



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión organizacional en el rendimiento laboral de una compañía
de multiservicios en el cantón Santa Lucia, Ecuador 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTORA:

Llanos Ponce, Karla Marina (orcid.org/0000-0001-7700-2926)

ASESORES:

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (orcid.org/0000-0002-8613-1882)

Dra. Melean Romero, Rosana Alejandra (orcid.org/0000-0001-8779-738X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Le dedico el presente trabajo a Dios por darme la paciencia e inteligencia para poder alcanzar mis objetivos y de forma especial a mis padres por el apoyo que me han brindado constantemente en esta trayectoria.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a los Docentes de la Universidad César Vallejo que formaron parte de mi desarrollo profesional en esta nueva etapa, sobre todo a mi tutora por impartirme de forma paciente sus conocimientos, así también a mis compañeros por su acompañamiento en la realización de este proyecto.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión organizacional en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el cantón Santa Lucía, Ecuador 2023", cuyo autor es LLANOS PONCE KARLA MARINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 19 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL DNI: 09217078 ORCID: 0000-0002-8613-1882	Firmado electrónicamente por: LROBLADILLOB el 19-01-2024 10:54:18

Código documento Trilce: TRI - 0734747



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LLANOS PONCE KARLA MARINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión organizacional en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el cantón Santa Lucía, Ecuador 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
LLANOS PONCE KARLA MARINA PASAPORTE: A4583287 ORCID: 0000-0001-0003-4159-4127	Firmado electrónicamente por: KLLANOSP el 28-02- 2024 20:04:12

Código documento Trilce: INV - 1511282



ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	28
3.1 Tipo y diseño de la investigación	28
3.2 Variables y operacionalización.....	29
3.3. Población, muestra, muestreo	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.5 Procedimientos	33
3.6 Método de análisis de datos	33
3.7 Aspectos éticos.....	34
IV RESULTADOS.....	35
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES	52
Referencias	54
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Validez de los expertos.....	31
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad.....	32
Tabla 3 Gestión organizacional.....	35
Tabla 4 Rendimiento laboral.....	35
Tabla 5 Gestión organizacional vs. Rendimiento laboral.....	36
Tabla 6 Estrategias de innovación vs. rendimiento laboral.....	36
Tabla 7 Cultura organizacional vs. rendimiento laboral.....	37
Tabla 8 Liderazgo y eficiencia vs. rendimiento laboral.....	38
Tabla 9 Prueba de la bondad.....	39
Tabla 10 Prueba de variabilidad.....	40
Tabla 11 Prueba de regresión logística ordinal de la influencia de la gestión organizacional en el rendimiento laboral.....	40
Tabla 12 Prueba de regresión logística ordinal de la influencia de la innovación en el rendimiento laboral.....	41
Tabla 13 Prueba de regresión logística ordinal de la influencia de la cultura organizacional en el rendimiento laboral.....	42
Tabla 14 Prueba de regresión logística ordinal de la influencia del liderazgo y la eficiencia en el rendimiento laboral.....	43

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad, determinar la influencia de la gestión organizacional en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023. Se empleó una metodología básica, de tipo no experimental, de enfoque cuantitativo y de alcance correlacional causal. La población y muestra estuvo conformada por 65 empleados de la empresa en estudio, con quienes se realizó una encuesta, a través de cuestionarios con las que se midieron ambas variables. Los resultados inferenciales expresaron relación entre las dos variables con los siguientes valores: Nagelkerke 87.7%, Wald 30.175 y $0.000 < 0.05$. En cuanto a las hipótesis específicas, se determinó que las estrategias de innovación, la cultura organizacional, el liderazgo, la eficiencia tienen influencia en el rendimiento laboral. A la luz de estos datos, se concluyó que la gestión organizacional influye en el rendimiento laboral en una compañía de multiservicios en el cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023.

Palabras clave: Administración, comunicación, desempeño, satisfacción laboral, compromiso

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the influence of organizational management on the work performance of a multiservice company in the Santa Lucía canton in Ecuador, 2023. To do this, a basic, non-experimental methodology with a quantitative approach was used. and causal correlational scope. The population and sample were made up of 65 employees of the company under study, with whom a survey was carried out through a questionnaire that measured both variables. The inferential results expressed a relationship between the two variables with the following values: Nagelkerke 0.877 and Wald 30.175 and $0.000 < 0.05$. Regarding the specific hypotheses, it was determined that innovation, organizational culture and leadership and efficiency have an influence on work performance. Considering these data, it was concluded that organizational management influences work performance in a multiservice company in the Santa Lucía canton in Ecuador, 2023.

Keywords: Administration, communication, performance, job satisfaction, commitment

I. INTRODUCCIÓN

La gestión organizacional implica la definición de estrategias y procesos alineada con las metas de la institución. También incluye el establecimiento de habilidades lógicas mediante una previa programación, implementación, control y por último aprobación. El responsable del negocio debe intervenir constantemente para que esté funcione de la mejor manera. Se deben tomar decisiones que aumenten la competitividad de la organización y que presenten retornos de inversión crecientes y cumplan con los objetivos establecidos. Esto demuestra que una buena administración promueve la toma de decisiones competitivas para proporcionar los mejores resultados laborales (López, 2023)

Desde la perspectiva internacional, en Alicante, la gestión organizacional exige que el capital humano de las empresas opere al máximo nivel desde una visión global. Según el entorno y el grado de dificultad de la organización (en términos de su sector empresarial, dimensiones, cultura organizacional, etc.), lo cual resulta un desafío en la práctica. Para implementar medidas de prevención y correctivas que conduzcan a un mayor desempeño laboral, es crucial comprender los elementos generales que disminuyan o incrementen las habilidades de los trabajadores en la organización. Con lo anterior se enfatiza la necesidad de identificar y abordar las variables que impacten la labor del trabajador por medio de acciones preventivas y correctivas con la finalidad de mejorar el desempeño laboral (Silva, 2018).

Según un estudio que realizó la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE en República Dominicana indicó que el incremento de las actividades de los empleados en todas las industrias no estuvo relacionado con el aumento del salario promedio real. El 64% de la fuerza laboral dominicana estaba empleada en la construcción, comercio minorista y mayorista, hoteles, bares, restaurantes entre otros servicios, lo que confirma que los empleados de escasos recursos se agrupaban en un promedio comparativamente más alto en las actividades económicas, con capacidades insuficiente y con un menor rendimiento. Con esto se establece que la mayoría de los trabajadores en industrias que venden

productos y servicios obtienen bajos ingresos como resultado de su falta de productividad y mala gestión administrativa (OCDE, 2023)

En Argentina, las relaciones humanas se refieren a las interacciones entre individuos y dentro de una organización, esto implica la participación del área administrativa y los trabajadores. Para que una empresa tenga éxito, las conexiones entre las autoridades y el personal deben ser cordiales. Como resultado, la organización se vuelve más productiva. El éxito organizacional depende de relaciones armoniosas entre todos los integrantes de la organización de tal manera que, la productividad puede aumentar si la dirección reconoce las necesidades de aceptación y entorno social de los empleados (Galarza et al., 2022)

Desde el enfoque nacional en el Ecuador la gestión empresarial es conocida como un componente de la administración, lo que implica crear un marco en el que a los empleados de la organización se les asignan roles específicos para el cumplimiento de los objetivos. Una corporación debe ser capaz de organizarse a sí misma, lo que se considera como la capacidad de establecer los múltiples aspectos que interactúan en el proceso de gestión, para cumplir con sus metas de la manera más efectiva posible. De manera similar, el desempeño de un trabajador dentro de una organización se ve impactado por la educación, la experiencia y las habilidades que ha adquirido, que le permiten un desempeño efectivo a nivel organizacional. Por lo tanto, está claro que una buena organización, incluida la disposición eficiente de los componentes relacionados con la gestión empresarial son relevantes para alcanzar el éxito (Chiavenato 2011, Acosta & Jiménez, 2020)

El rendimiento laboral, corresponde a la interacción dentro de la organización, una gestión administrativa adecuada del capital humano y el continuo intercambio de intereses entre la empresa y el trabajador pueden ser los que establecen si el desempeño laboral es excelente o se puede deteriorar con el pasar del tiempo. Ofrecer a los empleados una gestión organizativa donde la toma de decisiones sea ágil, donde el liderazgo aplicado sea colaborativo y democrático, con una comunicación multidireccional que implique a todos los empleados, estos corresponden a uno de los tantos objetivos que deben cumplir las empresas hoy en día (Navarrete et., 2023)

A nivel local en el Cantón Santa Lucía en Ecuador surge una problemática en una compañía de multiservicios que inicio sus labores en el año 2000 dedicada a prestar varios servicios entre ellos están; Ferreterías donde comercializan materiales de construcción, gasolineras con sus respectivos minimarkets, complejo de piscinas, un hotel, una empresa de Agro comercio dedicada en la actualidad a la compra y venta del maíz, adicional a esto cuentan con una Planta de agua, en los cuales se ha venido evidenciado varias incidencias que se relacionan con la comunicación interna entre los empleados y superiores lo cual ha generado malos entendidos y ha afectado sus funciones, debido a la falta de equidad y un trato justo

También existe una carencia de capacitaciones y retroalimentación constantes al personal, e incluso desconocen los objetivos y valores empresariales, por otra parte, está la falta de trabajo en equipo, también esta la carencia de estrategias o manuales de gestión certificados, insatisfacción de los empleados puesto que la mayoría de ellos no tienen estabilidad laboral ya que la organización se suele manejar por contratos temporales, por consiguiente, no a todos se les da seguro social ni privado de salud que les permitan trabajar adecuadamente. Del mismo modo esta situación ha impedido fidelizar clientes de obras masivas debido a las incidencias presentadas, por lo que se hace hincapié que la organización ha presentado un bajo rendimiento productivo que ha traído consigo pérdidas económicas al no cumplir con objetivos establecidos. Con los antecedentes mencionados se crea la urgencia de realizar este estudio con el que se desea demostrar como la gestión organizacional influye en el rendimiento profesional.

A continuación, se establece el Problema General: ¿Cómo influye la gestión organizacional en rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023? De la misma manera se establecieron los objetivos específicos de estudio: a. ¿Cómo influyen las estrategias de innovación en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023? b. ¿Cómo influye la cultura organizacional con el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023? c. ¿Cómo influye el liderazgo y la eficiencia en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador,

2023?

Esta investigación tiene una justificación teórica, puesto que toda la información esta relacionada con las variables de estudio para entender la situación real de la organización, a su vez los datos obtenidos aportaran conocimiento a otras investigaciones. Para este estudio se aplicó la teoría administrativa y organizacional teoría sistémica de Ropa & Alama, (2022) el mismo que permitió establecer las dimensiones de la gestión administrativa que se utilizaron, además esta el estudio realizado por Muyulema et al., (2023) para la variable rendimiento laboral en conjunto con el estudio de Inga, (2021) los cuales sirvieron como orientación para la elaboración de esta investigación.

La justificación es práctica porque se aplicarán conocimientos teóricos para idear estrategias adecuadas que fortalezcan la gestión organizacional y la productividad laboral permitiéndoles tener un entorno más eficiente y eficaz a favor de todos los involucrados. Como punto final está la justificación metodológica, que será de tipo cuantitativo y la investigación es de tipo básica con método experimental de carácter transversal de nivel correlacional causal, además la investigación establecida serán el camino para la construcción de otras investigaciones, aquí se empleará el instrumento del cuestionario relacionado con las variables de este estudio para la recopilación de datos se aplicará el Alfa de Cronbach, con el coeficiente de Pearson, adicióna esto para la elaboración del análisis se utilizará los programas y softwares de Excel y SPSS 21 que será presentarlo a través de tablas y gráficos para una mejor visualización y explicación del análisis.

Se tuvo como objetivo general: Determinar la influencia entre la gestión organizacional y el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucia en Ecuador, 2023. Y como objetivos específicos: a. Determinar la influencia de las estrategias de innovación en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023, b. Determinar la influencia de la cultura organizacional en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023, c. Determinar la influencia del liderazgo y eficiencia en el rendimiento laboral de una

compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023.

Así mismo como Hipótesis general esta: La gestión organizacional influye en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023, y como Hipótesis específicas: a. Las estrategias de innovación influyen en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023, b. La cultura organizacional influye en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023, c. El liderazgo y eficiencia influye en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Por medio de varias investigaciones se darán a conocer los antecedentes desde una perspectiva internacional los cuales están relacionados con las variables de estudio gestión organizacional en el rendimiento laboral, entre ellos esta Ngoc, (2023) en su artículo de la revista Journal of Learning and Development realizado en Vietnam sobre las motivaciones laborales y el rendimiento organizacional el cual se enfocó en encontrar las motivaciones, las actividades del trabajo en sí, entorno físico de trabajo, oportunidades de promoción, salarios, subsidios y beneficios complementarios, además las relaciones con compañeros de trabajo y superiores en los servicios bancarios, la metodología se realizó con la finalidad de evaluar los motivadores del índice de correlación laboral, aquí se calculó el alfa de Cronbach, se registraron los intervalos y la desviación estándar de cada factor. Estas variables corresponden al modelo cuantitativo, se calculó la correlación de Spearman. Para reconocer los predictores tanto de la satisfacción general como del CO, se utilizó un análisis de regresión múltiple, además se empleó la Escala Nominal y la Escala Likert para registrar y medir la respuesta se estableció como grupo objetivo 521 empleados del sector bancario vietnamitas, dentro de los datos más relevantes se encontró que el 96% de ellos respondió los cuestionarios. Para todas las variables sociodemográficas se calculan frecuencias, porcentajes y estadísticas correspondientes a las encuestas, con esto se concluye que los hallazgos respaldan la importancia de los motivadores laborales en este entorno laboral y sugieren a la gerencia bancaria la necesidad de considerar estos motivadores en el trabajo como componentes para mejorar el OC.

Por otra parte, Paulsson et al., (2023) en su artículo publicado por Environ Res Public Health con tema Experiencia laboral y modelo de gestión sistemático en los Municipios suecos realizado en Suecia, tuvo como objetivo investigar si el uso de un modelo de apoyo (el modelo Stamina) podría mejorar el lugar de trabajo. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativa que evaluó a los empleados de seis municipios que utilizaron el modelo durante 12 meses, los cuales respondieron a un cuestionario, dentro de los resultados esta el grado de significancia se lo determinó en $p < 0,05$, las respuestas del cuarto momento (T4) se excluyeron del análisis

estadístico, por otra parte también se utilizó R Studio (versión 27–28) para los análisis descriptivos y estadísticos, como datos más importantes se visualizó un incremento notable en la proporción de reflexiones categorizadas como “Implementación y seguimiento” (de 5,2% a 6,6%; $p < 0,05$) y una disminución en las reflexiones categorizadas como “Demandas y retroalimentación” (de 2,3% a 1,5% , $p < 0,05$), con esto se concluye que el hallazgo consiste en el uso de modelos exploratorios de apoyo participativo para la mejora del ambiente de trabajo el mismo que puede contribuir a una mayor influencia en el trabajo en los aspectos de "comunicación y colaboración", “roles y tareas”.

De acuerdo con Ertekin & Avunduk (2021) en su artículo de la revista Journal of Educacional en Estambul titulado la Logros laborales y el rendimiento del trabajador en el sector del deporte en esta investigación surge como una necesidad de manejar una buena gestión organizacional, la metodología aplicada fue de tipo cuantitativa que empleó el tipo de muestreo intencionado con la escala de logros laborales de Minnesota” creado por Weiss et al. (1967) y adaptado a Turco de Baycan (1985), la “Escala de desempeño laboral” desarrollada por Kirkman y Rosen(1999), además se realizó la correlación de Pearson en el programa SPSS 22, entre los datos más relevantes Las subdimensiones de la escala no fueron estadísticamente significativas ($p > 0,05$), el período de trabajo no tiene un efecto significativo en las subdimensiones de la satisfacción en el trabajo; Se ha determinado que el período de trabajo tiene un efecto significativo tanto en satisfacción interna y satisfacción externa ($p < 0,05$). Se encontró que las personas que trabajaron durante 1 a 3 años tenían niveles más altos de satisfacción en comparación a los nuevos, con esto se concluye que a medida que aumenta los años de servicio de los colaboradores en la industria del deporte, su satisfacción también aumenta.

Según Nami et al., (2018) en su artículo de la revista International Journal of Scientific Research and Managemen realizado en Indonesia titulado el desarrollo laboral y la gestión organizacional de los empleados, tuvo como objetivo examinar la persuasión del desarrollo profesional y el entorno organizacional en el desempeño de los empleados. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo en el que

participaron 242 empleados permanentes del Bank Pembangunan Daerah, la cual estableció como muestra a 250 empleados permanentes en una de las oficinas principales del Bank Pembangunan Daerah. En realidad, había 300 empleados en el banco, pero 50 de ellos tenían puestos como controladores internos del Banco. El resultado del análisis de datos se realizó mediante el software SPSS, indicó que el valor de significancia fue 0.000 (sig. < 0.05) y el valor del coeficiente de regresión fue positivo por lo que Howas rechazó y Hawas aceptó lo que indicó que existía dominio de la cultura organizacional de los evaluados. Basados en la respuesta de estudio y la discusión anterior, se podría concluir que, primero, el desenvolvimiento profesional tuvo un resultado a favor y como segundo punto la cultura organizacional tuvo una respuesta positiva en el rendimiento, lo que generó un aumento del desempeño de las actividades de forma general.

Como explica Hussain et al., (2020) en su artículo de la revista Sage journals de Pakistan con tema Sistema de desempeño y gestión empresarial, tuvo como objetivo examinar el efecto mediador del compromiso laboral. La eficacia del sistema de gestión del desempeño, la metodología aplicada fue de tipo cuantitativa que empleo una muestra de 285 colaboradores de algunas instituciones bancarias que se encuentran en Pakistán. Se utilizó un cuestionario, que fue validado mediante análisis factorial confirmatorio (AFC), dentro de los datos más relevantes se obtuvo un buen ajuste a los datos (chi-cuadrado [CMIN] = 2724,056, gl = 2004, $p = 0,00$, CMIN/gl = 1,359, como valor de comparación [CFI] = 0,954, con los valores de Tucker-Lewis [TLI] = 0,952, falla numérica medio de cercanía [RMSEA] = 0,036, residuo numérico medio [RMR] = 0,021). Además, las diferencias entre las correlaciones de variables latentes sustantivas para ambos modelos (con y sin factor común) variaron insignificadamente (diferencia de medias 0,01). Estos resultados demostraron que los encuestados fueron capaces de comprender, diferenciar entre variables sustanciales a su vez proporcionaron datos correctos basados en prácticas reales que se realizan conforme las organizaciones. El hallazgo más importante de la investigación es la prueba de la relación mediadora del compromiso laboral entre PMSE y TP/CP.

