cultura en donde el trabajador se desenvuelve en sus actividades diarias y muestra sus habilidades y cómo el resultado de éstas genera productividad. Frente a estos datos el gráfico #3 muestra que, según la encuesta a los trabajadores de EPAM, el impacto del desafío laboral se clasifica en un 44% como muy alto y alto, lo que indica que la empresa debe incentivar a los colaboradores a desarrollar sus mejores habilidades para ser competitivos, el 53% se encuentra en la categoría media, con la capacidad de mejorar, mientras que un 3% en categorías baja y muy baja no siente que se les asignen tareas que resalten sus habilidades.

### Ilustración 4 Relación Interpersonal

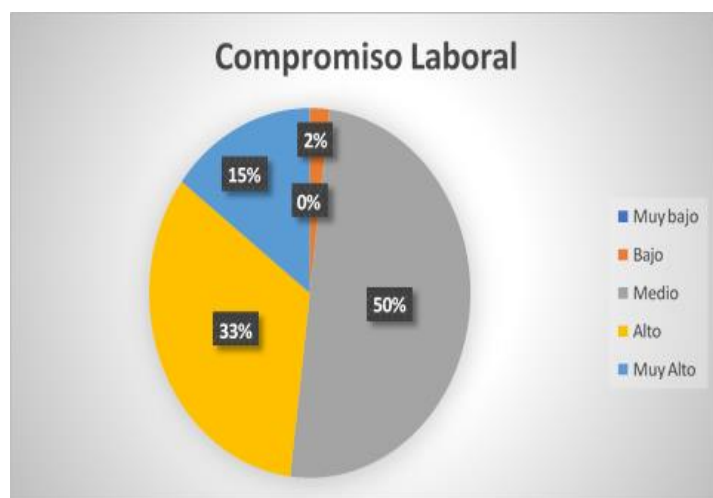


*Elaborado por: Mayerli Mero. La ilustración presente #4 muestra los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores administrativos y operativos del EPAM.*

### Análisis:

Por otro lado, Calero (2023) manifiesta que, cada persona juega un papel crucial en su funcionamiento donde con lleva una buena interacción con los trabajadores. Frente a estos datos del gráfico #4 muestra que, según la encuesta realizada a los trabajadores de EPAM, las relaciones interpersonales se clasifican en un 33% como muy altas y altas, lo que resalta la importancia de una comunicación efectiva para una interacción social y emocional positiva, donde un 54% está en la categoría media, indicando que la mayoría se siente cómoda con las interacciones, sin embargo el 3% en las categorías baja y muy baja no percibe buenas relaciones, un porcentaje que puede mejorarse para optimizar el desempeño laboral.

### Ilustración 5 Compromiso Laboral

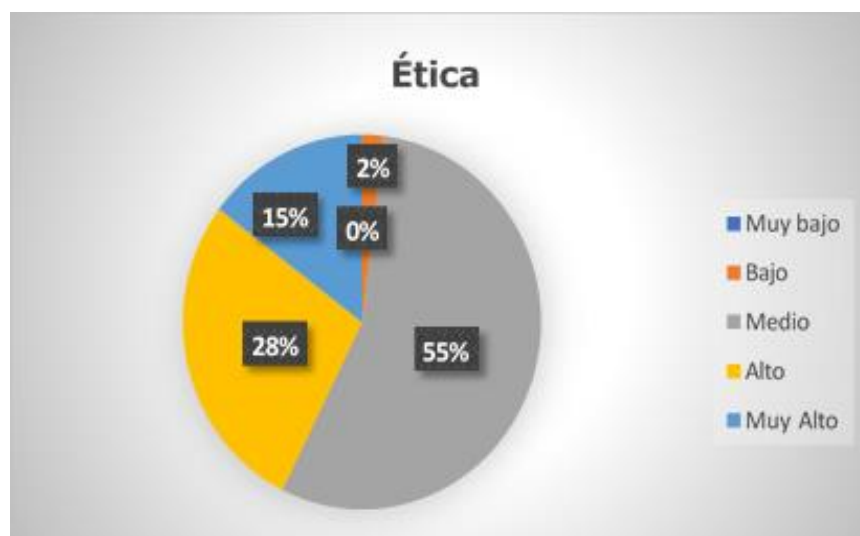


*Elaborado por: Mayerli Mero. La ilustración presente #5 muestra los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores administrativos y operativos del EPAM.*

### Análisis:

Además, Pizarro & Torres (2023) argumenta que, el compromiso laboral es un conjunto de habilidades, conocimientos y componentes de comportamiento necesarios para llevar a determinadas tareas dentro de un puesto designado con el objetivo de alcanzar metas en la empresa. Frente a estos datos el gráfico #5 muestra que, según la encuesta realizada a los trabajadores de EPAM, el compromiso laboral se clasifica en un 48% como muy alto y alto, lo que indica que los colaboradores están muy comprometidos con sus tareas, un 50% se encuentra en la categoría media, lo que sugiere que hay una ligera desconexión entre algunos empleados y la empresa, por último el 2% en las categorías baja y muy baja no se siente comprometido, lo que resalta la necesidad de implementar capacitaciones y acciones para mejorar el compromiso de este pequeño porcentaje.

### Ilustración 6 Ética



*Elaborado por: Mayerli Mero. La ilustración presente #6 muestra los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores administrativos y operativos del EPAM.*

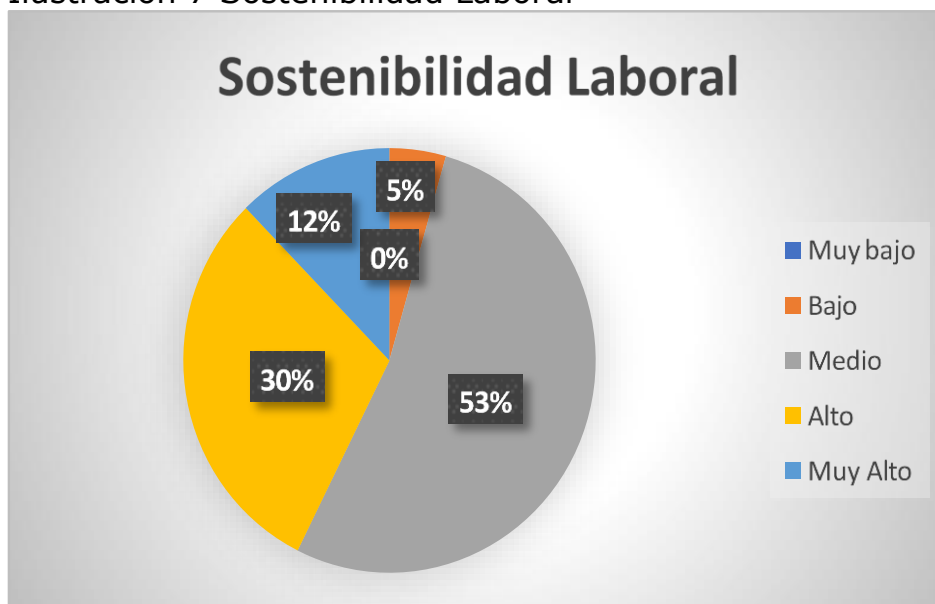
### Análisis:

Asimismo, Ortega et al. (2024) expresa que, los valores éticos y desempeño laboral determina una ligera correlación entre ellas que significa que cualquier factor altera el desempeño laboral de los colaboradores. Frente a estos datos



el gráfico #6 muestra que, según la encuesta realizada a los trabajadores de EPAM, la ética laboral se clasifica en un 43% como muy alta y alta, lo que indica que la empresa debe capacitar a sus empleados sobre los valores, misión y visión para mejorar el ambiente laboral, un 55% se encuentra en la categoría media, lo que sugiere que se deben realizar actividades para que los colaboradores integren mejor los valores personales con los laborales, y el 2% en las categorías baja y muy baja no percibe una adecuada introducción a los valores empresariales, lo que destaca la necesidad de mejorar la comunicación sobre este aspecto.

Ilustración 7 Sostenibilidad Laboral



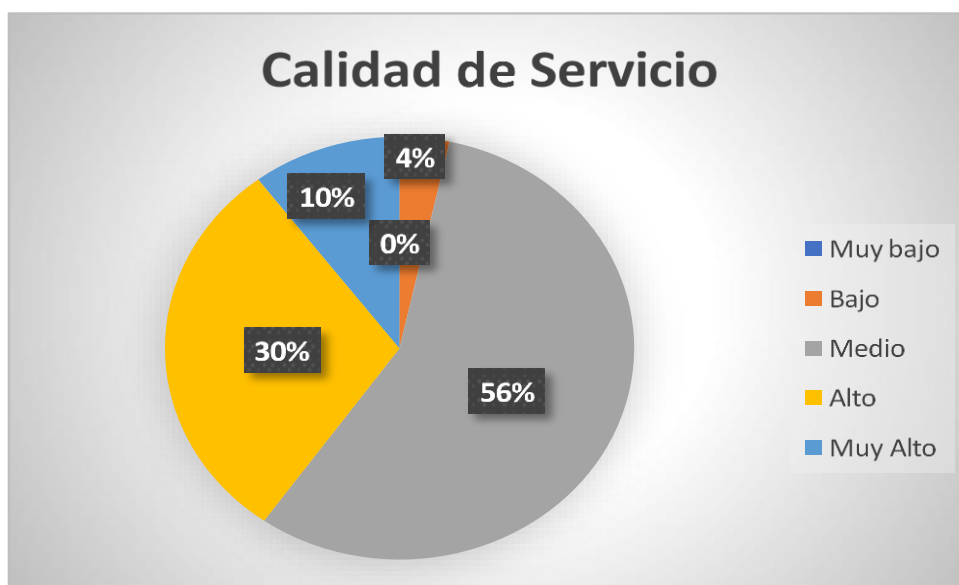
*Elaborado por: Mayerli Mero. La ilustración presente #7 muestra los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores administrativos y operativos del EPAM.*