De acuerdo con Aching (2022) en su trabajo de fin de máster con tema

Gestión dentro de la organización y rendimiento de los trabajadores, desarrollado en Perú, tuvo como interés principal, el entendimiento sobre la relación de las variables planteadas, con lo cual, posterior a ello, pudo establecer el diseño un modelo de solución, dentro de la perspectiva de desarrollo empresarial en los trabajadores del estado. En cuanto al diseño metodológico del estudio, se planteó con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, no experimental, de diseño correlacional, descriptivo y causal, respecto a las técnicas e instrumentos aplicados, la encuesta y los cuestionarios se seleccionó como muestra de 40 individuos. Entre las principales respuestas puede señalarse que, la gestión organizacional y la productividad son regulares, en función de la perspectiva del 42.5% de los trabajadores encuestados. Referente al tema de la hipótesis general, se obtuvo una correspondencia a favor de 0.568 y una significancia de $0.000 > 0.05$ con lo que se pudo establecer una correspondencia relevante entre las variables de investigación; por ende, se concluyó que existe la necesidad de impulsar la comunicación, el liderazgo y la cultura en la organización con la finalidad de obtener mejores resultados sobre lo esperado.

Machaca, (2022) en el trabajo final de Maestría, con la temática de desempeño laboral y gestión empresarial, desarrollado en Perú, en el cual evaluó la capacidad de la dimensión organizacional y su incidencia en los resultados operativos laborales, dentro de un marco estricto de cumplimiento de funciones. aquí se desarrolló una investigación de tipo básico, a nivel correlacional, dentro de un diseño de tipo no experimental y con la utilización del método hipotético-deductivo. La población del estudio correspondía a los colaboradores del área de imagen institucional perteneciente al Distrito de Tacna, conformada por 90 servidores incluidos en la muestra, respecto a la aplicación numérica, se empleó el software SPSS 25, que aplicó la encuesta como instrumento para la recopilación de datos, en donde fue determinada la seguridad de los datos mediante el índice “alfa de Cronbach” cuyos resultados fueron 0.785 en los procesos administrativos y 0.844 en el desenvolvimiento laboral, determinándolos como altamente confiables, así mismo, se establecieron correlaciones mediante el Rho de Spearman (Rho 0.453, $p=valor 0,000$) lo que dio como resultado una inferencia positiva y a nivel moderado

entre ambas variables. Como conclusión principal, se determinó que deben desarrollarse temas sobre la evaluación de los resultados para mejorar el control sobre los aspectos administrativos, y con ello incrementar la perspectiva positiva de la organización.

De acuerdo con Pedraza (2020) en su artículo titulado Rendimiento laboral y compromiso organizacional, publicado en la revista Iberoamericana para la investigación realizado en Guadalajara- México, tuvo como principal objetivo analizar las dificultades económicas, sociales, ambientales, culturales, tecnológicas y políticas a las que se enfrentan a las organizaciones. En cuanto al diseño metodológico, se planteó el enfoque cuantitativo de la investigación, diseño no experimental y de tipo transversal de alcance explicativo, la muestra contó con 84 personas, a quienes les fue aplicado un cuestionario. Para el análisis y evaluación se contó con la técnica de mínimos cuadrados parciales, con lo que se establecieron las valoraciones en las hipótesis de la investigación. Entre los hallazgos más importantes, se pudo indicar que las medias generales se ubicaron en grado 4 (valor humano = 4,05, complacencia laboral = 4,14; desenvolvimiento académico = 4,10) con lo que se pudo concluir que los empleados deben desempeñarse en ambientes de trabajo idóneos y amigables, lo que incrementará el grado de complacencia laboral, y por consiguiente, la responsabilidad hacia la empresa y otras competencias relacionadas al capital humano, que terminan constituyéndose como factores relevantes que repercuten favorable y significativa en el desenvolvimiento organizacional en general.

En relación con el criterio de González & Vilchez (2022) en su artículo de revista realizado en Barranquilla, Colombia titulado Rendimiento laboral en la administración organizacional, en el que se plantearon como meta inicial definir la concordancia entre el desenvolvimiento laboral en los resultados empresariales y la incidencia entre un ambiente laboral saludable como del desenvolvimiento de las funciones de cada colaborador en su puesto. La metodología que se publicó en el estudio respondió al enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, no experimental y de campo. La población se conformó por 137 empleados administrativos, sobre los cuales se aplicó muestreo censal, es decir, se abordó a todas las personas

pertencientes al grupo estudiado. Se empleó un cuestionario construido con escalas de Likert, cuya confiabilidad fue determinada mediante el Alfa de Cronbach. Como datos más relevantes, se determinó que un 88% de los consultados calificó como excelente el desempeño laboral y en un 92% la responsabilidad; de igual forma, un 93% calificó como excelente a la motivación labora, y, un 76% considero “buena” a la disciplina. Con esos resultados, se pudo establecer que, el desempeño laboral representa un componente clave para la ejecución de las tareas en las organizaciones, por lo tanto, se debe procurar que las actividades relacionadas con el talento humano funcionen de tal forma que puedan contribuir a efectos sinérgicos y multiplicadores dentro de la empresa en conjunto con sus diferentes departamentos y áreas.

Por otra parte, se encuentra Jaimes et al., (2018) con su artículo relacionado a la productividad de la microempresa a nivel sectorial en Buracamanga, Colombia, con la finalidad del trabajo de investigación relacionada a plantear los aspectos de la productividad en diversos niveles al interior de las empresas. La metodología aplicada se relacionó con la perspectiva cuantitativo, de tipo descriptiva, con el uso de la encuesta como herramienta de investigación. El instrumento se ejecutó a una muestra de 39 empresas, en el que se aplicó el Alfa de Cronbach, que establece el 0,939, con lo que se determinó la confiabilidad, consistencia de los datos y los factores analizados. Así mismo se aplicó la prueba de esfericidad de Bartlett ($\chi^2=45,994$; $p\text{-value}<0,05$), el cual, se relaciona con las estrategias laborales, el entorno y gestión con las habilidades que incluye dimensiones como gestión laboral, máquinas y medición. Con estos elementos se pudo establecer que, referente al tema humano, los factores de ambiente social y comportamiento grupal explican el 62% de la varianza de los datos. En cuanto al proceso productivo, los factores más influyentes corresponden a las habilidades, en el que se determina que el 59% de la variabilidad de la dimensión. Con esto se concluyó que existe la necesidad de ajustar y promover hacia la mejora de los factores que se relacionan al elemento humano en la gestión de procesos.

Del mismo modo, Bautista (2020) publicado en el libro Generis con tema Gestión organizacional para el desarrollo profesional en Perú, explica que la

problemática está relacionada con los trabajadores, puesto que estos no colaboran entre sí, y trabajan de forma individualizada, la metodología aplicada en esta investigación fue de tipo aplicada con diseño no experimental de tipo descriptiva, la muestra la conformo 80 empleados, en la cual se elaboró un cuestionario previo a la elaboración de la encuesta, para esto también se aplicó el alfa de Cronbach y el software estadístico SPSS, el mismo que estableció un nivel bajo donde el 54% con mayor porcentaje indico que hay muchos inconvenientes con la administración en la organización que van desde la cultura hasta el desempeño de los colaboradores por ende, se concluye que los empleados deben ser motivados y ser reconocidos dentro de su área de trabajo, además requieren de algunos recursos para mejorar sus actividades.

Según Pinedo (2021) en su trabajo publicado en Libroterra con tema Gestión en la organización y desempeño, en donde se trató una descoordinación en la organización que afecta a los empleados como a la empresa en general, esta investigación fue de tipo aplicada y descriptiva la población se conformó por 21 trabajadores, a los cuales se les aplico la encuesta previo a la elaboración de un cuestionario, además se empleó el Alfa de Cronbach que se estableció en ,786 siendo mayor a 0.75, determinado fiabilidad en el instrumento, como resultados más relevantes esta que el 57% de los empleados considera que el entorno laboral es casi normal, y el 28% considera que el desempeño es regular, con esto se concluye que el hay inconvenientes que afectan las habilidades y conocimientos de los empleados los cuales deben ser tratados para que estos puedan mejorar

Desde el enfoque nacional se encuentra Pilligua & Arteaga(2018) en su artículo publicado por la revista Cuadernos Latinoamericanos de Administración en Manabí- Ecuador que estableció como tema la gestión laboral y el rendimiento productivo de las organizaciones, el cual tuvo como objetivo reconocer actitudes y desempeño de los trabajadores, la metodología que se aplicó fue mixta cualitativa como cuantitativa, el tipo de investigación fue la descriptiva, que usó la técnica de la encuesta y fue medida por medio de la escala de likert, como resultados más relevantes está que el 58% referente a la comunicación consideran que se deben realizar mejoras, por otra parte el 69% indica saber sobre el código de ética y

procesos organizacionales, el 58% mencionó desconocer sobre todos bienes tangibles e intangibles que ofrece la organización, por otra parte, el 46% establece que la comunicación es un proceso de gran importancia que ayuda a mantener un excelente entorno organizacional, con esto se concluye que no hay un buen clima laboral situación que impacta de manera negativa a la institución, por lo tanto, es importante tomar medidas necesarias, y crear una convivencia apropiada para que exista mayor eficacia en sus actividades.

Así mismo Achote et al., (2022) es su artículo de la revista Investigación, tecnología e investigación realizado en Guayaquil, Ecuador titulado Las organizaciones y el desempeño laboral de una Federación deportiva, tuvo la finalidad de entender el origen de la problemática que genera poca satisfacción y estrés, puesto que estos afectan la motivación de los empleados, así como también denota falta de compromiso entre otras situaciones. La metodología ejecutada fue de tipo descriptiva bajo el paradigma cuantitativo, la recopilación de información se registraron, tabularon, cuantificados y evaluaron desde el enfoque estadístico, los mismo que se validaron y analizaron por medio del alfa de Cronbach que se estableció en 0.88 el que se consideró como confiable, por medio del instrumento del cuestionario se realizaron 59 preguntas sobre el entorno laboral y percepción administrativa. Entre sus hallazgos más identificados está que el 30% evidenció que hay problemas laborales, aquí se muestra que hay una correlación entre las dimensiones, p value es baja con 0.05, en la cual la hipótesis es aceptada dejando de lado la hipótesis nula, este fue analizado por medio de Rho de Spearman es de 0.930 que demostró significa, el resultado de Sigma corresponde a 0.004 el mismo que resulta ser más bajo que 0.05, en la cual se confirma la hipótesis de alternativa y no acepta la hipótesis nula, con esto se concluye la importancia de mejorar los procesos enfocadas en el Plan operativo en la organización, con la finalidad que éstas puedan tener algún respaldo económico para mejorar las actividades y poder realizar varios estudios de diagnóstico.

Según Paredes & Quiroz (2021) en su artículo de la revista San Gregorio realizado en Guayaquil-Ecuador titulado la gestión organizacional y el rendimiento laboral en una cadena de supermercados en el que se estableció como objetivo

incentivar de forma apropiada el desempeño de las empresas. En la metodología se empleó el enfoque cuantitativo y realizó una investigación aplicada, no experimental con diseño transversal y correlacional, la muestra correspondió a 379 personas de las diferentes franquicias, para la realización de la encuesta se elaboró un instrumento de 55 preguntas en la escala de likert, está se trabajó con visitas in situ, redes sociales, Google form, y la information se presentó en excel y el software SPSS, además se aplicó el alfa de cronbach que se estableció en 0,977 el mismo que fue relacionado con el coeficiente de Spearman las cuales fueron confirmadas, y reestructuradas según el KMO y la evaluación de curvatura de Bartlett. Las respuestas no son las mejores, pero demuestran que todas las franquicias de supermercados deben crear nuevos entornos para mejorar el entonces laboral que incluso mejorar el rendimiento organizacional de forma general.

Por otra parte, Hernández & Alarcón (2022) presentaron un artículo por la revista Investigación Enlace Universitario en Tungurahua–Ecuador titulado Gestión organizacional como estrategia para el desempeño de los trabajadores la misma que se enfocó en crear un modelo organizacional para ser aplicado como método estratégico para mejorar las actividades laborales en organizaciones en el Ecuador, el método empleado fue cuantitativo de tipo básica descriptiva no experimental. La población de 321 individuos que fueron divididos en 289 empleados y 32 personas del área administrativo, como resultados de mayor importancia está con el 48% indican que tiene más de 4 años de trabajo, además que el 67% el que se estableció que el entorno laboral no es el más apropiado, sobre el rendimiento laboral de forma grupal o por separado se consideró como buena comunicación organizacional. Por otra parte el 57% se consideró importante crear un modelo organizacional para las instituciones públicas, con lo que se concluye elaborar una estrategia para un mejor desarrollo del desenvolvimiento laboral que beneficiará a los empleados como a los directivos de la organización

De acuerdo con Quiroga (2021) en su artículo de maestría publicado por la Universidad Salesiana con tema Gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores de una cantera en la ciudad de Guayaquil- Ecuador, que presentó como problema la carencia de estrategias laborales, seguido de un mal rendimiento

laboral, falta de noción de las actividades, obligaciones, normativas, el método aplicado fue de descriptivo con enfoque mixto tanto cualitativo como cuantitativo y donde se emplearon las técnicas de la entrevista y encuesta, previo a la encuesta se diseñó un cuestionario sobre el tema laboral y el bienestar de Blanch en el que se utilizó el software SPSS, dentro del análisis como puntos significativos está que el 45% se siente complacido con sus labores, por otro lado el 80% se siente incentivado, así también el 70% de identifica con los valores institucionales y por último el 85% de siente de buen humor para gestionar sus labores, este estudio se justifica con la importancia de realizar estrategias que generen mayor impacto enfocado en las metas organizacionales para que así se puedan ejecutar todas las funciones de forma pertinente.

De acuerdo con Santamaría (2020) en su trabajo de titulación de maestría de nombre Incidencias organizaciones y el desenvolvimiento de los colaboradores de una empresa en Quito, Ecuador que tuvo la finalidad demostrar que acciones son las que contribuyen a lograr los objetivos de productividad dentro de la organización donde aplicó metodología mixta (cuantitativa y cualitativa), de diseño no experimental, transeccional y de tipo correlacional, así mismo la investigación fue de tipo descriptivo, explicativo y correlacional. Para la recopilación de datos se aplicó un cuestionario compuesto de 32 items, con alternativas de contestación d en escala de Likert a toda la población de la organización. Luego de su aplicación, como principales resultados, se determinó que, para el 76% de los consultados, no existe motivación para trabajar en equipo, un 61% mencionó que la remuneración no está acorde al rendimiento, y un 75% manifestó que no existe claridad en los niveles jerárquicos. A la luz de esos resultados se pudo concluir sobre la necesidad de desarrollar un sistema de comunicación estructurado y participativo en la empresa, que sirva como canal directo del progreso constante entre los colaboradores y diversas áreas de la empresa.

Por otra parte, Acurio, (2022) en su estudio con tema El comportamiento organizacional y estrategias para mejorar el rendimiento laboral em Latacunga, Ecuador cuya finalidad se relacionó con la identificación de los modelos de comportamiento organizacional existentes para adaptar o ubicar potencialidades y

el diagnóstico sobre el comportamiento organizacional. La metodología que se que se empleó en la investigación respondió al enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de nivel exploratorio, aquí se aplicaron encuestas a 54 colaboradores y dos directivos y se calculó el Chi Cuadrado de Pearson, para demostrar el nivel de valor (0.05), entre las respuestas más relevantes se verificó que p valor (0.165) es mucho más alto que el alfa designado (0.05) con lo cual se concluye en la aceptación de la hipótesis nula de la investigación, lo cual indica la inexistencia de correspondencia entre el reconocimiento del comportamiento organizacional y el desempeño de los empleados. Con dichos resultados se pudo concluir sobre la importancia de estructurar una estrategia con actividades basados en la organización y sus necesidades que fortalezca los valores de la institución, una comunicación estable, trabajo colaborativo entre colaboradores y áreas, el liderazgo de transformación, y la resolución efectiva de conflictos.

Así mismo, Rodríguez, (2020) en su trabajo de titulación de magister de titulado Entorno laboral para optimizar el rendimiento laboral realizado en Esmeraldas- Ecuador, tuvo como finalidad analizar los procesos de desarrollo organizacional y la optimización en el desenvolvimiento de los colaboradores. Esta investigación empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo y de tipo no experimental. Se aplicó cuestionario con escala de Likert con ocho empleados de la organización. Los resultados más relevantes indicaron que el 38% de los consultados están en una postura neutra respecto al indicador de composición organizacional, en contraste a un 42% de la muestra indicó estar de acuerdo con el mismo indicador. Por otra parte, un 41% de los encuestados indicó estar de acuerdo con el indicador de relación personal. Con esos resultados, se concluyó que el entorno laboral reviste de gran importancia en el desarrollo de una organización, con una afectación directa a favor de mejorar el trabajo prestado y las ofertas laborales en beneficio de la organización.

Fadul (2021) en su trabajo de fin de maestría con tema satisfacción y el rendimiento laboral de una organización de la ciudad de Quito-Ecuador, planteó como principal objetivo, determinar las causas entre el rendimiento laboral y la satisfacción profesional, relacionado a las condiciones y entorno de trabajo. La

metodología que se aplicó fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con una población y muestra de 50 colaboradores. La obtención de información se realizó a por medio de encuesta en la que se aplicó escala de Likert. En cuanto a los resultados se mostró que las variables están con valores superiores a 0,800, lo cual demuestra un alto índice de confiabilidad, así mismo, un 56% de los encuestados indicó que existe una correcta coordinación entre actividades laborales, un 82% manifestó estar en desacuerdo con la carga laboral y con un 42% expresó estar de acuerdo con la realización de retroalimentaciones laborales. En base a estos resultados, se pudo concluir que el desarrollo de estrategias que fomenten la complacencia de los colaboradores y como esto incide en el desempeño adecuado del personal, adicionalmente fueron identificadas oportunidades de mejora, que incluye el establecimiento de metas de cumplimiento orientadas a la mejora del desempeño.

Tal como indica Rocha (2020) en su trabajo de maestría llamado: gestión en las organizaciones y el desenvolvimiento de los empleados en una empresa en Guayaquil-Ecuador, tuvo como objetivo principal la aplicación de sistemas de gestión para el fomento de líderes en sus mercados, para la ampliación o conservación de su posición en el mismo. Para tal finalidad, se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional donde se aplicó muestreo probabilístico para determinar el tamaño de la muestra. En cuanto a lo estadístico, se aplicó el coeficiente de Kendal y el Rho de Spearman, con resultados de 0,038 con un p valor de 0,899 > en un nivel de correlación de 0,05 y con coeficiencia de correlación Rho Spearman 0,121 con un p valor de 0775 > al nivel de significación de 0,05 los cuales expresaron una correlación afirmativa entre las variables, con lo cual se pudo concluir que es necesario el fortalecimiento y estímulo del aprendizaje como una estrategia importante para aumentar el grado de productividad, eficacia laboral, la flexibilidad operativa y la responsabilidad institucional.

El pragmatismo en el ámbito la gestión organizacional según John Dewey se concentró en cuestiones epistemológicas con su Teoría de la valoración (1939) y su Teoría de la vida moral (1965), los cuales se centraron en los beneficios y utilidad del conocimiento. Según los pragmáticos, el conocimiento debe ser útil y está

encaminado al trabajo, además su valía corresponde en el desenvolvimiento para solucionar los inconvenientes que le permitan ejecutar acciones oportunas. Al enfatizar la aplicación eficiente, el pragmatismo puede repercutir en la forma en que una corporación hace uso de la información y de sus saberes (García, 2020).

En la perspectiva psicológica, Abraham Maslow (1943) planteó la hipótesis de la jerarquía de necesidades, argumentando que los individuos tienen deseos que deben satisfacerse en una secuencia determinada. La implementación de la teoría de Maslow en una organización está direccionada a que los miembros del personal tienen una variedad de requerimientos, entre ellos un pago adecuado y un área laboral estable son sólo dos ejemplos de las necesidades fundamentales que los líderes deben atender. Es importante incentivar a los colaboradores ofreciéndole buenas ventajas para la mejora personal y laboral, con la finalidad de incrementar la satisfacción laboral (Madero, 2023)

La teoría de Max Weber (1920), se concentra en cómo los comportamientos individuales se ven afectados por el significado que las personas atribuyen a estas actividades desde un enfoque social, que son útiles para evaluar estas interacciones y sus repercusiones. Esta noción puede ayudar a comprender cómo la cultura y los valores de una organización afectan el comportamiento de sus trabajadores. Utilizando este conocimiento, los gerentes pueden crear reglas, procedimientos que se ejecuten y respalden a los trabajadores de tal manera que aumente la moral y el compromiso de estos (Almanza et al., 2018).

Dentro de las teorías didácticas relevantes y cómo influyen en el rendimiento de los trabajadores en una organización está el constructivismo de Ludwig Von Bertalanffy (1901-1972) donde se sugiere que los trabajadores no sólo son participantes activos en la construcción y reinterpretación de información, sino que también necesitan tener conocimiento basado en las teorías pedagógicas pertinentes pero sobre todo como la carencia de estas puede afectar en las actividades de los empleados en una empresa. Por otra parte, los programas de formación basados en el constructivismo pueden ayudar a los trabajadores a aprender de sus errores pasados, permitiéndoles desempeñarse mejor en el trabajo al aplicar lo que han aprendido a escenarios en situaciones reales (Martínez &

Esparza, 2021)

La primera variable corresponde a la gestión organizacional que considera a las organizaciones como construcciones sociales que comenzaron antes del inicio de la humanidad para cubrir las exigencias del entorno y ofrecer estabilidad en la forma de vivir de las personas. Con el pasar del tiempo las empresas se han extendido desde la más pequeña hasta las más sofisticadas a lo largo de la historia, atendiendo las necesidades de supervivencia, alimentación, refugio y salud de la humanidad, en la actualidad se incluye otras necesidades como educación, conocimiento y autorrealización, además de aquellas de esparcimiento, planificaciones en tiempo libre y los requisitos de para ascender y crecer dentro del ámbito laboral (Ropa & Alama, 2022)

Sin embargo, se plantean las siguientes teorías; la teoría organizacional y administrativa pensamiento sistemático. Debido a los desarrollos sociales globales, particularmente la expansión demográfica y el desarrollo económico, en el siglo XX han surgido nuevas teorías administrativas que exceden la teoría burocrática y la teoría clásica de la administración (Fayol y Taylor 1973). Estas teorías se convirtieron en la teoría de las interacciones humanas, a partir de la cual eventualmente se desarrollaron las teorías del comportamiento organizacional, la teoría de sistemas y el desarrollo organizacional. Estas teorías comprenden el lado humano del trabajo, o la parte psicológica del trabajo en las organizaciones, aquí también afirman que el trabajo juega un papel crucial en la creación de riqueza en las empresas (Ropa & Alama, 2022).

La teoría de sistémica por (Chiavenato, 2009 citado de Jara, 2018) explica que los componentes interactúan y dependen unos de otros dentro de una organización. Ayuda a los guías a entender la forma en que se conectan entre sí los distintos departamentos y unidades de la organización. La gestión administrativa se refiere a todas las decisiones tomadas para coordinar las actividades de un equipo, esto implica, la forma en lograr los objetivos con la colaboración de todos y las diferentes actividades relacionadas con las tareas específicas necesarias, como proyección, clasificación y revisión.

La gestión organizacional cumple un papel fundamental mediante la

aplicación de etapas del proceso administrativo como proyección, clasificación y revisión, las cuales tienen como objetivo de aumentar las habilidades de la organización para lograr su desarrollo y crecimiento que espera como resultado, producir ganancias financieras. El triunfo de las organizaciones bajo esta gestión depende de la implementación oportuna de las actividades para lograr las metas planteadas, lo cual se obtiene mediante la colaboración del recurso humano y el empleo adecuado conforme a los recursos que posean (Chávez et al., 2020)

Referente a la primera dimensión sobre las Estrategias de innovación establece la proyección de objetivos para ciertos periodos a través de la ejecución de acciones y la delegación de recursos, los mismos que se conocen como estrategia. Las estrategias dirigen a los integrantes de las empresas a relacionarse con los objetivos especificados, que al final de un período de tiempo son evaluadas como parte de la eficacia de la organización. De esta manera, la aplicación de estrategias influye en la dirección de una cultura estratégica que respalda el conocimiento de los empleados sobre el propósito, la visión y las metas organizacionales, que a través de diversos mecanismos de innovación se puede crear un método para mejorar la situación actual institucional (Muyulema et al., 2023)

Según las dimensiones se puede explicar que la inversión en investigación y desarrollo (I+D) emerge como un catalizador esencial, ya que una gestión efectiva impulsa la innovación y la mejora continua, proporcionando a los empleados las herramientas y conocimientos necesarios para enfrentar los desafíos emergentes en el entorno laboral. Además, la percepción de los clientes juega un papel crucial al influir en la calidad de los productos o servicios ofrecidos, lo que a su vez afecta la satisfacción del cliente y, por ende, la motivación y el compromiso de los empleados. El ciclo de desarrollo organizacional actúa como un marco estratégico que promueve la adaptabilidad y la evolución constante, creando un ambiente propicio para el crecimiento profesional y personal de los colaboradores. Por último, el cumplimiento de objetivos, alineado con una gestión organizacional sólida, establece una dirección clara para los equipos, fomentando la cohesión y la eficacia en la consecución de metas compartidas.

En conjunto, estas dimensiones reflejan la intrincada relación entre la gestión organizacional y el rendimiento laboral, subrayando la importancia de abordar cada aspecto para lograr un equilibrio óptimo que propicie un entorno laboral productivo y gratificante.

Sobre la segunda dimensión que corresponde a la Cultura organizacional se determina que las organizaciones actuales trabajan para crear una estructura de comportamiento común mediante el intercambio de saberes, normas de comportamiento y valores compartidos con sus empleados. Al hacerlo, se establecen la misión y la visión institucional para fortalecer los vínculos intrínsecos y crear una perspectiva de identidad fortalecida, haciendo de la cultura un estado crítico que le da la capacidad a una organización para desempeñarse financiera y productivamente. De tal manera que, Los empresarios deben concienciar sobre las ideas para lograr mejores resultados, los mismos que deben estar redireccionados a obtener beneficios que ofrezcan garantía, estabilidad como eficacia de los procesos, para evitar tener menos inconvenientes, lamentos y reclamos. Sin embargo, la cultura puede facilitar o dificultar los cambios que una empresa necesita realizar para alcanzar mayor utilidad en corto o largo plazo (Torres, 2017 citado de Aching, 2022)

Conforme a los indicadores de esta dimensión esta que la comunicación interna eficiente se erige como un elemento crucial, ya que una gestión que fomente la transparencia y el intercambio efectivo de información nutre un entorno donde los empleados se sienten informados y comprometidos, impactando positivamente en su desempeño. Los valores y la ética organizacional son fundamentales, ya que una gestión alineada con principios sólidos contribuye a la construcción de una cultura laboral que promueve la integridad y la responsabilidad, generando un ambiente propicio para el rendimiento laboral sostenible. Además, el feedback de clientes y proveedores se convierte en un reflejo valioso de la calidad del desempeño organizacional, ofreciendo perspectivas críticas que pueden guiar ajustes y mejoras.

En conjunto, estos indicadores subrayan la interrelación intrínseca entre la gestión organizacional, la comunicación interna efectiva, la integridad ética y el feedback externo, delineando un camino integral para optimizar el rendimiento

laboral y fortalecer la posición competitiva de la organización.

De acuerdo con la tercera dimensión Liderazgo y eficiencia, se reconoce al liderazgo, como la habilidad de convencer a los demás para el logro de los objetivos sin que los subordinados se sientan forzados. El liderazgo es una habilidad que implica motivar y empoderar a las personas de tal manera que, interceda favorablemente el desempeño laboral, las conexiones grupales y la incentivación a nivel personal, que se extiende más que la simple función de controlar y supervisar a un grupo de personas. Es decir, cuanto mayor sea las habilidades del líder para fomentar el cambio en el comportamiento de los empleados, este mejorará la capacidad de los trabajadores en la organización para establecer una perspectiva común. Se necesita mucho trabajo para abordar las variables internas y externas que hacen que la gestión sea un desafío para las personas que asumen este rol de forma eficiente, ya sean hombres o mujeres (Bernal et al., 2018)

Referente a los indicadores los costos de calidad, como indicador, reflejan la eficacia de la gestión al minimizar defectos y errores en los procesos laborales, lo que no solo optimiza la productividad sino también eleva la satisfacción y desempeño de los empleados al reducir la carga de retrabajo. El ciclo de mejora continua, en este contexto, actúa como un motor de desarrollo constante, permitiendo a la gestión identificar oportunidades de eficiencia y fomentar la innovación, lo que contribuye directamente a la motivación y compromiso laboral. Los procesos de control de calidad constituyen una parte esencial de la gestión organizacional, ya que garantizan la consistencia y la conformidad, generando un ambiente de trabajo predecible que respalda la confianza de los empleados en sus tareas. Las auditorías internas y externas, por último, funcionan como herramientas de evaluación crítica, proporcionando retroalimentación valiosa para mejorar y perfeccionar los procesos laborales.

En conjunto, estos indicadores delinean una conexión estratégica entre la gestión organizacional y el rendimiento laboral, destacando la importancia de una gestión eficaz en la optimización de procesos, la calidad del trabajo y la satisfacción de los empleados.

Para la segunda variable el rendimiento laboral se aplicó la teoría administrativa Victor Vroom (1964) que creó la teoría de las expectativas, que se centra en cómo la motivación se ve influenciada por las aspiraciones de las personas enfocadas en el rendimiento y los beneficios que se reciban a cambio del esfuerzo. La teoría de Vroom, indica que los directivos deberían hacer saber a los trabajadores exactamente qué se espera de ellos y cómo serán recompensados. El rendimiento laboral puede mejorar cuando las expectativas y las recompensas trabajen alineadamente (Veytia & Contreras, 2019)

También se presenta la teoría de liderazgo transformador, creada por James MacGregor Burns y explorada más a fondo por Bernard Bass (2013) donde hace hincapié en las habilidades de un líder para lograr que la dedicación sea una meta compartida y el crecimiento personal sea la vía para motivar a los colaboradores para alcanzar altos niveles. Ellos deben fomentar al crecimiento profesional de los miembros del personal, ofrecer críticas útiles y establecer una atmósfera de trabajo inspiradora. Un mejor desempeño laboral puede ser el resultado de un liderazgo transformacional, que puede incrementar la felicidad de los colaboradores y la dedicación a los objetivos organizacionales (Pico, 2018)

La literatura tiene como objetivo calcular el trabajo que realizan los colaboradores en la empresa, su inspiración, su estructura de trabajo, y otros, con lo cual su relevancia en el entorno laboral el mismo que lo mostrará ventajoso frente a otras empresas, de tal manera que, si bien el comportamiento de los empleados es un tema de investigación que es analizado por diferentes áreas de las ciencias sociales, su ejecución en las ciencias empresariales permite el examen de los ambientes laborales. En conclusión, el análisis y la investigación del comportamiento organizacional intentan evaluar cómo se comportan las personas que conforman una empresa y como se relacionan entre ellos al momento de ejecutar su trabajo (Fields & Bocornea, 2005 citado Inga, 2021)

Cuando se aprecia un clima organizacional desfavorable o inadecuado, los efectos se traducen en bajos niveles de rendimiento, que derivan en situaciones conflictivas, actitudes que muestran insatisfacción y desánimos dentro del entorno laboral. El clima organizacional favorece el ambiente interno de cualquier empresa

cuando genera eventos que corresponde a la complacencia laboral desde una perspectiva humana que tiene relación con la organización. Un buen entorno ayuda a reducir el resentimiento de los empleados en sus puestos actuales, caso contrario esto genera repercusiones en la productividad de cada trabajador en las instituciones lo cual también afecta sus actividades. Como resultado, es importante establecer respuestas inmediatas que refuercen las actividades que se ejecutan en el sector empresarial (Pedraza, 2020).

Según la primera dimensión la Satisfacción laboral permite comprender que la organización debe establecer los ambientes imprescindibles para mejorar el clima laboral con el fin de obtener un elevado nivel de percepción de satisfacción laboral por parte de los trabajadores. Cabe destacar que la motivación y la capacidad para realizar un trabajo excepcional de forma eficaz puede concebirse como la evaluación de la satisfacción laboral. Además, que los componentes incentivadores tienen relación con la afirmación, el desenvolvimiento y el criterio personal del empleado, así mismo con el contexto laboral, oportunidades salariales, estabilidad laboral y todo lo que tiene relación con el entorno organizacional (Hancer & George, 2003 citado de Inga, 2021)

Referente a los indicadores se puede mencionar que La evaluación de desempeño emerge como un pilar fundamental, ya que una gestión efectiva establece criterios claros y transparentes para evaluar el rendimiento individual y colectivo, proporcionando una base objetiva para el desarrollo y reconocimiento de los empleados. El absentismo, las quejas y las denuncias, por otro lado, actúan como indicadores clave de la salud organizacional y el bienestar laboral. Una gestión que aborda eficazmente estas cuestiones contribuye a la creación de un entorno de trabajo saludable y estimulante, impactando directamente en la productividad y satisfacción laboral. Los programas de desarrollo se presentan como catalizadores esenciales, ya que una gestión proactiva invierte en el crecimiento profesional de los empleados, generando un impacto positivo en su motivación y compromiso. Además, el reconocimiento y la recompensa, como dimensiones finales, refuerzan la conexión intrínseca entre la gestión organizacional y el rendimiento laboral, ya que el reconocimiento adecuado y las recompensas

tangibles actúan como impulsores poderosos para la excelencia laboral y la retención del talento.

En conjunto, estos indicadores delinean un panorama integral que destaca la importancia de una gestión estratégica para optimizar el rendimiento y el bienestar de los empleados en el entorno organizacional.

De acuerdo con la segunda dimensión el Desempeño individual este depende sus propios talentos y destrezas, así como cómo se ve a sí mismo encajando en el trabajo. El desempeño de cada individuo se define como el resultado de su comportamiento respecto a la carga laboral, sus beneficios, sus obligaciones, sus diligencias o inactividades, el mismo que depende de los acuerdos entre la organización y el trabajador. En consecuencia, el desempeño en el lugar de trabajo depende de algunas variables que lo condicionan. La organización se posiciona como el entorno donde el desempeño individual cubre o no sus requerimientos, y como el trabajador es motivado a realizar sus funciones, su compromiso, el trabajo, la productividad, su eficiencia y eficacia dependerán de si estos requisitos se cumplen o no se cumplan. Las perspectivas, los sentimientos, su forma de interactuar grupal o individualmente, los anhelos de cubrir con sus requerimientos son parte del proceso de mediación o regulación (Faria, 2004 citado de Pineda et al., 2023)

Según los indicadores de esta dimensión se determina que el seguimiento de la productividad es fundamental, ya que una gestión eficiente establece procesos y recursos que optimizan la eficiencia laboral, impactando directamente en los resultados finales. La innovación y creatividad, por su parte, son impulsadas por una gestión que fomenta la diversidad de ideas y el ambiente propicio para la experimentación, nutriendo así la capacidad de adaptación y la resolución creativa de los empleados. El liderazgo y trabajo en equipo emergen como dimensiones cruciales, ya que una gestión efectiva proporciona liderazgo inspirador y fomenta una colaboración cohesionada, fortaleciendo el compromiso y la cohesión dentro del personal. Además, el desarrollo profesional, como indicador final, resalta la importancia de una gestión que invierte en la capacitación y el crecimiento continuo de los empleados, impactando positivamente en su motivación y contribuyendo a

un rendimiento laboral sostenible.

En conjunto, estos indicadores esbozan una conexión integral entre la gestión organizacional y el rendimiento laboral, subrayando la necesidad de estrategias de gestión que fomenten la productividad, la innovación, el liderazgo efectivo y el desarrollo profesional para alcanzar resultados laborales

La tercera dimensión que corresponde a la Comunicación y compromiso, dentro del área organizacional donde surge la necesidad de mejorar los procesos comunicativos el mismo que permitirá comprometer a los empleados un trabajo más eficiente. Por otro lado, estas tareas son importantes en el ámbito organizacional puesto que se muestran más difícil con el pasar del tiempo, pero a su vez la mezcla comunicacional y de la empresa contribuye a la obtención de las metas, a establecer disposiciones y el desarrollo de estrategias de acción (Contreras& Garibay, 2020). Sin embargo, el desinterés de las organizaciones por comprometerse y dar lugar a que los colaboradores se puedan expresar, hace que dejen sus labores porque consideran que la empresa (es decir, el empleador y el empleado) y sus intereses no están relacionados. Aunque pueden estar en caminos completamente separados, la carencia de compromiso corporativo, complica lograr las metas institucionales, ya que no les permite a los individuos estar incentivadas y comprometidos a trabajar más por su cuenta (Aldana et al., 2017 citado de Rentería et al., 2023)

Conforme a los indicadores de esta dimensión están la calidad de la comunicación es esencial, ya que una gestión efectiva establece canales de comunicación claros y eficientes, facilitando la transmisión de información precisa y promoviendo un entendimiento mutuo entre los miembros del equipo. El canal de comunicación, como indicador específico, se convierte en un elemento determinante, ya que su elección y utilización adecuadas pueden influir en la efectividad de la transmisión de mensajes y en la construcción de relaciones laborales sólidas. La resolución de conflictos, por otro lado, se convierte en un barómetro de la salud organizacional, ya que una gestión hábil en este aspecto contribuye a un entorno de trabajo armonioso y colaborativo, directamente vinculado a la satisfacción y rendimiento laboral. El nivel de confianza, como dimensión final,

subraya la importancia de una gestión que fomente la transparencia y la integridad, ya que la confianza mutua entre los líderes como con los empleados es fundamental para construir un ambiente laboral positivo y estimulante.

En conjunto, estas dimensiones resaltan la esencial relación entre la gestión organizacional y el rendimiento laboral, enfatizando la necesidad de estrategias que promuevan la calidad de la comunicación, canales efectivos, la resolución constructiva de conflictos como la confianza para cultivar un entorno laboral productivo y satisfactorio.

La eficacia de las operaciones de una empresa está significativamente influenciada por la gestión organizacional, puesto que tienen como objetivo maximizar la eficacia y eficiencia operativa a través de las fases del proceso administrativo que incluyen la organización, el reordenamiento, el direccionamiento y vigilancia. Por otra parte, lograr la satisfacción laboral de los trabajadores y el entorno laboral son una influencia relevante en el rendimiento tanto individual como grupal, el mismo que perjudica a la empresa de forma general. Para sostener y mejorar el funcionamiento de organización y lograr sus objetivos, son esenciales decisiones oportunas y una gestión que promueva un buen ambiente de trabajo.