#### Análisis:

También, Limones & Tigrero (2023) considera que, la sostenibilidad es la forma en que las organizaciones gestionan y promueven un ambiente de trabajo positivo se ha convertido en una preocupación creciente para los gobiernos y las organizaciones internacionales, además de las grandes corporaciones.

Frente a datos el gráfico #7 muestra que, según la encuesta realizada a los trabajadores de EPAM, la sostenibilidad en el ambiente laboral se clasifica en un 42% como muy alta y alta, lo que indica que la empresa debe capacitar a sus empleados sobre cómo fomentar el bienestar y la conciliación entre la vida personal y laboral, por lo tanto el 53% se encuentra en la categoría media, lo que sugiere que se debe trabajar en ellos para lograr una mejor separación entre lo personal y lo laboral, donde el 4% en las categorías baja y muy baja no logra controlar sus emociones y mezcla lo personal con lo laboral, lo que resalta la necesidad de implementar medidas para mejorar este aspecto.

Ilustración 8 Calidad de Servicio



*Elaborado por: Mayerli Mero. La ilustración presente #8 muestra los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores administrativos y operativos del EPAM.*

### Análisis:

Igualmente, Solís (2024) opina que, el Clima Organizacional es un elemento muy potente que tiene la capacidad de influenciar en la calidad del servicio que brinda la entidad al usuario, tanto interno como externos, donde produce resultados muy positivos que alimentan una percepción positiva dentro de la empresa. Frente a estos datos el gráfico #8 se evidencia que, la calidad del servicio tiene como fortaleza en su categoría muy alto y alto del 40% dando este resultado se debe continuar con la capacitación para que el colaborador este motivado para poder brindar un excelente servicio, el 56% el realizar talleres el cual les va ayudar a cómo manejar el tiempo y el estrés para ayudar al colaborador a alcanzar su mejor desempeño, y el 3% en bajo y muy bajo, este pequeño debe ser intervenido con capacitaciones personales esto mejorara el desempeño del colaborador.

## DISCUSIÓN

En sintaxis, la investigación confirma la importancia del clima laboral para el desempeño organizacional en la Empresa Pública de Agua de Manta (EPAM). Se ha encontrado una relación positiva entre un ambiente de trabajo saludable y una alta productividad, calidad del servicio y satisfacción del cliente. Estos resultados enfatizan la necesidad de gestionar eficazmente los entornos organizacionales para optimizar el desempeño de los empleados y alcanzar los objetivos del negocio.

En general, las percepciones de los empleados sobre liderazgo, motivación, desafíos laborales, relaciones interpersonales, compromiso y ética laboral fueron generalmente positivas, aunque hubo áreas de preocupación. Áreas de mejora La comunicación interna y la promoción de una cultura organizacional inclusiva son aspectos importantes en los que centrarse para aumentar la participación y el compromiso de los empleados.

Las medidas de liderazgo muestran que una proporción significativa de empleados valora positivamente el estilo de gestión de su líder. Sin embargo, es evidente que es necesario fortalecer aún más los vínculos y el apoyo entre los aliados para garantizar una cohesión organizativa más estrecha.

En cuanto a la motivación, los resultados muestran que un porcentaje significativo de empleados se sienten motivados por las iniciativas actuales de la empresa. Sin embargo, para mejorar aún más los niveles de satisfacción, se deben implementar programas adicionales de desarrollo y reconocimiento profesional.

Las relaciones interpersonales juegan un papel importante en la percepción del clima laboral, enfatizando la necesidad de crear espacios de integración y trabajo en equipo para fortalecer un ambiente colaborativo efectivo. Por otra parte, la ética laboral y la sostenibilidad son áreas con niveles medios de concienciación, lo que indica la importancia de potenciar la responsabilidad social corporativa y las actividades de mejora.

EPAM debe seguir implementando estrategias de mejora centradas en la comunicación, el liderazgo positivo, la motivación y el desarrollo sostenible para garantizar un entorno de trabajo óptimo que mejore el desempeño organizacional y el bienestar de los empleados. satisfacción de los empleados.