Mejorar el rendimiento laboral, por extensión, la viabilidad a largo plazo de cualquier negocio, depende de lograr un equilibrio entre una gestión competente y un entorno organizacional positivo. En un entorno corporativo desafiante y en continuo cambio, es crucial prestar atención constante a la felicidad de los empleados y a la racionalización de los procedimientos administrativos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El enfoque fue de tipo cuantitativo, el mismo que de acuerdo a Maldonado (2018) indica que este enfoque está direccionado al conocimiento específico, y surge de la deducción, que se maneja a través de datos numéricos y la evaluación de datos estadísticos inferencial, que además se relaciona con las prácticas y la frecuencia de crear valores estándares para mostrar una perspectiva amplia de los resultados.

Tipo de investigación

Esta investigación fue de tipo básica, la cual se basa en temas teóricos producto de información pura, y nace de los datos recopilados en el marco teórico con la cual se respalda, tiene como principal intención incrementar los conocimientos sobre un tema relacionado con el ámbito científico (Martínez, 2019)

Diseño de investigación

El método que se aplicó es el no experimental, puesto que las variables no son manejadas de forma directa, el investigador mira el entorno en el que se maneja el fenómeno, lo evalúa para recopilar datos. Por otra parte, también es transversal la misma que se maneja a través de la observación enfocado en las variables en un solo tiempo y una sola vez, el cual se basa en la muestra seleccionada por el (Rebollo& Ábalos, 2022).

El alcance de investigación se enfocó en realizar la medición de los puntos cuando se juntan las variables, por ende, se utilizará la investigación de nivel correlacional causal, esta relación se presentará mediante (un coeficiente estadístico que evalúa como se desarrollan estas dos variables), esto implica un término medio -1 y +1. La correlación causal busca relacionar las causas y consecuencias entre dos variables, aquí será aplicada con una escala de regresión logística ordinal que tuvo como soporte la información literaria direccionado al tema de estudio (Huaire et al., 2022). El diseño será presentado a continuación:

Dónde:

M: Muestra de investigación

V1: Variable I: Gestión organizacional

V2: Variable II: Rendimiento laboral

R²: Relación de las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable Independiente: Gestión organizacional

Definición conceptual: La gestión organizacional cumple un papel fundamental mediante la aplicación de etapas del proceso administrativo como proyección, clasificación y revisión, las cuales tienen como objetivo de aumentar las habilidades de la organización para lograr su desarrollo y crecimiento, que espera como resultado, producir ganancias financieras. El éxito de las organizaciones bajo esta gestión depende de la implementación oportuna de las diligencias para lograr las metas establecidas, lo cual se logra mediante la colaboración del recurso humano y el empleo adecuado según los recursos que posean (Chávez et al., 2020)

Definición operacional: En este punto se hace referencia a las dimensiones y los indicadores de la variable de análisis que corresponde a la gestión organizacional con: 1. Estrategias de innovación con sus dimensiones Investigación y desarrollo; Percepción de los clientes; Ciclo de desarrollo y; Cumplimiento de los objetivos, 2. Cultura organizacional con sus dimensiones: Comunicación interna; Valores y ética; Feedback de Clientes y Proveedores 3. Liderazgo y eficiencia con las dimensiones: Costos de calidad; Ciclo de mejora continua; Procesos de control de calidad; Auditorías interna y externa. Las cuáles serán analizadas por medio de la escala nominal mediante la estructura de Likert denominada la asignación de puntajes, que determina una respuesta aritmética acorde a lo que se establece y son de fácil interpretación, estas se presentan con una valoración del 1 al 5, donde se medirá en base a las dimensiones: (1) Totalmente en desacuerdo, (2), En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de

acuerdo

Variable dependiente: rendimiento laboral

Definición conceptual: una buena gestión organizacional es una habilidad que implica motivar y empoderar a las personas de tal manera que, interceda favorablemente el desempeño laboral, las conexiones grupales y la incentivación a nivel personal, que se extiende a más de cumplir una simple función de controlar y supervisar a un grupo de personas. Es decir, cuanto mayor sea las habilidades del líder para fomentar las modificaciones en la forma de pensar de los trabajadores, este mejorará la capacidad de los trabajadores en la organización para establecer una perspectiva común. Se necesita mucho trabajo para abordar las variables internas y externas que hacen que la gestión sea un desafío para las personas que asumen este rol de forma eficiente, ya sean hombres o mujeres (Bernal et al., 2018)

Definición operacional: En este apartado se muestran las dimensiones que corresponde a la segunda variable que es el rendimiento laboral con: 1.Satisfacción laboral con sus dimensiones: Evaluación de desempeño; Absentismo, quejas y denuncias; Programas de desarrollo y; Reconocimiento y recompensa 2.Desempeño individual con sus dimensiones: Indicadores de productividad; Innovación y creatividad; Liderazgo y trabajo en equipo; Desarrollo profesional 3.Comunicación y compromiso con sus variables: Calidad de la comunicación; Canal de comunicación; Resolución de conflictos y; Nivel de confianza, la cual se analizará por medio de la escala nominal mediante la estructura de Likert de frecuencia o repetición, este tipo de escala es de gran utilidad si el interés es indagar datos claves para una base de datos que será valorada del 1 al 5, (5) siempre, (4) casi siempre, (3) a veces, (2) casi nunca y (1) nunca (Anexo 1).

3.3. Población, muestra, muestreo

La población está conformada por 65 empleados de la compañía multiservicios correspondientes al Cantón Santa Lucía en la provincia del Guayas en el Ecuador; en necesario aclarar que la población es todo lo que corresponde a un área específica en este caso personas o elementos que están en un lugar

determinado como país, ciudad, organización que poseen características similares y pueden ser evaluados (Hernández & Coello, 2020). Para este estudio se consideró una población de tipo censal esto implica la muestra será seleccionada según el criterio del investigador el cual corresponderá a los 65 empleados de las diferentes áreas de la organización que tienen más de 6 meses trabajando en la organización (Quintanilla et al., 2020)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó medidas biométricas, con la elaboración del instrumento del cuestionario con preguntas objetivas (Martínez, 2021), el mismo que se utilizó para conocer todos los puntos relacionados con las variables y las dimensiones que son Gestión organizacional que constará con 20 items y con el rendimiento laboral 20 items.

Las técnicas corresponden a aquellos recursos que se usaron para obtener información en este caso se aplicó la encuesta con preguntas previamente elaboradas con el objetivo de identificar la influencia entre gestión organizacional y el rendimiento laboral para así conocer a mayor profundidad los inconvenientes que presentados en la organización (Pozo, 2018)

Para validar estos instrumentos fue relevante la revisión de profesionales en el área con la finalidad que contribuyan con datos importantes para mejorar el contenido del mismo en caso de ser necesario. De tal manera que, esta situación aclarará y perfeccionará el enfoque de las encuestas para que estas puedan tener una óptima ejecución. Como indica Rodríguez et al., (2021) estos profesionales identificados como expertos le ofrecen validez al instrumento y facilita la medición de las variables.

Cuando se hace mención a la validez de los profesionales o expertos corresponde a la medición de las variables, en el cual ellos son expertos en el tema de estudio, situación por la cual se empleará la metodología para confirmar la validez de los cuestionarios que se aplican en el estudio (Tabla 1).

Tabla 1

Validez de los expertos

No.	Grado académico	Nombre y apellido	Dictamen
1	Magister en Finanzas y Tributación	Katherine Nicole Cabrera Miño	Aplicable
2	Magister en Administración Pública	Diana Irene Yagual Muñoz	Aplicable
3	Magister en Contabilidad Pública Internacional	Jorge Luis Zambrano Santana	Aplicable

Confiabilidad

Por otra parte, se ejecutó una prueba para medir cuan fiables son los instrumentos, aquí se aplicó el Alfa de Cronbach, con el coeficiente de Pearson para la elaboración del análisis se utilizará el programa SPSS v.21, dónde se obtuvo los datos de la primera variable y su relación con la segunda para determinar los respectivos valores. Una vez recopilada la información basada en la muestra, donde será calculará ambas variables "gestión organizacional" en relación con "el rendimiento laboral", para conocer el nivel de confianza y saber si este es aplicable o no.

Es eventual utilizar la medición de la confiabilidad de los instrumentos empleados en el estudio acordé a una estadística que corresponde al Alfa de Cronbach, el mismo que se lo identifica como un estadístico importante para plantear cuestionarios o pruebas, e incluso permite tener un mejor criterio para trabajar con las diferentes escalas (Galindo, 2020)

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	No. De elementos
Gestión organizacional	0,963	65
Rendimiento laboral	0,963	65

3.5 Procedimientos

Cómo parte de los procesos se tomó información de la recolección de los antecedentes de estudio desde la perspectiva nacional como internacional sobre el tema de estudio, el mismo que se basó en la operacionalización de variables en que se aplicó la escala de likert escogida por el investigador la cuales tendrán relación con los instrumentos que fueron aprobadas por los expertos. Así mismo se solicitó a la organización los respectivos permisos para la ejecución de los instrumentos del grupo objetivo con la finalidad de verificar las hipótesis de investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Los métodos que se aplicaron para analizar la información se modifican constantemente, en el que se tiene una misma meta transformar la información. Este análisis permite ordenar, detallar, y analizar información cuantitativa, mediante procesos estadísticos que en este caso será importante reconocer la conducta de las variables mediante la estadística descriptiva como inferencial

La estadística descriptiva es relevante o conocida como primer nivel, este presenta las frecuencias y medidas desde la perspectiva central y de dispersión, se emplea para localizar estrategias para presentar los resultados de forma clara y ordenada, la misma que permitirá crear una estructura numérica que será trabajado en los softwares de Excel y SPSS 21. Que será expuesta mediante tablas y gráficos para ser presentadas de forma más ordenada, esta información será recopilada acorde a cada interrogante de la encuesta que fueron explicadas posteriormente por medio de un análisis (Aguilar, 2021)

La estadística inferencial, es una estadística de segundo nivel que se aplica para analizar la semejanza y diferencia en la población por medio de la muestra de la investigación. El mismo que es de origen paramétrico y no paramétrico, la cual permitió evaluar las igualdades o desigualdades del grupo objetivo con la prueba de normalidad de información con la ayuda Rho de Spearman que se realizará a los 65 empleados de la empresa de multiservicios para determinar una evaluación final (Llinas, 2020)

3.7 Aspectos éticos

Para esta investigación se tendrá presente la ética y confidencialidad de los integrantes, dónde no se revelarán ni tomarán datos personales, los cuales se manejarán de forma transparente y responsable en la investigación. Así mismo previo a esto se firmó un documento por parte de la institución donde se indicó su aprobación para realizar las respectivas encuestas, y se emplearon los recursos teóricos con temas similares y sus fuentes correspondientes enfocados en la estructura universitaria establecida por la Universidad Cesar Vallejo (2020)

No obstante, también se realizó la revisión del plagio puesto que estos trabajos no deben presentar inconvenientes académicos para el cual se utilizará el turnitin para conocer el porcentaje del mismo. De acuerdo con Muñoz et al., (2021) indica la relevancia de la ética profesional en el manejo de información, que será utilizada para recopilar datos referentes al tema de interés para establecer las respectivas conclusiones y recomendaciones del análisis obtenido. De esta misma forma, se tendrá presente la privacidad y la confidencialidad de los trabajadores que prestarán ayuda por medio de las respuestas de los cuestionarios, que contribuirá de forma pertinente a la construcción de este estudio.

IV RESULTADOS

Estadística descriptiva

Tabla 3

Gestión organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	35	53.8%	53.8%	53.8%
	Medio	11	16.9%	16.9%	70.8%
	Alto	19	29.2%	29.2%	100.0%
	Total	65	100.0%	100.0%	

En la Tabla 3, se pudo observar que la gestión organizacional fue calificada en un nivel bajo, por un 53.8% de los consultados, seguido de una valoración “alta” puntuada en el 29.2% de los datos, para finalmente concluir con una calificación “media”, con el 16.9% de los casos. Con la información analizada se puede inferir que existen problemas en cuanto a la gestión organizacional en la compañía de multiservicios considerada en el presente estudio

Tabla 4

Rendimiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	20	30.8%	30.8%	30.8%
	Medio	26	40.0%	40.0%	70.8%
	Alto	19	29.2%	29.2%	100.0%
	Total	65	100.0%	100.0%	

Así mismo, en la tabla 4, se observó una mejor tendencia en las respuestas. El rendimiento laboral fue calificado en un nivel medio entre un 40% de los consultados, lo que representa una mejor posición respecto a la variable previa, seguido de una valoración “baja” en un 30.8%, y con una mínima diferencia, “alta” con un 29.20% de la totalidad de datos obtenidos.

Tabla 5*Gestión organizacional vs. Rendimiento laboral*

			Rendimiento laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Gestión organizacional	Bajo	Recuento	20	15	0	35
		% del total	30.8%	23.1%	0.0%	53.8%
	Medio	Recuento	0	11	0	11
		% del total	0.0%	16.9%	0.0%	16.9%
	Alto	Recuento	0	0	19	19
		% del total	0.0%	0.0%	29.2%	29.2%
Total	Recuento	20	26	19	65	
	% del total	30.8%	40.0%	29.2%	100.0%	

De los 65 colaboradores consultados, consideraron que la gestión organizacional está en un rango bajo en un 53.8%, y en un rango medio con el 16.9%, y un rango alto en un 29.20%; mientras que, para el rendimiento laboral, las respuestas se calificaron en un nivel bajo con el 30.8%, en un nivel medio en un 40%, y en un nivel alto en un 29.20%. En el cruce de variables, se puede ver que existe una relación que tiende hacia el nivel medio, lo que permite reconocer lo importante de mejorar la interacción entre ambas dimensiones con el fin de mejorar la gestión organizacional y afectar positivamente el rendimiento laboral en la organización.

Tabla 6*Estrategias de innovación vs. rendimiento laboral*

			Rendimiento laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Estrategias de innovación	Bajo	Recuento	20	18	0	38
		% del total	30.8%	27.7%	0.0%	58.5%
	Medio	Recuento	0	8	2	10
		% del total	0.0%	12.3%	3.1%	15.4%
	Alto	Recuento	0	0	17	17
		% del total	0.0%	0.0%	26.2%	26.2%
Total	Recuento	20	26	19	65	
	% del total	30.8%	40.0%	29.2%	100.0%	

En la tabla 6, se puede observar que los 65 consultados, calificaron a las estrategias de innovación en un nivel bajo en un 58.5%, para el nivel medio en un

15.4%, y en un nivel alto, con el 26.2% de las ocasiones. Por el contrario, para la variable, rendimiento laboral, las respuestas se orientaron a valorarla en un nivel bajo en un 30.8% de los casos, en un nivel medio con el 40%, y en un nivel alto en un 29.20%.

Bajo aquellos resultados obtenidos, se puede ver la baja calificación en cuanto a la innovación, junto a una calificación baja y en nivel medio en lo que a rendimiento laboral se refiere, lo cual permite inferir en dos situaciones; primero, la necesidad de establecer un mejoramiento en la dimensión innovación dentro de la operatividad y estrategia de la organización; y, la posible influencia que existe entre esta y el rendimiento laboral de los trabajadores en la organización analizada.

Tabla 7

Cultura organizacional vs. rendimiento laboral

			Rendimiento laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Cultura organizacional	Bajo	Recuento	20	19	0	39
		% del total	30.8%	29.2%	0.0%	60.0%
	Medio	Recuento	0	7	13	20
		% del total	0.0%	10.8%	20.0%	30.8%
	Alto	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0.0%	0.0%	9.2%	9.2%
Total	Recuento	20	26	19	65	
	% del total	30.8%	40.0%	29.2%	100.0%	

En la tabla 7, se observa que los 65 consultados, calificaron a la cultura organizacional en un nivel bajo en un 60%, en un nivel medio en un 30.8%, y en un nivel alto, en un 9.2% de las ocasiones. Por el contrario, para la variable, rendimiento laboral, las respuestas se orientaron a valorarla en un nivel bajo en un 30.8% de los casos, en un nivel medio en un 40%, y en un nivel alto en un 29.20%.

A la luz de estos resultados, se puede inferir que la dimensión “cultura organizacional”, es la más sensible en cuanto a la tendencia negativa de la respuesta y su posible influencia como un factor que afecta al rendimiento laboral en la empresa considerada en el estudio. Un buen desarrollo y manejo en la cultura organizacional enriquece las actividades y el rendimiento de sus colaboradores.

Tabla 8*Liderazgo y eficiencia vs. rendimiento laboral*

			Rendimiento laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Liderazgo y eficiencia	Bajo	Recuento	20	15	0	35
		% del total	30.8%	23.1%	0.0%	53.8%
	Medio	Recuento	0	11	0	11
		% del total	0.0%	16.9%	0.0%	16.9%
	Alto	Recuento	0	0	19	19
		% del total	0.0%	0.0%	29.2%	29.2%
Total	Recuento	20	26	19	65	
	% del total	30.8%	40.0%	29.2%	100.0%	

En la tabla 8, se observa entre los 65 participantes de la encuesta, la tendencia de calificación de nivel en la dimensión “liderazgo y eficiencia” se situó en un nivel bajo en un 53.8% de las veces, en un nivel medio en un 16.90 %, y en un nivel alto, en un 29.2% de las ocasiones. En contraparte, para la variable, rendimiento laboral, las respuestas se orientaron a valorarla en un nivel bajo en un 30.8% de los casos, en un nivel medio en un 40%, y en un nivel alto en un 29.20%.

A la vista de la información obtenida, se puede inferir que la dimensión “liderazgo y eficiencia”, también presenta una tendencia negativa en cuanto a la percepción de los colaboradores de la organización estudiada. Esto permite establecer posibles inferencias, que relacionen al liderazgo y a la eficiencia como aspectos que influyen en el desempeño y rendimiento laboral de los colaboradores.

Estadística inferencial

Prueba de la bondad de ajuste

Tabla 9

Prueba de la bondad de ajuste al modelo de análisis de gestión organizacional en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios

		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Gestión organizacional	Pearson	13,785	2	,001
Innovación.	Pearson	19,600	2	,000
Cultura organizacional	Pearson	25,323	2	,000
Liderazgo y eficiencia	Pearson	13,785	2	,001
Rendimiento laboral	Pearson	1,323	2	,516

La hipótesis de la prueba de bondad de ajuste: H0. El modelo se ajusta adecuadamente a los datos en prueba y H1. El modelo no se ajusta adecuadamente a los datos en prueba. Teniendo en cuenta estas hipótesis, los resultados revelaron que la variable independiente del estudio y su incidencia en el rendimiento laboral determina un valor de Chi Cuadrado de 13,785.

En base a los resultados obtenidos, se observa que la gestión organizacional en el rendimiento laboral presenta un valor estadístico de Chi-cuadrado de Pearson de 13,785, siendo menor al valor mostrado en la tabla estadística de este indicador. Asimismo, plantea un p-valor de $0.001 < 0.05$, esto permitió rechazar la hipótesis nula; por lo tanto, se determinó que los datos no se ajustan a la distribución, por lo cual se acepta la hipótesis de la investigación. Con relación a la dimensión innovación la Sig. fue $0.000 < 0.05$; por tanto, se acepta también la hipótesis de la investigación. De forma similar, la dimensión cultura organizacional tiene Sig. $0.000 < 0.05$: rechazándose la hipótesis alterna y el modelo no se ajusta a los datos en prueba En lo que respecta a la dimensión liderazgo y eficiencia, la significancia, fue de 0.001, valor inferior a 0.05. Con lo cual, se rechazó la hipótesis nula y se determina que el modelo no se ajusta a una

distribución normal de datos.