## CONCLUSIÓN

Se concluye que, en base al objetivo sobre la incidencia entre el liderazgo y el desempeño laboral los resultados obtenidos indican que existe una relación significativa entre ambos factores, el liderazgo efectivo dentro de la organización influye directamente en el desempeño de los empleados, ya que un liderazgo claro, motivador y orientado al apoyo genera un ambiente de trabajo más comprometido y productivo, donde los empleados que perciben un liderazgo positivo tienden a mostrar mayor satisfacción en sus tareas, mejorar su rendimiento y adoptar una actitud más proactiva hacia la consecución de los objetivos organizacionales.

Por lo tanto, es esencial que EPAM implemente estrategias efectivas para fomentar la motivación de su personal, tales como programas de reconocimiento, capacitación continua y un ambiente de trabajo que valore y aprecie el esfuerzo de los colaboradores, al hacerlo, la empresa podrá mejorar significativamente el desempeño laboral de sus empleados y, por ende, alcanzar sus metas organizacionales de manera más efectiva y sostenible.

Así mismo, se debe trabajar en la formación continua y el desarrollo profesional de los empleados, lo cual no solo incrementa la productividad, sino que también contribuye a un mayor sentido de pertenencia y satisfacción dentro de la empresa, por el cual es importante crear un ambiente laboral que favorezca el equilibrio entre la vida personal y profesional, para evitar el agotamiento y fomentar el bienestar emocional de los colaboradores.

Por lo tanto, es crucial que EPAM continúe promoviendo y fortaleciendo la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos dentro de su organización e implementar programas de desarrollo interpersonal y actividades que fomenten la cohesión del grupo contribuirá a mejorar tanto las relaciones entre los empleados como su desempeño laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Barradas Martínez, M., Rodríguez Lázaro, J., & Espinoza, I. (2021). RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e informática. Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición:
2. <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/637968301002.pdf>
3. Arteaga Ureta, M., & Pilligua Lucas, F. (2019). Revista. El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
4. Bailly, D. (2019). Google Books. Liderazgo: [https://www.google.com.ec/books/edition/Liderazgo\\_Libro\\_De\\_Gesti%C3%B3n\\_Empresarial/B4mbDwA-AQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=libros+de+liderazgo&printsec=frontcover&bsm=rime/1](https://www.google.com.ec/books/edition/Liderazgo_Libro_De_Gesti%C3%B3n_Empresarial/B4mbDwA-AQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=libros+de+liderazgo&printsec=frontcover&bsm=rime/1)

5. Bezmalinovic, S. (2021). Tesis. Impacto del Ejercicio del Liderazgo sobre el Clima Laboral y el Desempeño en Sucursal Valparaíso del Banco Finan Chile desde la perspectiva de sus colaboradores: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/193944/Tesis%20-%20Stefan%20Bezmalinovic%20-%20Parte%20I.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. %20Parte%20I.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Brito Carrillo, C., Pitre Redondo, R., & Cardona Arbeláez, D. (2020). Revista Scielo. Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642020000100141](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100141)
8. Calero, R. V. (2023). Tesis. Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka agencia Huancayo, 2020: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13961/3/IV\\_FCE\\_308\\_TE\\_Valverde\\_Calero\\_2023.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13961/3/IV_FCE_308_TE_Valverde_Calero_2023.pdf)
9. Cantú, N., & Madero, S. (2023). Revista Scielo. Relación del clima laboral, satisfacción, compromiso y desempeño del capital humano en dependencias de educación superior: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062023000400011](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062023000400011)
10. Hanco Gómez, M., Carpio Maraza, A., Castillo, L., & Flores, E. (15 de septiembre de 2021). Revista. Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449870439003>
11. Limones Reyes, L., & Tigrero Suárez, F. (2023). Revista. Clima Laboral y Desempeño del Personal del Distrito de Educación Santa Elena: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1404/1744>
12. Mendoza Vargas, J., Pantoja, V., & Mendoza Vargas, H. (2022). Revista Scielo. Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia): [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642022000600157](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642022000600157)
13. Neira, A. L. (2021). Tesis. Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la universidad politécnica salesiana sede de guayaquil.: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
14. Ortega Galarza, M., Altamirano, H., & Tovar, M. (2024). Artículo. El desempeño laboral de los servidores públicos de la digerin, un análisis desde el clima organizacional el desempeño laboral de los servidores públicos de la digerin, un análisis desde el clima organizacional el desempeño laboral de los servidores públicos: <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/download/14186/15795?inline=1>
15. Pilligua Lucas, C., & Arteaga Ureta, F. (2019). Artículo. El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
16. Pizarro, D., & Torres Flores, A. (2023). Tesis. Desempeño laboral y compromiso organizacional en trabajadores sociales de un hospital del sector público: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1d9a0fe2-590c-4a90-b202-38de8c516e17/content>

17. Pizarro, S. A. (23 de octubre de 2023). Artículo. Liderazgo y desempeño organizacional en pequeñas y medianas empresas en Chile: <https://www.redalyc.org/journal/909/90977839005/html/>
18. Russel, Y. H. (2022). Artículo. Influencia del Clima Organizacional en el Rendimiento Laboral: Un Estudio Empírico en la Industria de Telecomunicaciones 2022: <https://economicsocialresearch.com/index.php/home/article/view/71/240>
19. Solís, O. T. (2024). Revista Scielo. Clima organizacional, satisfacción laboral, y percepción de calidad del servicio en empleados públicos. Revisión sistemática: [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2542-30292024000200051](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2542-30292024000200051)
20. Velarde, J., Escalante, A., Valdivia, F., & Saavedra, P. (2024). Revista Scielo. Clima laboral y su influencia en las habilidades de los directivos, Maule, Chile: [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2542-30882023000300211](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2542-30882023000300211)
21. Vite, J. M. (2019). Tesis. Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7202/1/T3103-MDTH-Herrera- Influencia.pdf>

## ANEXOS

---

Ana Cristina Torres Llivipuma, Alexa María Cedeño Macías

---

### **Anexo**

**Anexo 1.** Normas para autores de la revista científica elegida

#### **TÍTULO LARGO** (En mayúsculas sostenida, resaltado en negrita)

(Como regla general entre 9 y 15 palabras o 90 letras. El objeto de investigación debe estar explícito. Debe existir una relación directa entre la temática que se aborda y la idea que se quiere expresar en el título. Claro, preciso, directo, conciso, sugerente e informativo)

#### **TÍTULO CORTO** (que ocupe sólo una línea)

(Línea en blanco)

**AUTORES:** Los metadatos de todos los autores ubicados al momento de registrarse en la revista también deben constar al pie de página (Se detallarán los nombres completos sin el título académico en el orden acordado)

Autor <sup>3</sup>

Autor <sup>4</sup>

Autor <sup>5</sup>

#### **DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA:** (del autor principal)

(Los datos del autor principal (dirección, correos electrónicos, teléfonos deben ser los institucionales.)

Fecha de recepción:

Fecha de aceptación:

#### **RESUMEN/RESUMO** (Español/ Portugués).

(Un párrafo. Entre 200 y 250 palabras. Escrito en tiempo pasado. Debe estructurarse según el formato **IMRyD**: Introducción; Metodología (Incluirá los procedimientos básicos: diseño, selección de muestra; métodos y/o técnicas de experimentación u observación y de análisis); Resultados y Discusión. Si el resumen es estructurado no debe faltar el objetivo, método, resultados y conclusión.)

**PALABRAS CLAVES/PALAVRAS-CHAVE:** Están conformadas por 3 o 5 clave o descriptores significativos (separadas por punto y coma). En la medida de lo posible, se recomienda extraerlas del [Tesauro de ERIC](#) (Education Resources Information Center).

(Línea en blanco)

#### **TÍTULO LARGO EN IDIOMA INGLÉS**

(Línea en blanco)

**ABSTRACT** (Según las indicaciones anteriores)

---

<sup>3</sup> Breve resumen curricular: Título universitario y académico, Categoría Docente. Grado científico. Afiliación institucional. Correo, código ORCID, Provincia, País.

<sup>4</sup> Breve resumen curricular: Título universitario y académico, Categoría Docente. Grado científico. Afiliación institucional, Correo, código ORCID .Provincia, País. Correo electrónico.

<sup>5</sup> Breve resumen curricular: Título universitario y académico, Categoría Docente. Grado científico. Afiliación institucional. Correo, código ORCID. Provincia, País. Correo electrónico.





KEYWORDS: (Según las indicaciones anteriores)

(Línea en blanco)

**INTRODUCCIÓN:** Fundamentación de los antecedentes y su pertinencia.

(Escribir entre 5-10 párrafos o hasta 1000 palabras. Hacer referencia a la novedad y actualidad del tema -justificativos argumentados-. Incluir aspectos de la estructura planteada en la investigación: problema, objetivos, hipótesis, materiales y métodos. (No se incluirán datos ni conclusiones)

- Fundamentar epistemológicamente el objeto de estudio, considerando las normas establecidas por la última edición de las **Normas APA** para citar los autores dentro del texto y en la bibliografía. El 75% de los documentos referenciados deben tener una antigüedad de hasta 5 años.
- Debe tener subtítulos breves de hasta 6 palabras, con la misma letra y tamaño. Realizar una relatoría del proceso de investigación con una extensión entre 12 páginas.

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

- Explicar concretamente el contexto de la investigación y los aspectos metodológicos del proceso investigativo.
- Enunciar los recursos destinados a la investigación.