Prueba de variabilidad

Tabla 10

Prueba de variabilidad de la incidencia de la gestión organizacional en el rendimiento laboral en una compañía de multiservicios

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Gestión organizacional	,778	,877	,691
Innovación	,703	,793	,558
Cultura organizacional	,612	,691	,435
Liderazgo y eficiencia	,778	,877	,691

De acuerdo con los datos obtenidos que se presentan en la tabla 10 relacionados a los indicadores de variabilidad se tomó el de Nagelkerke por considerarse el de mayor exactitud, con lo que se tiene que la variabilidad es de 87.7% para la gestión organizacional, 79.3% para estrategias de innovación, 69.1% para cultura organizacional, y 87.7% para liderazgo y eficiencia. Con lo cual, se concluye que la gestión organizacional y sus dimensiones tienen un porcentaje significativo en la variabilidad de datos en lo que a rendimiento laboral se refiere.

Hipótesis general

H₀. La gestión organizacional no influye en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía, Ecuador, 2023.

H₁. La gestión organizacional influye en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía, Ecuador, 2023

Tabla 11

Prueba de regresión logística ordinal de la influencia de la gestión organizacional en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios

	Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	Límite inferior	Límite superior

Umbral	[Rendimiento laboral = 1.00]	-	.342	30175.323	1	.000	-60.003	-58.664
	[Rendimiento laboral = 2.00]	59.333	4913.345	.000	1	.997	-9650.742	9609.215
Ubicación	[G.O.=1.00]	-	.000	.	1	.	-59.621	-59.621
	[G.O.=2.00]	59.621	4102.321	.000	1	.992	-8080.449	8000.353
	[G.O.=3.00]	40.048	0 ^a	.	0	.	.	.

En la Tabla 11, se determina que, la gestión organizacional influye en el rendimiento laboral, ya que el valor de Wald de $30.175 > 4$, con un p-valor de $0.000 < 0.05$, valores con los cuales se acepta la hipótesis de la investigación y se concluye sobre la influencia de la gestión organizacional en el rendimiento laboral.

Hipótesis específica 1

H₀. Las estrategias de innovación no influyen en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucia, Ecuador, 2023.

H₁. Las estrategias de innovación influyen en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucia, Ecuador, 2023

Tabla 12

Prueba de regresión logística ordinal de la influencia de la innovación en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios

		Estimación	Error típ.	Wald	Gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Rendimiento laboral = 1.00]	-42.151	.325	16832.110	1	.000	-42.788	-41.514
	[Rendimiento laboral = 2.00]	-20.772	4275.925	.000	1	.996	-	8359.886
Ubicación	[Innovación=1.00]	-42.257	.000	.	1	.	-42.257	-42.257
	[Innovación=2.00]	-22.158	4275.925	.000	1	.996	-	8358.500
	[Innovación=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	8402.816	.

En la Tabla 13, se determina que, la innovación influye en el rendimiento laboral, ya que el valor de Wald de $16.832 > 4$, con un p-valor de $0.000 < 0.05$, valores con los cuales se acepta la hipótesis de la investigación y se concluye sobre la influencia de las estrategias de innovación en el rendimiento laboral.

Hipótesis específica 2

H₀. La cultura organizacional no influye en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucia, Ecuador, 2023.

H₁. La cultura organizacional influye en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucia, Ecuador, 2023

Tabla 13

Prueba de regresión logística ordinal de la influencia de la cultura organizacional en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[rendimiento laboral = 1.00]	-37.840	1994.329	.000	1	.985	-3946.653	3870.973
	[rendimiento laboral = 2.00]	-18.776	.469	1604.097	1	.000	-19.695	-17.857
Ubicación	[cultura organizacional=1.00]	-37.891	1994.329	.000	1	.985	-3946.704	3870.922
	[cultura organizacional=2.00]	-18.157	.000	.	1	.	-18.157	-18.157
	[cultura organizacional=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

En la Tabla 15, se pudo establecer se determina que, la cultura organizacional influye en el rendimiento laboral, ya que el valor de Wald de 1.604 > 4, con un p-valor de 0.000 < 0.05, valores con los cuales se acepta la hipótesis de la investigación y se concluye sobre la influencia de la cultura organizacional en el rendimiento laboral.

Hipótesis específica 3

H₀. El liderazgo y la eficiencia no influyen en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucia, Ecuador, 2023.

H₁. El liderazgo y la eficiencia influyen en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucia, Ecuador, 2023

Tabla 14

Prueba de regresión logística ordinal de la influencia del liderazgo y la eficiencia en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%		
								Límite inferior	Límite superior
Umbral	[var2 = 1.00]	-59.333	.342	30175.323	1	.000	-60.003	-58.664	
	[var2 = 2.00]	-20.764	4913.345	.000	1	.997	-9650.742	9609.215	
	[var1d3=1.00]	-59.621	.000	.	1	.	-59.621	-59.621	
Ubicación	[var1d3=2.00]	-40.048	4102.321	.000	1	.992	-8080.449	8000.353	
	[var1d3=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.	

En la Tabla 17, se pudo establecer se determina que, la cultura organizacional influye en el rendimiento laboral, ya que el valor de Wald de 30.175 > 4, con un p-valor de 0.000 < 0.05, valores con los cuales se acepta la hipótesis de la investigación y se concluye sobre la influencia del liderazgo y la eficiencia en el rendimiento laboral.

V. DISCUSIÓN

Los datos recopilados de acuerdo con el objetivo general es posible determinar que existe influencia entre la gestión organizacional y rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador. Con los datos observados se pudo establecer un valor de Pearson Chi Cuadrado de 13.785, superior a 0.05, en bondad de ajuste, con lo que se pudo concluir sobre el ajuste del modelo. Así mismo, se observó la variabilidad con la aplicación de los indicadores Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden, con los que se explicó en un 87.7% de los casos, la influencia de la gestión organizacional en el rendimiento laboral. En ese orden de hallazgos, se aplicó el estadístico de Wald, con un p-valor de $0.000 < 0.05$, con lo cual se aceptó la hipótesis del investigador y se sustenta la influencia entre la gestión organizacional en el rendimiento laboral en una compañía de multiservicios. Así mismo, respecto a los datos descriptivos los resultados ubicaron a la gestión organizacional en un rango bajo en un 53.8%, en un rango medio en un 16.9%, y un rango alto en un 29.20%; mientras que, para el rendimiento laboral, las respuestas se calificaron en un nivel bajo con el 30.8%, en un nivel medio en un 40%, y en un nivel alto en un 29.20%. En el cruce de variables, se pudo ver que existe una relación que tiende hacia el nivel medio, lo que permite reconocer lo importante de mejorar la interacción entre ambas dimensiones.

Estos resultados se relacionan con lo planteado por Machaca, (2022) quien en su trabajo sobre el Desempeño laboral y Gestión empresarial, tuvo como objetivo evaluar la capacidad de la dimensión organizacional y su incidencia en los resultados operativos laborales, así mismo, se establecieron correlaciones mediante el Rho de Spearman (Rho 0.453, p=valor 0,000) con lo que se pudo establecer la inferencia positiva y a nivel moderado entre ambas variables; y, como conclusión principal, se determinó que deben desarrollarse temas sobre la evaluación de los resultados para mejorar el control sobre los aspectos. Se consideró también lo planteado por Hong Ngoc, (2023) en su artículo de la revista Journal of Learning and Development realizado en Vietnam sobre las motivaciones laborales y el rendimiento organizacional el cual se enfocó en encontrar las

motivaciones en el desempeño laboral y las relaciones con compañeros de trabajo y superiores en los servicios bancarios. Se llegó a la conclusión sobre la importancia de la motivación laboral dentro del entorno de trabajo y su importancia como componente de mejoramiento en el desempeño laboral. Así mismo, guarda relación con lo planteado por González & Vilchez (2022), en su artículo sobre Rendimiento laboral en la administración, que tuvo como meta definir la concordancia entre el desenvolvimiento laboral y los resultados empresariales y la incidencia entre un ambiente laboral saludable y el impacto de esto sobre las capacidades y las funciones de cada colaborador en su puesto; se calificó como excelente al desempeño laboral (88%), la responsabilidad (92%), y la motivación laboral (93%), mientras que la disciplina fue valorada como buena en un 76%. Se concluyó que el desempeño laboral representa un componente clave para la ejecución de las tareas en las organizaciones. En el sentido de planificación, el trabajo de Achote et al. (2022) de título: Las organizaciones y el desempeño laboral, que se enfocó en el entendimiento sobre el origen de la problemática que genera estrés y poca satisfacción en los colaboradores; se calculó Rho de Spearman con un 0.930 de índice de correlación, con lo cual se confirmó la hipótesis de la investigación y se concluyó sobre la importancia de mejorar los procesos enmarcados dentro del Plan operativo de la Organización. En esa misma línea, se considera el trabajo de Paredes & Quiroz (2021) en su artículo titulado: La gestión organizacional y el rendimiento laboral, para lo cual se aplicó el Coeficiente de Spearman con una significancia del 0.977, con lo que se demuestra que deben generarse mejores entornos laborales, para con ello, mejorar el rendimiento organizacional de forma general.

En relación con el objetivo específico número uno de la investigación, que planteó el determinar la influencia de las estrategias de innovación en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023 que de acuerdo a la observación de datos se pudo establecer un valor de Pearson Chi Cuadrado de 19.600, superior a 0.05, en bondad de ajuste, con lo que se pudo concluir sobre el ajuste del modelo. Así mismo, se observó la variabilidad con la aplicación de los indicadores Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden, con los

que se explicó en un 79.3% de los casos, la influencia de las estrategias de innovación en el rendimiento laboral. En ese orden de hallazgos, se aplicó el estadístico de Wald, con un p-valor de $0.000 < 0.05$, con lo cual se aceptó la hipótesis del investigador y se sustenta la influencia entre las estrategias de innovación en el rendimiento laboral en una compañía de multiservicios. Adicionalmente, en cuanto a los datos descriptivos, la innovación fue calificada en un nivel bajo en un 58.5%, en un nivel medio en un 15.4%, y en un nivel alto, en un 26.2% de las ocasiones. Por el contrario, para la variable, rendimiento laboral, las respuestas se orientaron a valorarla en un nivel bajo en un 30.8% de los casos, en un nivel medio en un 40%, y en un nivel alto en un 29.20%. Esto permitió ver la necesidad de mejorar en la innovación, como aspecto influyente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la organización.

Los resultados obtenidos se relacionan con lo establecido por Paulsson et al., (2023) en su artículo titulado Experiencia laboral y modelo de gestión sistémico en los municipios suecos, cuyo objetivo fue investigar si el uso de un modelo de apoyo (el modelo Stamina) podría mejorar el lugar de trabajo. Se estableció la correlación con un p-valor $< 0,05$, y cómo datos más importantes se visualizó un incremento notable en la proporción de reflexiones categorizadas como "Implementación y seguimiento" (de 5,2% a 6,6%; $p < 0,05$) y una disminución en las reflexiones categorizadas como "Demandas y retroalimentación" (de 2,3% a 1,5% , $p < 0,05$), con esto se concluye que el hallazgo consiste en el uso de modelos exploratorios de apoyo participativo para la mejora del ambiente de trabajo puede contribuir a una mayor influencia en el trabajo en los aspectos de "comunicación y colaboración", "roles y tareas". En la misma línea, los resultados se relacionan con lo planteado por Hernández & Alarcón (2022) en su artículo Gestión organizacional como estrategia para el desempeño de los trabajadores, que se enfocó en la creación de un modelo innovador para mejorar las actividades laborales en organizaciones del Ecuador. Se estableció en un 57% la importancia de crear modelos organizacionales innovadores para las instituciones públicas, con lo que se puede lograr un mejor desarrollo en el desenvolvimiento laboral. Así mismo, se consideró como concordantes, los resultados obtenidos por Rocha (2020) en su

trabajo titulado Gestión en las organizaciones y el desenvolvimiento de los empleados, que tuvo como finalidad la aplicación de sistemas innovadores de gestión para el fomento de liderazgo en sus mercados. Se aplicó el coeficiente de Kendal y el Rho de Spearman, con resultados de 0,038 con un p valor de 0,899 > en un nivel de correlación de 0,05 y con coeficiencia de correlación Rho Spearman 0,121 con un p valor de 0,775 > al nivel de significación de 0,05 los cuales expresaron una correlación afirmativa entre las variables, con lo cual se pudo concluir que es necesario el fortalecimiento y estímulo del aprendizaje como una estrategia importante para aumentar los grados de productividad y eficacia laboral, la flexibilidad operativa y la responsabilidad institucional.

Conforme al objetivo específico número dos del estudio, que buscó determinar la influencia de la cultura organizacional en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023. Luego del análisis de datos se pudo establecer un valor de Pearson Chi Cuadrado de 23.32, superior a 0.05, en bondad de ajuste, con lo que se pudo concluir sobre el ajuste del modelo. Así mismo, se observó la variabilidad con la aplicación de los indicadores Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden, con los que se explicó en un 69.1% de los casos, la influencia de la cultura organizacional en el rendimiento laboral. En ese orden de hallazgos, se aplicó el estadístico de Wald, con un p-valor de 0.000 < 0.05, con lo cual se aceptó la hipótesis del investigador y se sustenta la influencia de la cultura organizacional en el rendimiento laboral en una compañía de multiservicios. Además, respecto al análisis descriptivo de datos, se calificó a la cultura organizacional en un nivel bajo en un 60%, en un nivel medio en un 30.8%, y en un nivel alto, en un 9.2% de las ocasiones. Por el contrario, para la variable, rendimiento laboral, las respuestas se orientaron a valorarla en un nivel bajo en un 30.8% de los casos, en un nivel medio en un 40%, y en un nivel alto en un 29.20%. Con estos datos se pudo inferir sobre la influencia de la cultura organizacional en el rendimiento laboral de la empresa.

Esto se relaciona con lo que indica Aching (2022), en su trabajo: Gestión dentro de la organización y rendimiento de los trabajadores, que tuvo la finalidad de

establecer la correspondencia de ambas variables; cuyos resultados permitieron establecer un valor de correlación de un 0.568 y una significancia $0.000 < 0.05$, con lo cual pudo establecerse la efectividad de una influencia entre las variables de la investigación, con lo que se concluyó que el impulso de la cultura y comunicación organizacional son importantes para obtener mejores resultados empresariales. En la misma línea, existe relación con los resultados expresados por Pedraza (2020) en su artículo de título Rendimiento laboral y compromiso organizacional, cuyo objetivo fue analizar las variables del entorno empresarial y su incidencia en el rendimiento laboral, para lo cual se aplicó un análisis descriptivo cuantitativo que determinó que las medias generales se ubicaron en grado 4 (valor humano = 4,05, complacencia laboral = 4,14; desenvolvimiento académico = 4,10) con lo que se pudo concluir que los empleados deben desempeñarse en ambientes de trabajo idóneos y amigables, lo que incrementará el grado de complacencia laboral, y por ende, en el desenvolvimiento organizacional en general. Así mismo, los resultados obtenidos se relacionan por lo dicho por Rodríguez, (2020) en su trabajo: Entorno laboral para optimizar el rendimiento laboral, que tuvo como objetivo, analizar los procesos de desarrollo organizacional y la optimización en el desenvolvimiento de los colaboradores. En lo descriptivo, se concluyó que el entorno y la cultura organizacional afectan de forma directa en el desempeño y los resultados de la organización. Sin embargo, lo expresado por Acurio, (2022) en su tema El comportamiento organizacional y estrategias para mejorar el rendimiento laboral, cuyo objetivo fue la identificación de modelos de comportamiento organizacional, para adaptar potencialidades en el comportamiento de la empresa. Se calculó el Chi Cuadrado de Pearson, cuyo p-valor (0.165) fue mayor que el alfa planteada (0.05), con lo que se aceptó la hipótesis nula de la investigación, que indicó la inexistencia entre el reconocimiento y diagnóstico del comportamiento organizacional y el desempeño de los empleados

En relación con el objetivo específico número tres de estudio se buscó determinar la influencia del liderazgo y eficiencia en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023 para lo cual, luego de la observación de datos, se pudo establecer un valor de Pearson Chi

Cuadrado de 13.79, superior a 0.05, en bondad de ajuste, con lo que se pudo concluir sobre el ajuste del modelo. Así mismo, se observó la variabilidad con la aplicación de los indicadores Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden, con los que se explicó en un 87.7% de los casos, la influencia liderazgo y eficiencia en el rendimiento laboral. En ese orden de hallazgos, se aplicó el estadístico de Wald, con un p-valor de $0.000 < 0.05$, con lo cual se aceptó la hipótesis del investigador y se sustenta la influencia entre el liderazgo y eficiencia en el rendimiento laboral en una compañía de multiservicios. En cuanto a los datos descriptivos, la dimensión liderazgo y eficiencia se calificó en un 53.8% de las veces, en un nivel medio en un 16.90 %, y en un nivel alto, en un 29.2% de las ocasiones. En contraparte, para la variable, rendimiento laboral, las respuestas se orientaron a valorarla en un nivel bajo en un 30.8% de los casos, en un nivel medio en un 40%, y en un nivel alto en un 29.20%. Con la información obtenida luego del cruce de variables, se pudo inferir que el liderazgo y eficiencia son aspectos que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores.

Esto se relaciona de forma cercana con lo establecido por Ertekin & Avunduk (2021) en su trabajo titulado la Logros laborales y el rendimiento del trabajador en el sector del deporte, que tuvo como finalidad medir la efectividad de la gestión organización en del desempeño laboral; para lo cual se estableció una correlación de Pearson, con lo que obtuvo resultados no estadísticamente significativos ($p > 0.05$), en lo que, el periodo de trabajo no tiene un efecto significativo en la satisfacción interna; más bien los resultados personales y profesionales como colaborador. En otra línea, que hace referencia al criterio de “efectividad” relacionado a la organización, el trabajo de Jaimes et al.,(2018) titulado: La productividad de la microempresa a nivel sectorial, que se enfocó en medir ese aspecto dentro de las empresas: se aplicó la prueba de esfericidad de Bartlett (chi-cuadrado=45,994; p-value<0,05), el cual, se relaciona con las estrategias laborales, el entorno y gestión con las habilidades que incluye dimensiones como gestión laboral, máquinas y medición. Con estos elementos se pudo establecer que, referente al tema humano, los factores de ambiente social y comportamiento grupal explican el 62% de la varianza de los datos. En cuanto al proceso productivo, los

factores más influyentes corresponden a las habilidades, en el que se determina que el 59% de la variabilidad de la dimensión, con lo que se concluyó sobre la necesidad de ajustar y promover las mejoras en los factores que se relacionan con la productividad del talento humano en la gestión de procesos. A nivel conceptual, se consideró la existencia de relación de resultados, con el trabajo desarrollado por Pilligua & Arteaga (2018) de título La gestión laboral y el rendimiento productivo de las organizaciones. Trabajo que aplicó metodología mixta y que como resultados planteó que el 58% referente a la comunicación consideran que se deben realizar mejoras, por otra parte el 69% indica saber sobre el código de ética y procesos organizacionales, el 58% mencionó desconocer sobre todos bienes tangibles e intangibles que ofrece la organización donde el 46% establece que la comunicación es un proceso de gran importancia que ayuda a mantener un excelente entorno organizacional, con lo que se puede concluir sobre los requerimientos para perfeccionar la efectividad en las acciones institucionales están relacionadas con el mejoramiento del clima laboral, relaciones y desempeño en los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

En relación con lo expresado por el objetivo general relacionado con determinar la influencia entre la gestión organizacional y el rendimiento laboral, se concluyó sobre la existencia de relación entre ambas variables en una compañía de multiservicios, en base a los estadísticos de Nagelkerke, que explicó la influencia entre las variables en un 87.7% de los casos, y el estadístico de Wald de 30.175, con un p-valor de $0.000 < 0.05$.

Segunda:

Acercasobre el primer objetivo específico, se pudo concluir que, existe influencia de las estrategias de innovación en el rendimiento laboral en una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía, Ecuador, 2023. Para poder asumir esta conclusión, se tomó en cuenta los estadísticos de Nagelkerke, que explicó la influencia de la innovación en el rendimiento laboral en un 79.30% de los casos, y el estadístico de Wald de 16.832, con un p-valor de $0.000 < 0.05$

Tercera:

Respecto al segundo objetivo específico, se pudo llegar a la conclusión de que la cultura organizacional influye en el rendimiento laboral en una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía, Ecuador, 2023. Para poder afirmar aquello, se tomó en cuenta el estadístico de Nagelkerke, que explicó la relación entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral en un 69.10% de los casos. También se analizó el estadístico de Wald de 1.604, con un p-valor de $0.000 < 0.05$, lo que permite aceptar dicha conclusión.

Cuarta:

Con respecto al tercer objetivo específico, se concluyó que existe influencia entre el liderazgo y eficiencia en el rendimiento laboral en una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía, Ecuador, 2023. Se consideraron los estadísticos de Nagelkerke y Wald. En el caso de Nagelkerke, el índice expreso que se explica la relación entre el liderazgo y eficiencia en el rendimiento laboral, en un 87.70% de los casos y, con el estadístico de Wald de 30.175, se obtuvo un p-valor de $0.000 < 0.05$, lo que permite aceptar la conclusión planteada.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al gerente general realizar de forma planificada la implementación de programas de gestión organizacional, lo que permita mejorar aspectos de: formación, desarrollo profesional, cultura organizacional, motivación y efectividad, con incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la organización, al incrementar su nivel de compromiso con la institución.

Segunda

Se recomienda realizar con los jefes administrativos de cada línea de negocio en las que se encuentran Ferreterías, gasolineras con sus respectivos minimarkets, complejo de piscinas, un hotel, una empresa de Agro comercio, estas acciones de capacitación e implementación de planes y programas deben enfocarse en fortalecer la innovación en la empresa, como dimensión organizacional, para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores, de tal manera que se pueda afectar de forma positiva al componente humano de la organización, para que, en conjunto con la estrategias desde el nivel directivo, la innovación pueda fluir como un atributo de valor en el desarrollo de las acciones empresariales.

Tercera

Se recomienda a los encargados de RRHH, área contable, director de operaciones, analistas, especialistas consultores y tecnólogos diseñar estrategias colaborativas para fortalecer una cultura organizacional que se base en el respeto, el desarrollo grupal, la estabilidad laboral, la motivación y el diálogo asertivo, junto a la capacitación y entrenamiento, que influya de forma positiva en el compromiso y en el desempeño de los colaboradores; así mismo como espacios para la participación en la ejecución de actividades, con la finalidad de que los trabajadores tengan un mayor nivel de involucramiento en las actividades de la organización.

Cuarta

Desde la gerencia general y con apoyo de los jefes administrativos de cada línea de negocio, junto a los colaboradores que destacan en liderazgo y rendimiento, se recomienda promover espacios de liderazgo y eficiencia, con la finalidad de que puedan ejercer influencia entre sus compañeros, en el desempeño de la organización y en los resultados de los trabajadores y los equipos conformados. Esto junto a acciones de capacitación e innovación, permitiría mejorar la forma en que se gestiona la organización y el desempeño laboral de todos los colaboradores involucrados en la empresa.

Referencias

- Aching, P. (2022). *B12_2022_UNU_POSGRADO_2022_TM_PAOLA_ACHING_V1*.
- Achote, M. Tunga. T. Reyes. M. (2022). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Talento Humano en la Federación Deportiva de Cotopaxi (FDC). *Investigación, Tecnología e Innovación*, 14, 32–57.
- Acosta, M. Jiménez. M. (2020). Modelo de gestión empresarial del Ecuador. *FIPCAEC*, 5(16), 115–131.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/218/362>
- Acurio, D. (2022). *El comportamiento organizacional como estrategia de mejora del desempeño laboral en las organizaciones. Caso de estudio Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi*. Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Aguilar, J. (2021). *Estadística descriptiva* (J. Aguilar, Ed.; primera edición, Vol. 24). Ediciones de la U.
https://www.google.com.ec/books/edition/Estad%C3%ADstica_descriptiva_regresi%C3%B3n_y_pr/AgEyEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=estadistica+descriptiva&printsec=frontcover
- Almanza, R. Calderón. P. y Vargas. J. (2018). Teorías Clásicas de las Organizaciones y el Gung Ho. *Visión de Futuro*, 22.
- Bernal, I. Lucio. D. y Pedraza. N. (2018a). Liderazgo y sus efectos en los resultados de una empresa manufacturera. *Universidad de Zulia*, 23.
- Bernal, I. Lucio. D. Pedraza. N. (2018b). Liderazgo y sus efectos en los resultados de una empresa manufacturera. *Universidad de Zulia*.
- Chávez, M. Castelo. A. y Villacis. J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *FIPCAEC*, 5, 16–29.
- Contreras, O. y Garibay. N. (2020). Comunicación organizacional. *ORT*, 15(2).
- Ertekin, B. y Avunduk. Y. (2021). The Relationship between Job Satisfacción and Job Performance: A Study on Sports Industry. *Eric*, 7, 133–145.

- Fadul, A. (2021). *Relación de la satisfacción profesional y el rendimiento laboral de los empleados del Departamento de Conciliaciones de una Entidad Financiera, en el año 2019*. Universidad Simón Bolívar.
- Galarza, R. Fernández. G. y Cusi. G. (2022). *Gestión Organizacional Humanizada*. https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n_Organizacional_Humanizada/20x_EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=gestion+organizacional&pg=PT638&printsec=frontcover
- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos*. Área de innovación y desarrollo S.LA.
- García, Omar; (2020). PRAGMATISMO Y DERECHO: EL CASO DE LA FILOSOFÍA DE JOHN DEWEY. *Universidad Veracruzana.*, 7.
- González, W. y Vilchez. R. (2022). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*.
- Hernández, A. y Del Roció. M. (2022). MODELO DE GESTIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO ESTRATEGIA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 21.
- Hernández, A. y Del Roció. M. (2020). *El proceso de investigación científica* (Editorial Universitaria Cubana, Ed.; Hernández, Rolando).
- Huaire, E. Marquina. R. Horna. V. Llanos. K. Herrea. A. y Rodríguez. J. (2022). *Tesis fácil el arte de dominar el método científico*. Casa editorial Analectica.
- Hussain, S. H Habib. N. y Naveed. S. (2020). Effectiveness of Performance Management System for Employee Performance Through Engagement. *Sagejournals*.
- Inga, M. (2021). *Comportamiento organizacional y productividad laboral de los colaboradores de la gerencia de infraestructura en una municipalidad provincial de Piura, 2021*. Universidad Cesar Vallejo.
- Jaime, L, Luzardo. M, y Rojas. M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 29.

- Jara, A. Asma. N. Alberca. N. y Medina. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Universidad de Zulia*, 23(83), 740–760.
- Llinas, H. (2020). *Estadística inferencia*. Ediciones de la U.
- López, A. (2023). *La gestión organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa “CEMEAG” de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato.
- Machaca, T. (2022). *Gestión administrativa y desempeño laboral del personal de la Unidad de Imagen Institucional del Ministerio Público Distrito Fiscal Tacna, 2021*. Universidad Cesar Vallejo.
- Madero, S. (2023). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y Administración*, 1(68), 235–259.
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social* (SAS, Ed.; Adriana Gutiérrez, Vol. 20). Ediciones de la U.
- Martínez, C. (2019). *Estadística básica aplicada* (C. Martínez, Ed.; 23rd ed.). Ecoe ediciones.
- Martínez, E. y Esparza. L. (2021). Teorías de Sistemas Complejos: marco epistémico para abordar la complejidad socioambiental. *Intersticios Sociales*.
- Muñoz, J. Espiñeira, B y Pérez. M. (2021). MEDIDAS PARA COMBATIR EL PLAGIO EN LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE. *Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 3.0*, 24(2), 97–120.
- Muyulema, J. Jarrín. S. y Pucha. P. (2023). Estrategias de la cultura organizacional en el sistema de Gestión de calidad de las empresas industriales. *Digital Publisher*, 8.
- Nami, F. Mariatin. E. y Zahreni. S. (2018). The Influence of Career Development and Organizational Culture on Employee Performance. *International Journal of Scientific Research and Management*, 06, 57–65.
- Navarrete, M. Galagarra. N. Araujo. I. Carmona. C. y Morocho. E. (2023). Clima organizacional y rendimiento laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7, 1760–1776.

- Ngoc, R. (2023). A Quantitative Study on A Relationship between Job Motivators and Organizational Commitment. *International Journal of Learning and Development*, 13, 26–56.
- OCDE. (2023). Estudio multidimensional de la República Dominicana. *Centro de Desarrollo*.
- Paredes, P. y Quiroz. J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 1.
- Paulsson, S. Hellman. T. Svartengren. M. y Molin. F. (2023). A Quantitative Study on Employees' Experiences of a Support Model for Systematic Work Environment Management in Swedish Municipalities. *Int J Environ Res Public Health*, 20.
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 10.
- Pico, L. Coello. R. (2018). Relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo de equipos de alto rendimiento. *INNOVA Research Journal*, 3, 28–37.
- Pilligua, C. y Arteaga. F. (2018). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15.
- Pineda, J. Salazar. L. Zaragoza. W. y Silva. G. (2023). COMMERCIIUM PLUS. *COMMERCIIUM PLUS*, 5.
- Pozo, F. (2018). *Educación para la paz* (F. Pozo, Ed.; Dykinson S.L).
- Quintanilla, L. García. C. Rodríguez. R. Fortes. S. y Sarria. E. (2020). *Fundamentos de la investigación Psicológica*. UNED.
- Quiroga, R. (2021). *La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cantera en la ciudad de Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana.
- Rebollo, P. y Mariana. E. (2022). *Metodología de la investigación* (EPUB, Ed.).
- Rentería, E. Vargas. M. Márquez. B. (2023). Comunicación y su relación con la

- satisfacción laboral y compromiso organizacional en el sector hotelero. *TSAFIQUI*, 13(20).
- Rocha, J. (2020). *La gestión del conocimiento y el impacto en el desempeño laboral: propuesta metodológica para las industrias desarrolladores de software de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana.
- Rodríguez, B. (2020). *ANÁLISIS AL CLIMA LABORAL COMO FACTOR CLAVE PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS DEL GAD DE LA PARROQUIA DE TONSUPA*. Pontificia Universidad Católica de Guayaquil.
- Rodríguez, M. Poblano. E. Alvarado. R. y González. A. (2021). Validación por juicio de expertos de un instrumento de evaluación para evidencias de aprendizaje conceptual. *RIDE*, 11(22).
- Ropa, B. y Alama. M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de La UCSA*, 9.
- Santamaria, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional*. 1, 1–124. https://books.google.com.pe/books?id=m-pyDwAAQBAJ&dq=compromiso+laboral&source=gbs_navlinks_s
- Universidad César Vallejo. (2020, August 28). *Resolución del consejo universitario*. 2020.
- Veytia, M. y Contreras. J. (2019). Factores motivacionales para la investigación y los objetos virtuales de aprendizaje en estudiantes de maestría en Ciencias de la Educación. *RIDE*, 9.

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA Y OPERALIZACION DE LAS VARIABLES

TÍTULO: Gestión organizacional en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el cantón Santa Lucia, Ecuador 2023 AUTORA: Llanos Ponce, Karla Marina						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>General: ¿Cómo influye la gestión organizacional en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucia en Ecuador, 2023?</p> <p>Específicas 1. ¿Cómo influyen las estrategias de innovación en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023? 2. ¿Cómo influye la cultura organizacional con el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023? 3. ¿Cómo influye la Gestión de calidad en el rendimiento laboral de una compañía de</p>	<p>General: Determinar la influencia entre la gestión organizacional y el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucia en Ecuador, 2023.</p> <p>Específicas 1. Determinar la influencia entre estrategias de innovación con el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023 2. Determinar la influencia entre cultura organizacional con el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023</p>	<p>General: La gestión organizacional influye en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucia en Ecuador, 2023</p> <p>Específicas 1. Las estrategias de innovación influyen en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucia en Ecuador, 2023 2. La cultura organizacional influye en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucia en Ecuador, 2023 3. La gestión de calidad influye en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el</p>	Variable 1: Gestión Organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/ rangos
			D1: Estrategias de innovación	- Investigación y desarrollo -Percepción de los clientes. - Ciclo de desarrollo - Cumplimiento de los objetivos	1;2;3;4; 5;6;7	Número ordinal Likert (1) Muy satisfecho (2) Satisfecho (3) Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Insatisfecho (5) Muy insatisfecho
			D2: Cultura organizacional	-Comunicación interna -Valores y ética - Feedback de Clientes y Proveedores	8;9;10; 11;12;	
D3: Liderazgo y eficiencia	- Costos de calidad -Ciclo de mejora continua - Procesos de control de calidad -Auditorias interna y externa	13;14;15;16;17 18;19;20				
Variable 2: Rendimiento laboral						

multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023?	3. Determinar la influencia de la Gestión de calidad con el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el Cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023	Cantón Santa Lucía en Ecuador, 2023	D1: Satisfacción laboral	-Evaluación de desempeño - Absentismo, quejas y denuncias - Programas de desarrollo. -Reconocimiento y recompensa	1; 2 3; 4; 5;6;7;8; 9	Número ordinal Likert (1) nunca (2) casi nunca (3) a veces (4) casi siempre (5) siempre
			D2: Desempeño Individual	- Indicadores de productividad - Innovación y creatividad - Liderazgo y trabajo en equipo - Desarrollo profesional	10;11;12;13;14; 15	
			D3: Comunicación y compromiso	-Calidad de la comunicación -Canal de comunicación -Resolución de conflictos -Nivel de confianza	16;17;18;19;20	
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Estadística descriptiva e inferencial
Tipo: Básica Nivel: Correlacional causal Enfoque: Cuantitativo Diseño:		Población: 65 empleados de la compañía multiservicios Muestra: 65 empleados de la compañía multiservicios Muestreo: No Probabilístico		Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario De la V1: Gestión organizacional De la V2: rendimiento laboral		Descriptiva: Aplicación del programa SPSS para su posterior tabulación Inferencial: Aplicación del programa SPSS para la comprobación de las hipótesis.

No experimental, correlacional causal Método: Descriptivo inferencial		Nº de ítems: 40	
---	--	-----------------	--

Anexos 2. Instrumento de recolección de información

Cuestionario para empresa de Multiservicios S.A

Procedo a presentarme soy Llanos Ponce, Karla Marina, de la Universidad César Vallejo, con ORCID: 0000-0001-0003-4159-4127, esta intervención se enfoca en la realización de la encuesta con tema “Gestión organizacional y el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el cantón Santa Lucia, Ecuador 2023”, el cual será elaborado con fines educativos y con total confiabilidad

Marcar con una X la respuesta según corresponda:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Items o preguntas		Escala de dimensión				
		1	2	3	4	5
Variable 1: Gestión organizacional						
D 1: Estrategias de innovación	Indicador	TD	D	NA/ND	DA	TA
1. ¿La empresa brinda facilidades para desarrollar investigación con sus nuevos productos?	Investigación y desarrollo					
2. ¿La empresa realiza actividades de desarrollo de sus productos para promover la investigación?	Investigación y desarrollo					
3. ¿La empresa realiza actividades de acuerdo con cada área dependiendo del giro de negocio?	Actividades por área					
4. ¿La empresa considera que se debe mantener un orden de los planes de trabajo para el cumplimiento de estos?	Plan de trabajo					
5. ¿La empresa cuándo debe tomar decisiones lo hace de forma inmediata?	Toma de decisiones					
6. ¿La empresa cumple los objetivos en los tiempos establecidos por la organización?	Cumplimiento de los objetivos					

7. ¿La empresa elabora cronograma de las actividades que debe realizar de acuerdo a las metas establecidas?	Cumplimiento de los objetivos					
D2. Cultura organizacional	Indicador					
8. ¿Considera que existe comunicación interna entre los altos ejecutivos y los colaboradores?	Comunicación interna					
9. ¿Considera usted que los valores y la ética repercuten en la cultura y en la toma de decisiones gerenciales?	Valores y ética					
10. ¿Considera usted que las políticas basada en los valores y ética ayudan a crear una cultura organización adecuada?	Valores y ética					
11. ¿Considera usted que la retroalimentación de clientes y proveedores crea un impacto en la cultura de la organización?	Feedback de Clientes y Proveedores					
12. ¿Considera que la que la organización valora y utiliza el feedback de clientes y proveedores para ejecutar sus actividades de forma eficaz?	Feedback de Clientes y Proveedores					
D3: Liderazgo y eficiencia	Indicador					
13. ¿Considera usted que se están aplicando métodos eficientes para reconocer y manejar los inconvenientes de calidad dentro de la empresa?	Mejora continua de calidad					
14. ¿Considera que se miden y analizan constantemente los indicadores de calidad en la organización?	Mejora continua de calidad					
15. ¿Desde su percepción cree que existe cooperación y respaldo entre los trabajadores, y directivos?	Productividad					
16. ¿Considera usted que en la organización se promueve un entorno colaborativo para obtener mayor productividad en sus actividades?	Productividad					
17. ¿Considera usted que las situaciones de conflicto o peleas entre los colaboradores	Resolución de conflictos					

o el área administrativa afecta a la organización?						
18. ¿Piensa usted que el alto mando genera un entorno adecuado para resolver los conflictos de forma constructiva y buscan alternativas de solución?	Resolución de conflictos					
19. ¿Considera que la auditoría interna repercute efectivamente en la toma de decisiones de las autoridades para la mejora de gestión de costos?	Auditorías interna y externa					
20. ¿Considera que se han generado modificaciones en los métodos o procesos producto de las auditorías internas y externas que ha realizado la organización?	Auditorías interna y externa					

Cuestionario para empresa de Multiservicios S.A

Procedo a presentarme soy Llanos Ponce, Karla Marina, de la Universidad César Vallejo, con ORCID: 0000-0001-0003-4159-4127, esta intervención se enfoca en la realización de la encuesta con tema “Gestión organizacional y el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el cantón Santa Lucia, Ecuador 2023”, el cual será elaborado con fines educativos y con total confiabilidad

Marcar con una X la respuesta según corresponda:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Items o preguntas		Escala de dimensión				
		1	2	3	4	5
Variable 2: Rendimiento laboral						
D 1: Satisfacción laboral	Indicador	N	CN	AV	CS	S
1. ¿Considera que los que lideran el área departamental le dan prioridad a la evaluación de desempeño y emplean los resultados para tomar las decisiones correspondientes para las capacitaciones?	Evaluación de desempeño					
2. ¿Considera usted que las evaluaciones de desempeño sirven como retroalimentación para mejorar el desarrollo y crecimiento profesional?	Evaluación de desempeño					
3. ¿De acuerdo a su conocimiento cree usted que la organización maneja el ausentismo de forma equilibrada para todo el personal?	Absentismo, quejas y denuncias					
4. ¿Ha tenido algún tipo de vivencia negativa cuando ha presentado un reclamo o denuncia en la empresa?	Absentismo, quejas y denuncias					
5. Considera que la organización toma las medidas respectivas cuando se trata de atender las quejas y denuncias que se presentan?	Absentismo, quejas y denuncias					
6. ¿Considera usted que la empresa le da la respectiva importancia a la satisfacción	Programas de desarrollo					

laboral y busca constantemente alternativas de mejoras?						
7. ¿Ha sido participe de programas de desarrollo o capacitaciones estos últimos meses en post de mejora de sus habilidades y saberes dentro del entorno laboral?	Programas de desarrollo					
8. ¿Considera que sus actividades tienen el respectivo reconocimiento y son valorados por la institución?	Reconocimiento y recompensa					
9. ¿Considera que el reconocimiento y las recompensas son equitativos en todos los niveles de la organización?	Reconocimiento y recompensa					
D2. Desempeño Individual	Indicador					
10. ¿Considera que sus actividades y decisiones en el trabajo aportan a lograr un entorno más eficiente y productivo dentro de la organización	Indicadores de productividad					
11. ¿Considera usted que la organización le da relevancia a la productividad y a las diferentes estrategias para alcanzar los objetivos?	Indicadores de productividad					
12. ¿Considera usted que dentro de la organización de maneja un buen diálogo entre los colaboradores y líderes	Dirección y trabajo en equipo					
13. ¿Considera usted que la organización maneja un espíritu de respaldo y ayuda de forma generalizada?	Dirección y trabajo en equipo					
14. ¿Considera usted que hay libertad para solucionar cualquier tipo de inconveniente que tenga relación con el cumplimiento de las actividades?	Desarrollo profesional					
15. ¿Considera usted que como colaborador establece metas para su desarrollo profesional en su área de trabajo?	Desarrollo profesional					

D3: Comunicación y compromiso	Indicador					
16. ¿Considera que existe efectividad en los canales de comunicación empleados en la organización para mantener a los colaboradores informados sobre cualquier tema?	Canal de comunicación					
17. ¿Considera usted que la empresa emplea algún tipo de estrategia para resolver inconvenientes específicos y tomar decisiones de manera objetiva?	Resolución de conflictos, transparencia					
18. ¿Considera usted que la organización busca soluciones colaborativas para la solución de los problemas de formas clara y transparente?	Resolución de conflictos, transparencia					
19. ¿Considera que la comunicación interna como externa se maneja de forma coherente y consistente?	Nivel de confianza					
20. ¿Ha experimentado situaciones que hayan afectado negativamente tu nivel de confianza en la organización?	Nivel de confianza					

Consentimiento Informado

Yo, xxxxxxxxxxxx, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada “”. Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución educativa

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de la institución, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia)

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a)

..... email:

y docente Asesor email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Nro. DNI:

Lugar, 25 mayo del 2023

Nota: Obligatorio a partir de los 18 años

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 5. Validación por juicio de expertos

Señora:

Katherine Nicole Cabrera Miño

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios, de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte., promoción 2023 - 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión organizacional y el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el cantón Santa Lucía, Ecuador 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Llanos Ponce, Karla Marina
DNI: 0940503477

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Inclusión financiera y canales alternativos, elaborado por Llanos Ponce, Karla Marina en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión organizacional

Definición de la variable:

La gestión organizacional cumple un papel fundamental mediante la aplicación de etapas del proceso administrativo como proyección, clasificación y revisión, las cuales tienen como objetivo de aumentar las habilidades de la organización para lograr su desarrollo y crecimiento que espera como resultado, producir ganancias financieras. El éxito de la empresa bajo esta gestión depende de la implementación oportuna de las actividades para alcanzar los objetivos planteados, lo cual se logra mediante la colaboración del recurso humano y el empleo adecuado según los recursos que posean (Chávez et al., 2020)

Dimensión 1: Estrategias de Innovación

Definición de la dimensión:

Las Estrategias de Innovación establece la proyección de objetivos para ciertos periodos a través de la ejecución de acciones y la delegación de recursos, los mismos que se conocen como estrategia. Las estrategias dirigen a los integrantes de las empresas hacia los objetivos especificados, que al final de un periodo de tiempo permiten evaluar la eficacia de la organización. (Muyulema et al., 2023)

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Investigación y desarrollo	La empresa brinda facilidades para desarrollar investigación con sus nuevos productos	4	4	4	
Investigación y desarrollo	La empresa realiza actividades de desarrollo de sus productos para promover la investigación	4	4	4	
Actividades por área	La empresa realiza actividades de acuerdo con cada área dependiendo del giro de negocio	4	4	4	
Plan de trabajo	La empresa considera que se debe mantener un orden de los planes de trabajo para el cumplimiento de estos	4	4	4	
Toma de decisiones	La empresa cuando debe tomar decisiones lo hace de forma inmediata	4	4	4	
Cumplimiento de los objetivos	La empresa cumple los objetivos en los tiempos establecidos por la organización	4	4	4	
Cumplimiento de los objetivos	La empresa elabora cronograma de las actividades que debe realizar de acuerdo a las metas establecidas	4	4	4	

Dimensión 2: Cultura organizacional

Definición de la dimensión:

Cultura organizacional se determina que las organizaciones actuales trabajan para crear una estructura de comportamiento común mediante el intercambio de saberes, normas de comportamiento y valores compartidos con sus empleados. Al hacerlo, se establecen la misión y la visión institucional para fortalecer los vínculos intrínsecos y crear una perspectiva de identidad fortalecida, haciendo de la cultura un componente crítico de la capacidad de una organización para desempeñarse financiera y productivamente. (Torres, 2017 citado de Aching, 2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación interna	Considera que existe comunicación interna entre los altos ejecutivos y los colaboradores.	4	4	4	
Valores y ética	Considera usted que los valores y la ética repercuten en la cultura y en la toma de decisiones gerenciales	4	4	4	
Valores y ética	Considera usted que las políticas basada en los valores y ética ayudan a crear una cultura organización adecuada	4	4	4	
Feedback de Clientes y Proveedores	Considera usted que la retroalimentación de clientes y proveedores crea un impacto en la cultura de la organización	4	4	4	
Feedback de Clientes y Proveedores	Considera usted que la organización valora y utiliza el feedback de clientes y proveedores para ejecutar sus actividades de forma eficaz	4	4	4	

Dimensión 3: Liderazgo y eficiencia

Definición de la dimensión:

Liderazgo y eficiencia, se reconoce al liderazgo, como la habilidad de convencer a los demás para el logro de los objetivos sin que los subordinados se sientan forzados. El liderazgo es una habilidad que implica motivar y empoderar a las personas de tal manera que, interceda favorablemente el desempeño laboral, las conexiones grupales y la incentivación a nivel personal, que va más allá de la simple tarea de controlar y supervisar a un grupo de personas (Bernal et al., 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora continua de calidad	Considera usted se están aplicando métodos eficientes para reconocer y manejar los inconvenientes de calidad dentro de la empresa	4	4	4	
Mejora continua de calidad	Considera que se miden y analizan constantemente los indicadores de calidad en la organización	4	4	4	
Productividad	Desde su percepción cree que existe cooperación y respaldo entre los trabajadores, y directivos	4	4	4	
Productividad	Considera usted que en la organización se promueve un entorno colaborativo para obtener mayor productividad en sus actividades	4	4	4	
Resolución de conflictos	Considera usted que las situaciones de conflicto o peleas entre los colaboradores o el área administrativa afecta a la organización	4	4	4	
Resolución de conflictos	Considera usted que el alto mando genera un entorno adecuado para resolver los conflictos de forma constructiva y buscan alternativas de solución	4	4	4	
Auditorías interna y externa	Considera que la auditoría interna repercute efectivamente en la toma de decisiones de las autoridades para la mejora de gestión de costos	4	4	4	
Auditorías interna y externa	Considera usted que se han generado modificaciones en los métodos o procesos producto de las auditorías internas y externas que ha realizado la organización	4	4	4	

Anexo 5. Validación por juicio de expertos

Señor:

Jorge Luis Zambrano Santana

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios, de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte., promoción 2023 - 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión Organizacional y el Rendimiento Laboral de una Compañía de Multiservicios del cantón Santa Lucía, Ecuador 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Llanos Ponce, Karla Marina
DNI: 0940503477

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Jorge Luis Zambrano Santana
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Magister en Contabilidad Pública Internacional
Institución donde labora:	Docente Universidad de Guayaquil
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Sobre Gestión organizacional
Autor (a):	Llanos Ponce, Karla Marina
Objetivo:	Nivel de percepción de la gestión organizacional
Administración:	Individual y autoadministrado
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Sector empresarial
Dimensiones:	03
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach. $\alpha=0,851$
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bajo [38-70], Medio [71-79], Alto [80-81]
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Sobre el rendimiento laboral
Autor (a):	Llanos Ponce, Karla Marina
Objetivo:	Nivel de relación con rendimiento laboral
Administración:	Individual y autoadministrado
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Sector empresarial
Dimensiones:	03
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach. $\alpha=0,879$
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bajo [41-73], Medio [74-77], Alto [78-80]
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Inclusión financiera y canales alternativos, elaborado por Llanos Ponce, Karla Marina en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión organizacional

Definición de la variable:

La gestión organizacional cumple un papel fundamental mediante la aplicación de etapas del proceso administrativo como proyección, clasificación y revisión, las cuales tienen como objetivo de aumentar las habilidades de la organización para lograr su desarrollo y crecimiento que espera como resultado, producir ganancias financieras. El éxito de la empresa bajo esta gestión depende de la implementación oportuna de las actividades para alcanzar los objetivos planteados, lo cual se logra mediante la colaboración del recurso humano y el empleo adecuado según los recursos que posean (Chávez et al., 2020)

Dimensión 1: Estrategias de innovación

Definición de la dimensión:

Las Estrategias de innovación establece la proyección de objetivos para ciertos periodos a través de la ejecución de acciones y la delegación de recursos, los mismos que se conocen como estrategia. Las estrategias dirigen a los integrantes de las empresas hacia los objetivos especificados, que al final de un periodo de tiempo permiten evaluar la eficacia de la organización. (Muyulema et al., 2023)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Investigación y desarrollo	La empresa brinda facilidades para desarrollar investigación con sus nuevos productos	4	4	4	
Investigación y desarrollo	La empresa realiza actividades de desarrollo de sus productos para promover la investigación	4	4	4	
Actividades por área	La empresa realiza actividades de acuerdo con cada área dependiendo del giro de negocio	4	4	4	
Plan de trabajo	La empresa considera que se debe mantener un orden de los planes de trabajo para el cumplimiento de estos	4	4	4	
Toma de decisiones	La empresa cuando debe tomar decisiones lo hace de forma inmediata	4	4	4	
Cumplimiento de los objetivos	La empresa cumple los objetivos en los tiempos establecidos por la organización	4	4	4	
Cumplimiento de los objetivos	La empresa elabora cronograma de las actividades que debe realizar de acuerdo a las metas establecidas	4	4	4	

Dimensión 2: Cultura organizacional

Definición de la dimensión:

Cultura organizacional se determina que las organizaciones actuales trabajan para crear una estructura de comportamiento común mediante el intercambio de saberes, normas de comportamiento y valores compartidos con sus empleados. Al hacerlo, se establecen la misión y la visión institucional para fortalecer los vínculos intrínsecos y crear una perspectiva de identidad fortalecida, haciendo de la cultura un componente crítico de la capacidad de una organización para desempeñarse financiera y productivamente. (Torres, 2017 citado de Aching, 2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación interna	¿Considera que existe comunicación interna entre los altos ejecutivos y los colaboradores?	4	4	4	
Valores y ética	Considera usted que los valores y la ética repercuten en la cultura y en la toma de decisiones gerenciales	4	4	4	
Valores y ética	Considera usted que las políticas basadas en los valores y ética ayudan a crear una cultura organizacional adecuada	4	4	4	
Feedback de Clientes y Proveedores	Considera usted que la retroalimentación de clientes y proveedores crea un impacto en la cultura de la organización	4	4	4	
Feedback de Clientes y Proveedores	Considera usted que la organización valora y utiliza el feedback de clientes y proveedores para ejecutar sus actividades de forma eficaz	4	4	4	

Dimensión 3: Liderazgo y eficiencia

Definición de la dimensión:

Liderazgo y eficiencia, se reconoce al liderazgo, como la habilidad de convencer a los demás para el logro de los objetivos sin que los subordinados se sientan forzados. El liderazgo es una habilidad que implica motivar y empoderar a las personas de tal manera que, interceda favorablemente el desempeño laboral, las conexiones grupales y la incentivación a nivel personal, que va más allá de la simple tarea de controlar y supervisar a un grupo de personas (Bernal et al., 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora continua de calidad	Considera usted se están aplicando métodos eficientes para reconocer y manejar los inconvenientes de calidad dentro de la empresa	4	4	4	
Mejora continua de calidad	Considera que se miden y analizan constantemente los indicadores de calidad en la organización	4	4	4	
Productividad	Desde su percepción cree que existe cooperación y respaldo entre los trabajadores, y directivos	4	4	4	
Productividad	Considera usted que en la organización se promueve un entorno colaborativo para obtener mayor productividad en sus actividades	4	4	4	
Resolución de conflictos	Considera usted que las situaciones de conflicto o peleas entre los colaboradores o el área administrativa afecta a la organización	4	4	4	
Resolución de conflictos	Considera usted que el alto mando genera un entorno adecuado para resolver los conflictos de forma constructiva y buscan alternativas de Solución	4	4	4	
Auditorías interna y externa	Considera que la auditoría interna repercute efectivamente en la toma de decisiones de las autoridades para la mejora de gestión de costos	4	4	4	
Auditorías interna y externa	Considera usted que se han generado modificaciones en los métodos o procesos producto de las auditorías internas y externas que ha realizado la organización	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: Rendimiento laboral

Definición de la variable:

Un buen entorno ayuda a reducir el resentimiento de los empleados en sus puestos actuales, caso contrario esto genera repercusiones en la productividad de cada trabajador en las instituciones y afecta sus actividades. Como resultado, es importante establecer respuestas inmediatas que refuercen las funciones que se realizan en la organización (Pedraza, 2020).

Dimensión 1: Satisfacción laboral

Definición de la dimensión:

Satisfacción laboral: Las circunstancias laborales permiten comprender que la organización debe establecer los ambientes imprescindibles para mejorar el clima laboral con el fin de obtener un alto nivel de percepción de satisfacción laboral por parte de los colaboradores. Cabe destacar que la motivación y la capacidad para realizar un trabajo excepcional de forma eficaz puede concebirse como la evaluación de la satisfacción laboral. Además, que los componentes incentivadores tienen relación con la afirmación, el desenvolvimiento y el criterio personal del empleado, así mismo con el contexto laboral, oportunidades salariales, estabilidad laboral y todo lo que tiene relación con el entorno organizacional (Hancer & George, 2003 citado de Inga, 2021)

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de desempeño	Considera que los que lideran el área departamental le dan prioridad a la evaluación de desempeño, y emplean los resultados para tomar las decisiones correspondientes para las capacitaciones.	4	4	4	
Evaluación de desempeño	Considera usted que las evaluaciones de desempeño sirven como retroalimentación para mejorar el desarrollo y crecimiento profesional.	4	4	4	
Absentismo, quejas y denuncias	De acuerdo a su conocimiento cree usted que la organización maneja el ausentismo de forma equilibrada para todo el personal.	4	4	4	
Absentismo, quejas y denuncias	Ha tenido algún tipo de vivencia negativa cuando ha presentado un reclamo o denuncia en la empresa.	4	4	4	
Absentismo, quejas y denuncias	Considera que la organización toma las medidas respectivas cuando se trata de atender las quejas y denuncias que se presentan.	4	4	4	
Programas de desarrollo	Considera usted que la empresa le da la respectiva importancia a la satisfacción laboral y busca constantemente alternativas de mejoras.	4	4	4	

Programas de desarrollo	Ha sido participe de programas de desarrollo o capacitaciones estos últimos meses en post de mejora de sus habilidades y saberes dentro del entorno laboral	4	4	4	
Reconocimiento y recompensa	Considera usted que sus actividades tienen el respectivo reconocimiento y son valorados por la institución	4	4	4	
Reconocimiento y recompensa	Considera que el reconocimiento y las recompensas son equitativos en todos los niveles de la organización	4	4	4	

Dimensión 2: Desempeño Individual

Definición de la dimensión:

el Desempeño individual este depende sus propios talentos y destrezas, así como cómo se ve a sí mismo encajando en el trabajo. El desempeño de cada individuo se define como el resultado de su comportamiento respecto a la carga laboral, sus beneficios, sus obligaciones, sus diligencias o inactividades; el mismo que depende de los acuerdos entre la organización y el trabajador. En consecuencia, el desempeño en el lugar de trabajo depende de algunas variables que lo condicionan. La organización se posiciona como el entorno donde el desempeño individual cubre o no sus requerimientos, y como el trabajador es motivado a realizar sus funciones, su compromiso con su trabajo y su productividad, eficiencia y eficacia dependerán de si estos requisitos se cumplen o no se cumplan (Faria, 2004 citado de Pineda et al., 2023)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Indicadores de productividad	Considera que sus actividades y decisiones en el trabajo aportan a lograr un entorno más eficiente y productivo dentro de la organización	4	4	4	
Indicadores de productividad	Considera usted que la organización le da relevancia a la productividad y a las diferentes estrategias para alcanzar los objetivos	4	4	4	
Dirección y trabajo e equipo	Considera usted que dentro de la organización se maneja un buen diálogo entre los colaboradores y líderes	4	4	4	
Dirección y trabajo e equipo	Considera usted que la organización maneja un espíritu de respaldo y ayuda de forma generalizada	4	4	4	
Desarrollo profesional	Considera usted que hay libertad para solucionar cualquier tipo de inconveniente que tenga relación con el cumplimiento de las actividades	4	4	4	
Desarrollo profesional	Considera usted cómo colaborador establecer metas para su desarrollo profesional en su área de trabajo	4	4	4	

Dimensión 3: Comunicación y compromiso

Definición de la dimensión:

La Comunicación y compromiso, dentro del área organizacional surge la necesidad de mejorar los procesos comunicativos el mismo que permitirá comprometer a los empleados un trabajo más eficiente. Por otro lado, estas tareas que son importantes en el ámbito organizacional se muestran más difícil con el pasar del tiempo, pero a su vez la mezcla comunicacional y de la empresa contribuye a la obtención de las metas, a establecer disposiciones y el desarrollo de estrategias de acción (Contreras& Garibay, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Canal de comunicación	Considera que existe efectividad en los canales de comunicación empleados en la organización para mantener a los colaboradores informados sobre cualquier tema	4	4	4	
Resolución de conflictos, transparencia	Considera usted que la empresa emplea algún tipo de estrategia para resolver inconvenientes específicos y tomar decisiones de manera objetiva	4	4	4	
Resolución de conflictos, transparencia	Considera usted que la organización busca soluciones colaborativas para la solución de los problemas de formas clara y transparente	4	4	4	
Nivel de confianza	Considera usted que la comunicación interna como externa se maneja de forma coherente y consistente	4	4	4	
Nivel de confianza	Ha experimentado usted situaciones que hayan afectado negativamente tu nivel de confianza en la organización	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS: MGs. Jorge Luis Zambrano Santana