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN:**

- Mostrar estadísticamente los resultados obtenidos durante la investigación.
- Mostrar una postura crítica y reflexiva tanto en las relaciones como en las contradicciones desde los fundamentos epistemológicos abordados.
- Los resultados se presentarán en secuencia lógica y se proveerán solo las estadísticas pertinentes.

En la discusión se interpreta, analiza las implicaciones, limitaciones y se confrontan con la hipótesis planteada considerando la perspectiva de otros autores, tratará los aspectos aportados que **resulten novedosos**.

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

(Basada en las regulaciones de la última edición de las Normas APA. Incluir solo referencias bibliográficas citadas directa o indirectamente dentro del documento. En el caso de las publicaciones electrónicas es necesario colocar el URL y que este remita directamente al documento citado. **Se recomienda al menos 15 referencias mínimas.**



Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (REFCalE)

ISSN 1390-9010

EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL

---

---

Ana Cristina Torres Llivipuma, Alexa María Cedeño Macías

---

**REQUISITO INDISPENSABLE: Deben citarse autores de artículos anteriores publicados en la REFCaIE.**

**Recomendaciones generales: para tener en cuenta cuando se redacte el manuscrito.**

- Solo se aceptarán artículos subidos en la plantilla de Word para manuscritos, que consta como formato oficial de la Revista.
- El texto general del artículo se presenta en archivo Word, letra Verdana, tamaño de letra 12, excepto la Referencia que debe ser escrita en tipo Times New Roman de 10.0 puntos.
- Tamaño carta, con márgenes simétricos, interlineado sencillo.
- Párrafos estructurados entre 4 y 6 oraciones.
- Escriba oraciones cortas, con ideas directas.
- No utilice términos ambiguos, imprecisos, doble negación, gerundios o de difícil comprensión.
- Siga las recomendaciones del lenguaje científico, no utilice la primera persona, las expresiones deben ser en modo impersonal
- No usar negritas, ni subrayado.
- Párrafos ajustados a los márgenes: superior, inferior e interior de 2,5 cm; exterior de 1,5 cm, con sangría en la primera línea.
- Las abreviaturas y los símbolos no se emplearán en títulos ni resúmenes. La primera vez que aparezca se pondrán entre paréntesis, precedidos por el nombre completo de las palabras que agrupa.
- Los gráficos, las tablas y las figuras que se incluyan en el cuerpo del trabajo estarán en formato JPG con una resolución de 72 dpi y un máximo de 580 píxeles.
- En el texto no se repetirá la información presentada en tablas y figuras. Los gráficos serán utilizados como una alternativa a las tablas. El uso de estos para textos no debe ser excesivo, solo se presentarán aquellos que resulten imprescindibles como elementos probatorios de lo expresado. (La escritura será en Times New Roman de 10.0 puntos)
- Los gráficos, tablas y figuras deben estar alineados con el texto.
- Los títulos y fuentes deben ser claros y concisos; y la información debe ser necesaria para ayudar a la lectura. En caso de ser necesaria alguna autorización para la publicación del material, esta corre por cuenta de quien escribe el artículo.
- La extensión total del artículo entre 25 -30 páginas.

PhD. Rocío Piguave Pérez  
Directora Revista REFCaIE-ULEAM  
[www.refcale.uleam.edu.ec](http://www.refcale.uleam.edu.ec)

## ANEXO 2: Operación de las variables

OPERACIONALIZACIÓN		
Variables	Dimensiones	Indicadores
Independiente	Variable Independiente	Variable Independiente
X: clima laboral	X1: liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estilo de Liderazgo.</li> <li>• Comunicación del Liderazgo</li> <li>• Apoyo Desarrollo profesional.</li> </ul>
	X2: Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento y Recompensas.</li> <li>• Oportunidades de Desarrollo Profesional</li> <li>• Sentido de Propósito y Autonomía</li> </ul>
	X3: desafío laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad y Complejidad de Tareas.</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Oportunidades de Aprendizaje y Crecimiento</li> </ul>
	X:4 relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperación entre Colegas</li> <li>• Calidad de las Relaciones</li> </ul>

Dependiente	Variable Dependiente	Variable Dependiente
Y: Desempeño laboral	Y1: Compromiso Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso Organizacional.</li> <li>• Motivación y Energía en el Trabajo.</li> <li>• Lealtad y Retención</li> </ul>
	Y2: ética laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integridad y Honestidad.</li> <li>• Cumplimiento de Normativas y Políticas.</li> <li>• Responsabilidad Social Corporativa.</li> </ul>
	Y3: sostenibilidad Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienestar del equipo de trabajo.</li> <li>• Equilibrio laboral vs personal.</li> <li>• Empleabilidad</li> </ul>
	Y4: calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del servicio</li> <li>• Cumplimiento de Estándares y Normativas</li> </ul>