FIRMA:



Anexo 5. Validación por juicio de expertos

Señora:

Diana Irene Yagual Muñoz

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios, de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte., promoción 2023 - 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión organizacional y el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el cantón Santa Lucía, Ecuador 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Llanos Ponce, Karla Marina
DNI: 0940503477

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Inclusión financiera y canales alternativos, elaborado por Llanos Ponce, Karla Marina en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión organizacional

Definición de la variable:

La gestión organizacional cumple un papel fundamental mediante la aplicación de etapas del proceso administrativo como proyección, clasificación y revisión, las cuales tienen como objetivo de aumentar las habilidades de la organización para lograr su desarrollo y crecimiento que espera como resultado, producir ganancias financieras. El éxito de la empresa bajo esta gestión depende de la implementación oportuna de las actividades para alcanzar los objetivos planteados, lo cual se logra mediante la colaboración del recurso humano y el empleo adecuado según los recursos que posean (Chávez et al., 2020)

Dimensión 1: Estrategias de innovación

Definición de la dimensión:

Las Estrategias de innovación establece la proyección de objetivos para ciertos periodos a través de la ejecución de acciones y la delegación de recursos, los mismos que se conocen como estrategia. Las estrategias dirigen a los integrantes de las empresas hacia los objetivos especificados, que al final de un período de tiempo permiten evaluar la eficacia de la organización. (Muyulema et al., 2023)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Investigación y desarrollo	La empresa brinda facilidades para desarrollar investigación con sus nuevos productos	4	4	4	
Investigación y desarrollo	La empresa realiza actividades de desarrollo de sus productos para promover la investigación	4	4	4	
Actividades por área	La empresa realiza actividades de acuerdo con cada área dependiendo del giro de negocio	4	4	4	
Plan de trabajo	La empresa considera que se debe mantener un orden de los planes de trabajo para el cumplimiento de estos	4	4	4	
Toma de decisiones	La empresa cuándo debe tomar decisiones lo hace de forma inmediata	4	4	4	
Cumplimiento de los objetivos	La empresa cumple los objetivos en los tiempos establecidos por la organización	4	4	4	
Cumplimiento de los objetivos	La empresa elabora cronograma de las actividades que debe realizar de acuerdo a las metas establecidas	4	4	4	

Dimensión 2: Cultura organizacional

Definición de la dimensión:

Cultura organizacional se determina que las organizaciones actuales trabajan para crear una estructura de comportamiento común mediante el intercambio de saberes, normas de comportamiento y valores compartidos con sus empleados. Al hacerlo, se establecen la misión y la visión institucional para fortalecer los vínculos intrínsecos y crear una perspectiva de identidad fortalecida, haciendo de la cultura un componente crítico de la capacidad de una organización para desempeñarse financiera y productivamente. (Torres, 2017 citado de Aching, 2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación interna	¿Considera que existe comunicación interna entre los altos ejecutivos y los colaboradores?	4	4	4	
Valores y ética	Considera usted que los valores y la ética repercuten en la cultura y en la toma de decisiones gerenciales	4	4	4	
Valores y ética	Considera usted que las políticas basadas en los valores y ética ayudan a crear una cultura organización adecuada	4	4	4	
Feedback de Clientes y Proveedores	Considera usted que la retroalimentación de clientes y proveedores crea un impacto en la cultura de la organización	4	4	4	
Feedback de Clientes y Proveedores	Considera usted que la organización valora y utiliza el feedback de clientes y proveedores para ejecutar sus actividades de forma eficaz	4	4	4	

Dimensión 3: Liderazgo y eficiencia

Definición de la dimensión:

Liderazgo y eficiencia, se reconoce al liderazgo, como la habilidad de convencer a los demás para el logro de los objetivos sin que los subordinados se sientan forzados. El liderazgo es una habilidad que implica motivar y empoderar a las personas de tal manera que, interceda favorablemente el desempeño laboral, las conexiones grupales y la incentivación a nivel personal, que va más allá de la simple tarea de controlar y supervisar a un grupo de personas (Bernal et al., 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora continua de calidad	Considera usted se están aplicando métodos eficientes para reconocer y manejar los inconvenientes de calidad dentro de la empresa	4	4	4	
Mejora continua de calidad	Considera que se miden y analizan constantemente los indicadores de calidad en la organización	4	4	4	
Productividad	Desde su percepción cree que existe cooperación y respaldo entre los trabajadores, y directivos	4	4	4	
Productividad	Considera usted que en la organización se promueve un entorno colaborativo para obtener mayor productividad en sus actividades	4	4	4	
Resolución de conflictos	Considera usted que las situaciones de conflicto o peleas entre los colaboradores o el área administrativa afecta a la organización	4	4	4	
Resolución de conflictos	Considera usted que el alto mando genera un entorno adecuado para resolver los conflictos de forma constructiva y buscan alternativas de solución	4	4	4	
Auditorias interna y externa	Considera que la auditoría interna repercute efectivamente en la toma de decisiones de las autoridades para la mejora de gestión de costos	4	4	4	
Auditorias interna y externa	Considera usted que se han generado modificaciones en los métodos o procesos producto de las auditorías internas y externas que ha realizado la organización	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: Rendimiento laboral

Definición de la variable:

Un buen entorno ayuda a reducir el resentimiento de los empleados en sus puestos actuales, caso contrario esto genera repercusiones en la productividad de cada trabajador en las instituciones y afecta sus actividades. Como resultado, es importante establecer respuestas inmediatas que refuercen las funciones que se realizan en la organización (Pedraza, 2020).

Dimensión 1: Satisfacción laboral

Definición de la dimensión:

Satisfacción laboral Las circunstancias laborales permiten comprender que la organización debe establecer los ambientes imprescindibles para mejorar el clima laboral con el fin de obtener un alto nivel de percepción de satisfacción laboral por parte de los colaboradores. Cabe destacar que la motivación y la capacidad para realizar un trabajo excepcional de forma eficaz puede concebirse como la evaluación de la satisfacción laboral. Además, que los componentes incentivadores tienen relación con la afirmación, el desenvolvimiento y el criterio personal del empleado, así mismo con el contexto laboral, oportunidades salariales, estabilidad laboral y todo lo que tiene relación con el entorno organizacional (Hancer & George, 2003 citado de Inga, 2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de desempeño	Considera que los que lideran el área departamental le dan prioridad a la evaluación de desempeño y emplean los resultados para tomar las decisiones correspondientes para las capacitaciones	4	4	4	
Evaluación de desempeño	Considera usted que las evaluaciones de desempeño sirven como retroalimentación para mejorar el desarrollo y crecimiento profesional	4	4	4	
Absentismo, quejas y denuncias	De acuerdo a su conocimiento cree usted que la organización maneja el ausentismo de forma equilibrada para todo el personal	4	4	4	
Absentismo, quejas y denuncias	Ha tenido algún tipo de vivencia negativa cuando ha presentado un reclamo o denuncia en la empresa	4	4	4	
Absentismo, quejas y denuncias	Considera que la organización toma las medidas respectivas cuando se trata de atender las quejas y denuncias que se presentan	4	4	4	
Programas de desarrollo	Considera usted que la empresa le da la respectiva importancia a la satisfacción laboral y busca constantemente alternativas de mejoras	4	4	4	

Dimensión 2: Desempeño Individual

Definición de la dimensión:

el Desempeño individual este depende sus propios talentos y destrezas, así como cómo se ve a sí mismo encajando en el trabajo. El desempeño de cada individuo se define como el resultado de su comportamiento respecto a la carga laboral, sus beneficios, sus obligaciones, sus diligencias o inactividades; el mismo que depende de los acuerdos entre la organización y el trabajador. En consecuencia, el desempeño en el lugar de trabajo depende de algunas variables que lo condicionan. La organización se posiciona como el entorno donde el desempeño individual cubre o no sus requerimientos, y como el trabajador es motivado a realizar sus funciones, su compromiso con su trabajo y su productividad, eficiencia y eficacia dependerán de si estos requisitos se cumplen o no se cumplan (Faria, 2004 citado de Pineda et al., 2023)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Indicadores de productividad	Considera que sus actividades y decisiones en el trabajo aportan a lograr un entorno más eficiente y productivo dentro de la organización	4	4	4	
Indicadores de productividad	Considera usted que la organización le da relevancia a la productividad y a las diferentes estrategias para alcanzar los objetivos	4	4	4	
Dirección y trabajo en equipo	Considera usted que dentro de la organización de maneja un buen diálogo entre los colaboradores y líderes	4	4	4	
Dirección y trabajo en equipo	Considera usted que la organización maneja un espíritu de respaldo y ayuda de forma generalizada	4	4	4	
Desarrollo profesional	Considera usted que hay libertad para solucionar cualquier tipo de inconveniente que tenga relación con el cumplimiento de las actividades	4	4	4	
Desarrollo profesional	Considera usted cómo colaborador establece metas para su desarrollo profesional en su área de trabajo	4	4	4	

Dimensión 3: Comunicación y compromiso

Definición de la dimensión:

La Comunicación y compromiso, dentro del área organizacional surge la necesidad de mejorar los procesos comunicativos el mismo que permitirá comprometer a los empleados un trabajo más eficiente. Por otro lado, estas tareas que son importantes en el ámbito organizacional se muestran más difícil con el pasar del tiempo, pero a su vez la mezcla comunicacional y de la empresa contribuye a la obtención de las metas, a establecer disposiciones y el desarrollo de estrategias de acción (Contreras& Garibay, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Canal de comunicación	Considera que existe efectividad en los canales de comunicación empleados en la organización para mantener a los colaboradores informados sobre cualquier tema	4	4	4	
Resolución de conflictos, transparencia	Considera usted que la empresa emplea algún tipo de estrategia para resolver inconvenientes específicos y tomar decisiones de manera objetiva	4	4	4	
Resolución de conflictos, transparencia	Considera usted que la organización busca soluciones colaborativas para la solución de los problemas de formas clara y transparente	4	4	4	
Nivel de confianza	Considera usted que la comunicación interna como externa se maneja de forma coherente y consistente	4	4	4	
Nivel de confianza	Ha experimentado situaciones que hayan afectado negativamente tu nivel de confianza en la organización	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS: MSc. Diana Irene Yagual Muñoz

FIRMA:

Diana Yagual

Ing. Diana Yagual M.

Anexo 4 Prueba piloto

GET

FILE='C:\Users\user\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\IE\NW3LJ3UD\KARLA_LLANOS[1].sav'.

DATASET NAME Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT.

SAVE OUTFILE='C:\Users\user\Desktop\2023-2024\ACADEMIPRO\ayudas pame emergentes\KARLA_LLANOS[1].sav'
/COMPRESSED.

RECODE d1v1 (12 thru 23=1) (24 thru 32=2) (33 thru 37=3) INTO var1dim1.
EXECUTE.

RECODE d2v1 (6 thru 18=1) (19 thru 22=2) (23 thru 27=3) INTO var1dim2.
EXECUTE.

RECODE d3v1 (9 thru 23=1) (24 thru 25=2) (26 thru 40=3) INTO var1dim3.
EXECUTE.

RECODE v2 (21 thru 60=1) (61 thru 77=2) (78 thru 105=3) INTO var2.
EXECUTE.

RECODE d1v2 (8 thru 23=1) (24 thru 30=2) (31 thru 40=3) INTO var2dim1.
EXECUTE.

RECODE d2v2 (7 thru 19=1) (20 thru 26=2) (27 thru 35=3) INTO var2dim2.
EXECUTE.

RECODE d3v2 (6 thru 17=1) (18 thru 21=2) (22 thru 30=3) INTO var2dim3.
EXECUTE.

RELIABILITY

/VARIABLES=var1 var1dim1 var1dim2 var1dim3 var2 var2dim1 var2dim2 var2dim3

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE.

Análisis de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.963	15

Frecuencias

Variable 1:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	4	26.7	26.7
	Medio	7	46.7	46.7
	Alto	4	26.7	26.7
	Total	15	100.0	100.0

var1 Dimensión 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	4	26.7	26.7	26.7
	Medio	8	53.3	53.3	80.0
	Alto	3	20.0	20.0	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

var1 Dimensión 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	4	26.7	26.7	26.7
	Medio	8	53.3	53.3	80.0
	Alto	3	20.0	20.0	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

var1 Dimensión 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	3	20.0	20.0	20.0
	Medio	9	60.0	60.0	80.0
	Alto	3	20.0	20.0	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Variable 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	4	26.7	26.7	26.7
	Medio	7	46.7	46.7	73.3
	Alto	4	26.7	26.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

var2 Dimensión 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	4	26.7	26.7	26.7
	Medio	7	46.7	46.7	73.3
	Alto	4	26.7	26.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

var2 Dimensión 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	4	26.7	26.7	26.7
	Medio	7	46.7	46.7	73.3
	Alto	4	26.7	26.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

var2 Dimensión 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	4	26.7	26.7	26.7
	Medio	7	46.7	46.7	73.3
	Alto	4	26.7	26.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Baremos

	Rangos		
	Bajo	Medio	Alto
Variable 1 Gestión organizacional	30-67	68-79	80-99
Dimension 1	12-23	24-32	33-37
Dimension 2	6-18	19-22	23-27
Dimension 3	9-23	24-25	26-40
	Bajo	Medio	Alto
Variable 2 Rendimiento laboral	21-60	61-77	78-105
Dimension 1	8-23	24-30	31-40
Dimension 2	7-19	20-26	27-35
Dimension 3	6-17	18-21	22-30

Anexo 5: Datos completos de los cuestionarios

N°	GESTIÓN ORGANIZACIONAL										RENDIMIENTO LABORAL																												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	
2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	
3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	
5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	
6	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1		
7	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	1		
8	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1		
9	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1		
10	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1		
11	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1		
12	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
13	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
14	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
15	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
16	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
17	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		

Anexo 6: Resultados de las encuestas

Variable	Alfa de Cronbach	No. de Elementos
Gestión organizacional	0,963	65
Rendimiento Laboral	0,963	65

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
V1 ítem 01	137.60	646.489	.824	.925
V1 ítem 02	137.50	640.500	.924	.924
V1 ítem 03	137.70	645.122	.901	.924
V1 ítem 04	137.60	646.044	.739	.926
V1 ítem 05	137.70	645.122	.901	.924
V1 ítem 06	138.00	643.556	.836	.925
V1 ítem 07	137.90	652.767	.856	.925
V1 ítem 08	138.20	749.289	-.789	.938
V1 ítem 09	138.60	706.267	-.045	.933
V1 ítem 10	138.50	665.833	.580	.927
V1 ítem 11	137.50	640.500	.924	.924
V1 ítem 12	137.40	642.044	.859	.924
V1 ítem 13	137.40	657.822	.722	.926
V1 ítem 14	137.80	668.844	.627	.927
V1 ítem 15	138.60	682.044	.349	.929
V1 ítem 16	138.80	668.844	.627	.927
V1 ítem 17	138.40	758.489	-.815	.939
V1 ítem 18	138.10	693.433	.144	.931
V1 ítem 19	137.50	641.833	.763	.925
V1 ítem 20	138.30	744.011	-.673	.937
V2 ítem 01	137.40	642.044	.859	.924
V2 ítem 02	138.30	746.678	-.716	.937
V2 ítem 03	138.20	753.289	-.785	.938
V2 ítem 04	138.20	713.956	-.169	.934
V2 ítem 05	137.90	655.433	.747	.926
V2 ítem 06	138.00	657.556	.790	.926
V2 ítem 07	137.70	654.456	.751	.926
V2 ítem 08	137.70	662.678	.824	.926
V2 ítem 09	137.90	650.767	.822	.925
V2 ítem 10	137.90	655.433	.747	.926
V2 ítem 11	137.90	655.433	.747	.926
V2 ítem 12	138.00	642.000	.770	.925
V2 ítem 13	137.70	654.456	.751	.926
V2 ítem 14	138.00	654.222	.781	.926

V2 ítem 15	137.60	644.711	.911	.924
V2 ítem 16	138.20	738.178	-.552	.937
V2 ítem 17	137.40	653.822	.857	.925
V2 ítem 18	138.20	755.289	-.816	.939
V2 ítem 19	138.60	693.156	.247	.930
V2 ítem 20	137.40	653.822	.857	.925

Anexo 7: Carta de autorización de la Institución



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 17 de noviembre de 2023
Carta P. 0913-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

ING
LEYBER DAMIAN PARRAGA REYES
GERENTE
MULTISERVICIOS PARRAGA REYES

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a LLANOS PONCE, KARLA MARINA; identificada con DNI N° 0940503477 y con código de matrícula N° 7002825417; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión organizacional en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el cantón Santa Lucía, Ecuador 2023

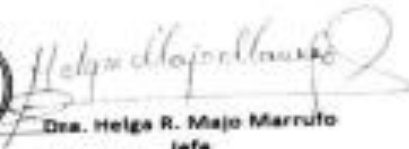
Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador LLANOS PONCE, KARLA MARINA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Asimismo solicitamos el acuse de recibo de la presente carta confirmando la aceptación o no aceptación por parte de su institución al correo electrónico: maselcoartes.eng@ucv.edu.pe

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




Dra. Helga R. Majo Marrufo
Jefe
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

 MULTISERVICIOS JP
FIRMA AUTORIZADA

Anexo 8 Carta de autorización de la empresa

Santa Lucía, 22 de noviembre del 2023

Dra. Helga R. Majo Marrufo.

Jefe de Escuela de Posgrado UCV-
Filial Lima Campus Los Olivos.



De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, en respuesta a la carta de presentación enviada, con fecha 17 de noviembre, solicitando los permisos a la estudiante KARLA MARINA LLANOS PONCE, identificada con cedula de ciudadanía N° 0940503477 con fines estrictamente académicos y para la obtención de su grado de MAESTRA.

Se resuelve: AUTORIZAR, a la estudiante el estudio del tema planteado; el mismo que al finalizar se compromete a enviarnos los resultados de la presente investigación.

Agradecer y felicitar a su casa de estudios, por el aporte en la mejora y la investigación como empresa, nuestro compromiso de brindarles las facilidades para que los estudiantes puedan aplicar sus conocimientos y brindamos, soporte y crecimiento continuo.

Se asigna leybertp@hotmail.com y el teléfono +593994491694 para los fines de coordinación directa con mi persona, para brindarles gustosamente los accesos y demás autorizaciones que se requiera, siempre velando por la estricta confidencialidad de la data y la información que se pueda manejar por parte del estudiante.

Atentamente,


MULTISERVICIOS JP
FIRMA AUTORIZADA

Ing. Leyber Parraga Reyes

Gerente General
Multiservicios Parraga Reyes

Anexo 9: Turnitin

feedback studio KARLA MARINA LLANOS PONCE TESIS FINAL

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Gestión organizacional en el rendimiento laboral de una compañía de multiservicios en el cantón Santa Lucia, Ecuador 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Resumen de coincidencias

13 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %	>
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %	>
4	repositorio.ulasameric... Fuente de Internet	<1 %	>
5	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>