### Anexo 3: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TEMA: "El clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral en la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM) 2024."						
PROBLEMA	INVESTIGACIÓN		OPERACIONALIZACIÓN			Metodología
Formulación o preguntas de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	
General	General	General	Independiente	Variable Independiente	Variable Independiente	
¿Cuál es la incidencia entre el clima laboral y desempeño laboral de la empresa AGUAS PUBLICAS DE MANTA(EPAM) 2024?	Analizar la incidencia que existe entre el clima laboral y desempeño laboral de la empresa AGUA PUBLICAS DE MANTA(EPAM) 2024.	¿Existe incidencia entre el clima laboral y desempeño laboral de la empresa AGUAS PUBLICAS DE MANTA(EPAM) 2024?	X: clima laboral	X1: liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estilo de Liderazgo.</li> <li>Comunicación del Liderazgo</li> <li>Apoyo Desarrollo profesional.</li> </ul>	Nivel de Investigación: correlacional Enfoque: Cuantitativo Población: 437 Muestra: 204 Instrumentos: Encuesta
				X2: Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento y Recompensas.</li> <li>Oportunidades de Desarrollo Profesional</li> <li>Sentido de Propósito y Autonomía</li> </ul>	
				X3: desafío laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Variedad y Complejidad de Tareas.</li> <li>Responsabilidad</li> <li>Oportunidades de Aprendizaje y Crecimiento</li> </ul>	
				X:4 relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cooperación entre Colegas</li> <li>Calidad de las Relaciones</li> </ul>	



Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (REFCalE)

ISSN 1390-9010

EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL

---



Específicas	Específicas	Específicas	Dependiente	Variable Dependiente	Supervisor-Subordinado • Resolución de Conflictos
P.E1 ¿Que incidencia existe entre el liderazgo y desempeño laboral de la empresa AGUA PUBLICAS DE MANTA(EPAM) 2024?	O.E1 Determinar la incidencia que existe entre el liderazgo y desempeño laboral de la empresa AGUA PUBLICAS DE MANTA(EPAM) 2024.	H.E1 Existe incidencia entre el liderazgo y desempeño laboral de la empresa AGUA PUBLICAS DE MANTA(EPAM) 2024	Y: Desempeño laboral	Y1: Compromiso Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso Organizacional.</li> <li>• Motivación y Energía en el Trabajo.</li> <li>• Lealtad y Retención</li> </ul>
				Y2: ética laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integridad y Honestidad.</li> <li>• Cumplimiento de Normativas y Políticas.</li> <li>• Responsabilidad Social Corporativa.</li> </ul>
				Y3: sostenibilidad Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienestar del equipo de trabajo.</li> <li>• Equilibrio laboral vs personal.</li> <li>• Empleabilidad</li> </ul>
				Y4: calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del servicio</li> <li>• Cumplimiento de Estándares y Normativas</li> </ul>

					• Satisfacción del Cliente
P.E2 ¿Qué incidencia existe entre la motivación y desempeño laboral de la empresa AGUA PUBLICAS DE MANTA(EPAM) 2024?	O.E2 Identificar la incidencia que existe entre la motivación y desempeño laboral de la empresa AGUA PUBLICAS DE MANTA(EPAM) 2024.	H.E2 Existe incidencia entre la motivación y desempeño laboral de la empresa AGUA PUBLICAS DE MANTA(EPAM) 2024			
P.E3 ¿Qué incidencia existe entre el desafío laboral y desempeño laboral de la empresa AGUA PUBLICAS DE MANTA(EPAM) 2024?	O.E3 Identificar la incidencia que existe entre el desafío laboral y desempeño laboral de la empresa AGUA PUBLICAS DE MANTA(EPAM) 2024.	H.E3 Existe incidencia entre el desafío laboral y desempeño laboral de la empresa AGUA PUBLICAS DE MANTA(EPAM) 2024			
P.E4 ¿Qué incidencia existe entre las relaciones interpersonal y desempeño laboral de la empresa AGUA PUBLICAS DE MANTA(EPAM) 2024?	O.E4 Establecer la incidencia que existe entre las relaciones interpersonal y desempeño laboral de la empresa AGUA PUBLICAS DE MANTA(EPAM) 2024.	H.E4 Existe incidencia entre las relaciones interpersonal y desempeño laboral de la empresa AGUA PUBLICAS DE MANTA(EPAM) 2024			

## Anexo 4 Instrumento de validación

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ						
Carrera de Gestión del Talento Humano						
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS						
DATOS DEL EXPERTO						FECHA:
NOMBRES Y APELLIDOS:						
INSTITUCIÓN DONDE TRABAJA:						
CARGO QUE OCUPA:						
CRITERIOS PARA LA VALIDACION						
C= Coherencia de los temas con los objetivos						
P= Pertinencia						
V= Validez interna (de contenido)						
R= Redacción						
Indique con una "X" cada uno de los aspectos si los considera correctos, de lo contrario adicione sus observaciones.						
Objetivo general de la investigación: Analizar la incidencia que existe entre el clima laboral y desempeño laboral de la empresa AGUAS PUBLICA DE MANTA(EPAM) 2024.						
Alternativas de respuestas en el cuestionario en escala de Likert:						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muy bajo (equivale a 1)</li> <li>- Bajo (equivale a 2)</li> <li>- Medio (equivale a 3)</li> <li>- Alto (equivale a 4)</li> <li>- Muy alto (equivale a 5)</li> </ul>						
V.I: clima Laboral	ITEMS	C	P	R	V	OBSERVACIONES Agregue un comentario o sugerencia para mejorar el ítem
DIMENSIÓN 1: Liderazgo	Ítem 1: ¿El estilo del liderazgo del jefe es más autoritario o colaborativo?					
	Ítem 2: ¿Usted recibe retroalimentación constante y útil de parte del líder sobre su desempeño?					
	Ítem 3: ¿Su jefe inmediato o líder se preocupa por el crecimiento de los colaboradores dentro de la organización?					
DIMENSIÓN 2: Motivación	Ítem 4: ¿Su empresa realiza reconocimientos cuando ejecuta con eficiencia su trabajo o responsabilidades?					
	Ítem 5: ¿Percibe que la empresa fomenta su crecimiento profesional?					
	Ítem 6: ¿Percibe que su empresa otorga autonomía para tomar decisiones en su área de trabajo?					
DIMENSIÓN 3: Desafío laboral	Ítem 7: Las actividades que demanda el desarrollo de su trabajo responden a su formación y experiencia?					
	Ítem 8: ¿Las responsabilidades asignadas son apropiadas y acordes a sus experiencias?					

	<b>Ítem 9:</b> ¿La empresa ofrece oportunidades para que el empleado aprenda nuevas habilidades y mejore en su rol??						
<b>DIMENSIÓN 4: Relaciones Interpersonales</b>	<b>Ítem 10:</b> ¿Se percibe que los colegas están dispuestos a ayudarse mutuamente cuando enfrentan dificultades??						
	<b>Ítem 11:</b> ¿Percibe que los supervisores muestran respeto y consideración por sus subordinados??						
	<b>Ítem 12:</b> ¿Se percibe que la organización tiene mecanismos efectivos para manejar los conflictos laborales??						
<b>V.D: Desempeño Laboral</b>	<b>ITEMS</b>	<b>C</b>	<b>P</b>	<b>R</b>	<b>V</b>	<b>OBSERVACIONES</b> Agregue un comentario o sugerencia para mejorar el ítem	
<b>DIMENSIÓN 4: Compromiso Laboral</b>	<b>Ítem 13:</b> ¿En qué nivel usted se siente identificado con los objetivos y valores de la organización??						
	<b>Ítem 14:</b> ¿En qué nivel siente entusiasmo al ejecutar su trabajo??						
	<b>Ítem 15:</b> ¿Se siente valorado y apreciado por la organización, lo que influye en su decisión de quedarse??						
<b>DIMENSIÓN 5: ética</b>	<b>Ítem 16:</b> ¿El entorno laboral promueve la aplicación de los principios y códigos éticos definidos en su trabajo??						
	<b>Ítem 17:</b> ¿Conoce usted las políticas y normativas de la empresa??						
	<b>Ítem 18:</b> ¿En qué nivel participan en actividades relacionadas con la responsabilidad social corporativa de la empresa??						
<b>DIMENSIÓN 6: Sostenibilidad Laboral</b>	<b>Ítem 19:</b> ¿La empresa promueve actividades que mejoran el bienestar emocional de los colaboradores??						
	<b>Ítem 20:</b> ¿El tiempo que dedica a su trabajo no afecta negativamente en su vida personal??						
	<b>Ítem 21:</b> ¿La empresa le ofrece oportunidades de desarrollo que mejoran la empleabilidad futura de los trabajadores??						
<b>DIMENSIÓN 6: Calidad del Servicio</b>	<b>Ítem 22:</b> ¿En qué nivel los servicios ofrecidos consideran usted que cumplen con las expectativas de los clientes??						
	<b>Ítem 23:</b> ¿En qué nivel se revisa y actualizan el cumplimiento de los estándares y normativas en la prestación del servicio??						
	<b>Ítem 24:</b> ¿Cómo calificaría el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a la rapidez y eficiencia del servicio??						

Observaciones / recomendaciones / Valoración Final: