

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema: “El desempeño laboral y su relación con el nivel de satisfacción del personal de las MyPimes lácteas de la provincia del Carchi para el periodo 2022-2023”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciada en Administración de Empresas

AUTORAS: Ortega Campos María Belén.

Villagrán Otavalo Anahí Sayana.

TUTOR: PhD. Paguay Chávez Félix Wilmer, MSc.

Tulcán, 2023.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Ortega Campos María Belén y Villagrán Otavalo Anahi Sayana con el número de cédula 0450064308 y 1752067411 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "El desempeño laboral y su relación con el nivel de satisfacción del personal de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi para el periodo 2022-2023"

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva



PhD. Paguay Chávez Félix Wilmer, MSc
TUTOR

Tulcán, noviembre de 2023

AUTORÍA DE TRABAJO

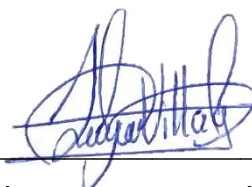
El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciada en la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Nosotras, Ortega Campos María Belén y Villagrán Otavalo Anahi Sayana con cédula de identidad número 0450064308 y 1752067411 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Ortega Campos María Belén

AUTORA



Villagrán Otavalo Anahi Sayana

AUTORA

Tulcán, noviembre de 2023

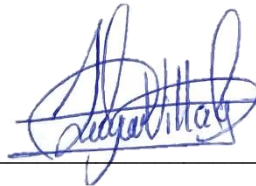
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras Ortega Campos María Belén y Villagrán Otavalo Anahi Sayana declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "El desempeño laboral y su relación con el nivel de satisfacción del personal de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi para el periodo 2022-2023" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Ortega Campos María Belén

AUTORA



Villagrán Otavalo Anahi Sayana

AUTORA

Tulcán, noviembre de 2023

AGRADECIMIENTO

Con esfuerzo y dedicación se cumplen los sueños; agradezco principalmente a Dios por ser mi fuerza en los momentos difíciles, a toda mi familia y amigos que me apoyaron en el transcurso de esta etapa académica y finalmente estoy agradecida con todos los docentes que me brindaron su tiempo, conocimiento y colaboración para que culmine con satisfacción esta carrera universitaria.

María Belén Ortega Capos

En primer lugar, agradezco a mi Dios por darme la oportunidad de llegar hasta donde estoy ahora, por darme fuerzas para seguir adelante y cumplir cada una de mis metas. Agradezco con entusiasmo a todos los docentes que participaron en este proceso de formación, especialmente a mi tutor de tesis PhD. Félix Paguay quien nos ayudó con sus orientaciones y consejos para culminar el Trabajo de Integración Curricular.

En segundo lugar, agradezco a mis padres por su apoyo incondicional, por su comprensión y motivación, porque sin el apoyo de mis padres no hubiera sido posible cumplir este sueño. Agradezco a mis amigos y demás familiares que de cierta manera me brindaron siempre su apoyo en los momentos de desesperación.

Anahí Sayana Villagrán Otavalo

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado especialmente a mi mamá quien con su amor y ayuda me permitió alcanzar uno de mis grandes objetivos, gracias por ser mi mayor ejemplo de valentía y perseverancia quien me enseñó que a pesar de lo difícil que sea el camino no hay que rendirse. Finalmente, a toda mi familia quienes me brindaron su cariño incondicional y sus consejos que de una u otra forma me motivaban e impulsaban a lograr cada propósito y a vencer mis miedos.

María Belén Ortega Campos

El presente trabajo de titulación curricular le dedico a Dios, por ser mi sabiduría y luz de esperanza. También dedico a mis padres por el apoyo incondicional, por su arduo trabajo y sacrificio con el que han sabido brindarme la educación; por guiarme por un buen camino, enseñarme que para lograr algo en la vida es necesario esforzarse. Finalmente dedico a mi familia por las motivaciones y consejos que me han brindado,

Anahí Sayana Villagrán Otavalo

ÍNDICE

RESUMEN	13
ABSTRACT	14
INTRODUCCIÓN	15
I. EL PROBLEMA	17
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.3. JUSTIFICACIÓN	18
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	21
1.4.1. Objetivo General	21
1.4.2. Objetivos Específicos	21
1.4.3. Preguntas de Investigación	22
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	23
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	23
2.2. MARCO TEÓRICO	26
2.2.1 Teoría del Desempeño Laboral por Douglas Murray McGregor	27
2.2.1.1 Teoría Y	28
2.2.1.2 Estilo de dirección basado en la teoría Y	29
2.2.1.3 Características y fundamentos de la teoría Y	29
2.2.1.4 Nueva concepción de la administración: Teoría Y	30
2.2.1.5 Dimensiones del desempeño laboral	30
2.2.2 Teoría de la Satisfacción laboral por Frederick Irving Herzberg	33
2.2.2.1 Teoría de motivación-higiene.....	33
2.2.2.2 Factores de Higiene:.....	34

2.2.2.3 Factores de motivación:	36
2.2.3 Precursores del desempeño laboral	37
2.2.3.1 Importancia del desempeño laboral.....	38
2.2.3.2 Factores que influyen en un entorno de trabajo saludable	39
2.2.4 Precursores de la Satisfacción laboral.....	41
2.2.4.1 Importancia de la satisfacción laboral.....	41
2.2.4.2 Factores que influyen en la satisfacción laboral.....	42
2.2.5 Modelo del desempeño laboral propuesto por Campbell	45
2.2.6 Modelo de satisfacción laboral en el puesto de trabajo	47
2.2.7 Código del trabajo para empleados y empleadores del Ecuador.....	49
2.2.7.1 Obligaciones del empleador:.....	49
2.2.7.2 Obligaciones del trabajador:	50
III. METODOLOGÍA.....	53
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	53
3.1.1. Enfoque	53
3.1.2. Modalidad.....	53
3.1.3. Tipo de Investigación.....	53
3.2. HIPÓTESIS	54
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	54
3.3.1. Definición de las variables.....	54
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS.....	56
3.4.1. Métodos.....	56
3.4.2. Técnicas.....	56
3.4.3. Instrumentos	57
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	57

3.5.1 Población	57
3.5.2 Tratamiento de datos.....	59
3.5.3 Prueba de normalidad.....	62
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	66
4.1. RESULTADOS.....	66
4.1.1 Análisis sociodemográficos de los empleados	66
4.1.2 Análisis del Desempeño Laboral de los empleados.....	69
4.1.3 Análisis de la Satisfacción laboral de los empleados.....	81
4.2. DISCUSIÓN	100
4.2.1 Nivel de desempeño laboral de los empleados	102
4.2.2 Factores que influyen en el desempeño laboral	107
4.2.3 Nivel de satisfacción de los empleados	108
4.2.4 Factores que influyen en la satisfacción laboral	110
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	116
5.1. CONCLUSIONES	116
5.2. RECOMENDACIONES	118
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	120
VII. ANEXOS	128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	55
Tabla 2. Matriz de planta de lácteos de la provincia del Carchi	58
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad	61
Tabla 4 Prueba de normalidad	62
Tabla 5. Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson	64
Tabla 6. Correlación de Pearson	64
Tabla 7. Características demográficas de los empleados.....	66
Tabla 8. MiPymes Lácteas de la provincia del Carchi	67
Tabla 9. Tiempo de permanencia laboral	68
Tabla 10. Experiencia laboral	69
Tabla 11. Compartir conocimientos y experiencias laborales	69
Tabla 12. El trabajo en función de formación y aptitudes	70
Tabla 13. Conocimiento de las actividades en el puesto de trabajo	70
Tabla 14. Solución de problemas entre compañeros.....	71
Tabla 15. Solución de problema de manera constructiva.....	72
Tabla 16. Anticipación frente a las dificultades en el trabajo.....	72
Tabla 17.Cumplimiento de las actividades.....	73
Tabla 18. Riesgos de seguridad industrial.....	73
Tabla 19. Ropa de trabajo.....	74
Tabla 20. Precaución en el uso de químicos laborales.....	74
Tabla 21. Toma de decisiones.....	75
Tabla 22. Desempeño en puestos de mayor responsabilidad.....	76
Tabla 23. Trabajo en equipo.....	76
Tabla 24. Logro de objetivos planteados.....	77
Tabla 25. Capacitación	78
Tabla 26. Liderazgo	78
Tabla 27. Adaptación a los cambios.....	79
Tabla 28. Funciones laborales	79
Tabla 29. Trabajo importante	80
Tabla 30. Comunicación con el jefe	81

Tabla 31. Trato cordial con el jefe.....	82
Tabla 32. Relación entre compañeros	82
Tabla 33. Colaboración entre compañeros	83
Tabla 34. Herramientas de trabajo	83
Tabla 35. Equipos de trabajo.....	84
Tabla 36. Instalaciones de las MiPymes.....	85
Tabla 37. Apoyo del jefe hacia los empleados.....	86
Tabla 38. Supervisión del jefe	86
Tabla 39. Beneficios salariales	87
Tabla 40. Satisfacción del trabajo	88
Tabla 41. Oportunidades de éxitos profesionales	89
Tabla 42. Opiniones del empleado en la empresa.....	89
Tabla 43. Ascenso laboral.....	90
Tabla 44. Horas extras	90
Tabla 45. Reconocimiento por la empresa.....	91
Tabla 46. Logros laborales	91
Tabla 47. Responsabilidad en las actividades de la empresa.....	92
Tabla 48. Responsabilidad en el puesto de trabajo.....	92
Tabla 49. Género y experiencia laboral.....	93
Tabla 50. Género y liderazgo	94
Tabla 51. Edad y liderazgo	94
Tabla 52. Edad y adaptación a los cambios.....	95
Tabla 53. Género y satisfacción con el trabajo.....	96
Tabla 54. Edad y sueldo.....	97
Tabla 55. Género y logros laborales	99
Tabla 56. Nivel de desempeño laboral	103
Tabla 57. Nivel de satisfacción laboral.....	108

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de evaluación de desempeño	47
Figura 2. Modelo de satisfacción laboral en el puesto de trabajo.....	49
Figura 3. Cuadro de literatura de la variable desempeño laboral	51
Figura 4. Cuadro de literatura de la variable satisfacción.....	51
Figura 5. Dispersión de normalidad de la variable desempeño labora.....	63
Figura 6. Dispersión de normalidad de la variable satisfacción.....	63

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	128
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas	130
Anexo 3. Instrumento	132

RESUMEN

La presente investigación se centró en el análisis del rendimiento laboral y la satisfacción de los empleados en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) dedicadas a la producción láctea en la provincia del Carchi. Utilizando un enfoque cuantitativo, se examinó la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de 203 trabajadores. Se empleó un método deductivo y se aplicaron los tipos de investigación descriptiva y correlacional. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante una encuesta diseñada previamente y administrada a los empleados. Esta encuesta se basó en dos variables principales: los factores de Mc Gregory para evaluar el desempeño laboral y los factores de Herzberg para medir la satisfacción laboral. Los resultados revelaron que la mayoría de los empleados en las MiPymes lácteas del Carchi son adultos (57,14%), masculinos y casados. La mayoría tiene educación primaria (45,32%) y es de nacionalidad ecuatoriana (94,09%). Cuatro pequeñas empresas tienen más de 10 empleados, lo que sugiere una mayor producción en comparación con las microempresas. La mayoría de los empleados (69,46%) tiene experiencia suficiente en la producción láctea, lo que mejora su eficiencia. Sin embargo, un pequeño porcentaje (1,48%) carece de experiencia debido a su corto tiempo en el trabajo. La comunicación y la colaboración son efectivas, ya que la mayoría comparte conocimientos (48,77%) y trabaja en función de su formación y habilidades (62,07%), contribuyendo a un buen ambiente laboral. Se identificaron áreas de mejora, como la resolución de problemas y la anticipación de conflictos, ya que un porcentaje considerable de empleados no siempre ayuda en la solución de problemas (10,84%) y no anticipa conflictos (37,13%). A pesar de esto, la mayoría percibe un liderazgo efectivo en sus empresas (44,33%). La capacitación es importante para mejorar la eficiencia, pero la mayoría de las empresas carecen de programas de capacitación (79,23%). El cumplimiento de los valores salariales es un desafío para algunos empleados (15,27%), pero la mayoría se desempeña bien en sus funciones y se esfuerza por cumplirlos. Sin embargo, las oportunidades de crecimiento profesional son limitadas para muchos empleados (32,02%), lo que podría ser un problema en las MiPymes lácteas del Carchi.

Palabras Claves: Capacitación, Desempeño laboral, Eficiencia, MiPymes lácteas, Satisfacción laboral

ABSTRACT

This research focused on analyzing job performance and employee satisfaction in Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) engaged in dairy production in the province of Carchi. Using a quantitative approach, the relationship between job performance and satisfaction of 203 workers was examined. A deductive method was used and descriptive and correlational types of research were applied. Data collection was carried out by means of a survey previously designed and administered to employees. This survey was based on two main variables: The McGregor factors to evaluate job performance and the Herzberg factors to measure job satisfaction. The results revealed that the majority of employees in dairy MSMEs in Carchi are male, married adults (57.14%). The majority have primary education (45.32%) and are Ecuadorians. (94.09%). Four small enterprises have more than 10 employees, suggesting higher production compared to microenterprises. Most of the employees (69.46%) have sufficient experience in dairy production, which improves their efficiency. However, a small percentage (1.48%) lacks of experience due to their short time on the job. Communication and collaboration are effective, as the majority share knowledge (48.77%) and work according to their training and skills (62.07%) that contribute to a good working environment. Moreover, areas for improvement were identified, such as problem solving and conflict anticipation, as a considerable percentage of employees do not always help in problem solving (10.84%) and do not anticipate conflicts (37.13%). Despite this, most perceive effective leadership in their companies (44.33%). Training is important to improve efficiency, but most companies lack training programs (79.23%). Compliance with salary values is a challenge for some employees (15.27%), but most perform well in their roles and strive to meet them. However, opportunities for professional growth are limited for many employees (32.02%), which could be a problem in dairy MSMEs in Carchi.

Key words: Training, Job performance, Efficiency, Dairy MSMEs, Job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El estudio titulado "El desempeño laboral y su relación con el nivel de satisfacción del personal en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas dedicadas a la producción láctea en la provincia del Carchi durante el período comprendido entre 2022 y 2023" se propuso como objetivo principal investigar la conexión entre el desempeño en el trabajo y el nivel de satisfacción de los empleados en las mencionadas MiPymes lácteas de la provincia del Carchi durante el período mencionado. La provincia del Carchi cuenta con 47 micro, pequeñas y medianas empresas dedicada a la producción de lácteos los cuales son: Lácteos Q' Señor, Lácteos Opud, Lácteos el Labrador, Lácteos Hoja Blanca, Quesera Canacuan, Lácteos Chabayan, Prolafron, Frailejon'lac, Quesos Dennis, Quesera Don Felix, Agro Incas, Prodalsan Don Queso, Lácteos Carmelo Camalat, Liderlac, Quesería San Pedro, La favorita, Lácteos Blanquita, Quesería el Centenario, Quesos Carmita, Lácteos Gonzáles, La Delicia, Lácteos Santa Clara, La Lechería Milk, Productos lácteos Amanecer, Lácteos Progresista Mirador, Prolanor, Lácteos Marcelo, Lácteos San Fernando, Lácteos Jhonny, Lácteos Don Artemio, Productos Lácteos Dayum, Lácteos Paja Blanca, Santa Teresita Milk, Incapromsa, Santa Rita, Paramito Carchense, Lácteos Don Fercho, Lacentinort, Lácteos Ortega, Lácteos el Carmelo, El gran Queso, Lomlac, La caserita, Lácteos Santa Martha, Enfriadora Torres, Rincolácteos, El Valcón. La principal dificultad encontrada en algunas de las empresas lácteas, las horas extras no son recompensadas ni mucho menos obtienen alguna clase de reconocimiento cuando el trabajador realizar una labor bien hecha.

La estructura del trabajo de investigación contempla siete capítulos, que se desglosan a continuación.

En el primer capítulo, se formuló el planteamiento del problema de investigación, que se exploró en cuatro niveles: un nivel macro, que abordó investigaciones a nivel mundial; un nivel meso, centrado en América Latina; un nivel micro, que recuperó fuentes de investigación específicas de la provincia del Carchi; y finalmente, la prognosis, que destacó que la falta de investigación podría dejar a los líderes de las pequeñas y medianas empresas lácteas desinformados o ajenos a los efectos adversos del bajo desempeño laboral de los empleados, ya que son actores clave en el crecimiento de

las industrias lácteas de la provincia del Carchi. Se justificaron las razones que respaldan la investigación, se subrayó su importancia y se establecieron los objetivos y las preguntas de investigación.

El segundo capítulo se presentan los antecedentes en los que se fundamenta la investigación, junto con el marco teórico que sustenta su desarrollo. En este contexto, se hizo referencia a la Teoría de McGregor (1960) para la variable dependiente, el desempeño laboral, y a la teoría de Herzberg (1959) para la variable independiente, la satisfacción.

El tercer capítulo detalló la metodología empleada, en la que se definió que la investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva y correlacional. La técnica de investigación utilizada consistió en una encuesta estructurada dirigida a 203 empleados, basada en dos variables: el desempeño laboral y la satisfacción.

En el cuarto capítulo se presentaron los resultados y se llevó a cabo la discusión. Se respondieron las preguntas de investigación, se identificó la hipótesis y se evaluaron los resultados de la encuesta, especificando las dimensiones de las variables, el desempeño laboral y la satisfacción. En la discusión, una vez que se tabularon los datos, se verificó la congruencia con las dos teorías previamente mencionadas: la de McGregor y la de Herzberg.

El quinto capítulo se enfocó en las conclusiones y las recomendaciones, que se derivaron de los resultados y la discusión.

El sexto capítulo incluyó las referencias bibliográficas y los cuestionarios aplicados.

Por último, el Capítulo VII presenta los anexos necesarios para respaldar la información presentada en el estudio, en particular en las secciones de resultados y discusión, así como otros datos relacionados

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las industrias lácteas a nivel mundial enfrentan una serie de desafíos financieros y administrativos que ponen en riesgo su sostenibilidad en un mercado altamente competitivo. Uno de los elementos críticos para el éxito de estas industrias es el desempeño laboral de su personal, ya que los empleados desempeñan un papel fundamental en la producción y la calidad de los productos lácteos (Miranda, 2021).

Sin embargo, se ha observado que, en muchas de estas industrias, los trabajadores presentan un bajo nivel de desempeño en sus actividades diarias (Jaya, 2018). Uno de los factores que contribuyen a este bajo desempeño es la desorganización en las funciones laborales, donde los empleados a menudo se ven obligados a desempeñar actividades que no están alineadas con sus perfiles de trabajo. Esto resulta pérdida de tiempo y conocimiento, lo que a su vez reduce la productividad de los trabajadores (Cuarán, 2017).

Otro factor que afecta negativamente al desempeño laboral es la comunicación deficiente entre los líderes de las industrias lácteas y sus empleados. Las órdenes y las expectativas no se comunican de manera efectiva, lo que conduce a malentendidos y descoordinación en las funciones asignadas (Arias, 2017). Además, los accidentes laborales, como resbalones y caídas debido a superficies resbaladizas o exposiciones a maquinaria defectuosa, también han sido identificados como causas del bajo desempeño laboral en estas industrias (Miranda, 2021).

La desmotivación de los empleados es otro aspecto crítico que contribuye al bajo desempeño (Arias, 2017). La falta de participación en la toma de decisiones y la falta de atención a las quejas y sugerencias de los trabajadores pueden llevar a la pérdida de motivación y, en última instancia, a un rendimiento deficiente en las tareas laborales. Además, las extensas jornadas laborales debido a incumplimientos y atrasos en la

producción de productos lácteos también se han identificado como una causa del bajo desempeño laboral (Rivera, 2021).

En la provincia del Carchi, Ecuador, donde existen alrededor de 50 pequeñas y medianas industrias dedicadas a la elaboración de productos lácteos, se ha registrado un bajo desempeño laboral (Agrocalidad del Carchi, 2022). Tres causas principales han sido identificadas: la desorganización en las funciones, la comunicación deficiente con los líderes y la falta de mantenimiento de equipos de producción (Cuarán, 2017).

Si no se aborda el problema del bajo desempeño laboral, las industrias lácteas de la provincia del Carchi podrían enfrentar dificultades significativas en su crecimiento y sostenibilidad. Los líderes de estas industrias deben estar informados sobre los efectos negativos del bajo desempeño laboral y tomar medidas para mejorar las condiciones laborales y la motivación de su personal, lo que a su vez podría tener un impacto positivo en la industria láctea en su conjunto (Miranda, 2021).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Existe relación entre el desempeño laboral y el nivel de satisfacción del personal de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se alinea perfectamente con las líneas de investigación de la universidad, específicamente en las áreas de competitividad empresarial, gestión de intangibles y capital intelectual. Además, está en consonancia con el perfil de egreso de la UPEC, que enfatiza la capacidad de administrar y desarrollar el talento humano, liderar equipos de trabajo y aplicar técnicas de gestión de personal de manera ética y profesional (UPEC, 2020, p.6).

La razón fundamental para llevar a cabo esta investigación es la necesidad de proponer soluciones al problema identificado en relación con el desempeño laboral en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) lácteas de la provincia del Carchi. La importancia de un adecuado desempeño laboral radica en su influencia directa en el éxito de las empresas, en su capacidad para cumplir con sus actividades y objetivos

laborales, y en última instancia, en su competitividad en el mercado. La medición del desempeño laboral proporciona una evaluación del cumplimiento de las metas estratégicas tanto a nivel individual como organizacional.

La relevancia de esta investigación en el contexto de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi radica en su capacidad para identificar y comprender el desempeño laboral en diferentes cantones de la provincia. Además, permitirá investigar si existe una relación entre el nivel de satisfacción de los empleados y su desempeño laboral. Los hallazgos de esta investigación serán fundamentales para el desarrollo de estrategias que mejoren el desempeño laboral en caso de ser necesario, así como para abordar la satisfacción de los trabajadores en el entorno laboral.

Una de las razones clave que respalda la realización de esta investigación es la falta de estudios previos sobre el desempeño laboral y su relación con el nivel de satisfacción del personal en las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi. Esta investigación llenará ese vacío de conocimiento y proporcionará información valiosa para la gestión empresarial en el sector lácteo.

En última instancia, el estudio reconoce que la satisfacción laboral es un factor fundamental para mejorar el rendimiento, el compromiso y la productividad de los trabajadores. Los resultados de esta investigación se traducirán en cambios necesarios que contribuirán a mejorar tanto el desempeño como la satisfacción laboral en las industrias lácteas del Carchi.

En el ámbito social esta investigación aportará a que los negocios nuevos puedan ver de este proyecto como base de uso para mejorar, ya que se abordará sobre la importancia de tener empleados con un buen desempeño laboral para que las empresas puedan estar en constante crecimiento. asimismo, este informe sirve como punto de partida para futuras investigaciones destinadas a la generación de innovadoras ideas o estrategias de mejora. Estas iniciativas tienen como objetivo fortalecer la competitividad de las pequeñas y medianas empresas del sector lácteo en la provincia del Carchi.

La presente investigación ayudará especialmente a todos los gerentes de cada una de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi y que a su vez mediante la mejora en la gestión del desempeño laboral tendrá un impacto positivo en los empleados al gestionar programas de mejora en su rendimiento y así puedan ser más productivos, satisfechos y motivados. Aportará a los consumidores que adquieren los productos lácteos en las distintas MiPymes también se beneficiaran puesto que los empleados que trabajan en el área de producción mejoraran el proceso y a su vez fabricarán productos lácteos frescos y de calidad, con la finalidad de satisfacer los gustos y preferencias de los clientes.

Indudablemente, esta investigación ofrece información clara y actualizada sobre el desempeño laboral y el nivel de satisfacción del personal que trabaja en las pequeñas y medianas empresas dedicadas a la producción láctea en la provincia del Carchi durante el período comprendido entre 2022 y 2023. Este conocimiento permite identificar las deficiencias existentes y adoptar medidas correctivas necesarias, lo que a su vez contribuirá al continuo mejoramiento de las diversas Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes).

Por lo tanto, esta investigación resultará de utilidad en el contexto de los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) de los seis cantones de la provincia del Carchi. Estos planes contemplan una serie de emprendimientos en la elaboración de productos lácteos, así como en la producción de diversos artículos. Es importante destacar que estos planes tienen como objetivo principal coordinar, adaptar y concordar las decisiones estratégicas relacionadas con el desarrollo territorial humano, las actividades económicas, la productividad y la gestión sostenible de los recursos naturales en las áreas designadas.

La investigación también se ajusta al "Plan de Desarrollo Sostenible", o también llamado "Objetivos de desarrollo sostenible" (ODS), especialmente al objetivo número 8, el cual es "promover el crecimiento económico, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y el trabajo decente para todos". La investigación se sustenta en este objetivo por cuanto el interés central es la generación de generar empleo pleno y productivo donde se cuente con personal capacitado que esté dispuesto a brindar un excelente servicio en el proceso de elaboración de productos lácteos. Además, se respalda en el objetivo

número 3, "garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos", puesto que la salud constituye un elemento clave en la satisfacción de los colaboradores de las pequeñas y medianas empresas de productos lácteos, lo cual es posible dentro de un ambiente confortable.

Por último, este estudio respalda el logro del primer objetivo del componente económico del Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025, que busca "ampliar y favorecer de manera inclusiva las oportunidades de empleo y las condiciones laborales". La investigación se orienta hacia la promoción de prácticas innovadoras en el desempeño laboral en las pequeñas y medianas empresas, con el propósito de generar satisfacción entre los trabajadores y, como consecuencia, aumentar su productividad.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

- Analizar la relación entre el desempeño laboral y el nivel de satisfacción del personal de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi para el periodo 2022-2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar los factores que influyen en el desempeño laboral y la satisfacción del personal de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi para el periodo 2022-2023.
- Diagnosticar el nivel de desempeño laboral y la satisfacción del personal de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi para el periodo 2022-2023.
- Establecer la conexión entre el rendimiento en el trabajo y el grado de satisfacción del personal en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) dedicadas a la producción láctea en la provincia del Carchi.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son los factores que influyen en el desempeño laboral y la satisfacción del personal de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi para el periodo 2022-2023?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral y la satisfacción del personal en las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi?
- ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del personal de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En esta sección, se han considerado varias investigaciones que sirvieron como punto de partida para el desarrollo de la presente investigación. A continuación, se exponen los aportes de cada una de ellas:

La primera investigación, realizada por Suero (2019) en la Universidad Ricardo Palma, se enfocó en el tema de "*La satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur en 2019*". Su objetivo principal consistió en analizar la conexión entre la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo en esta institución. Esta investigación se caracterizó por ser de tipo aplicada y descriptiva, con un diseño no experimental. Se llevó a cabo mediante un enfoque cualitativo de corte transversal. Los resultados revelaron una influencia positiva de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores. Se identificó que el personal no recibe la motivación necesaria para desempeñar sus tareas, y también se señaló que la institución no reconoce adecuadamente el valor del trabajo realizado.

El aporte significativo de la investigación de Suero (2019) radica en su análisis de la satisfacción laboral como una de las variables de estudio. Al comprender cómo influye la satisfacción en el desempeño laboral, se podrá determinar si existe una relación entre ambas. Esta investigación respalda la noción de que la satisfacción laboral tiene un impacto positivo en la productividad de los empleados.

La siguiente investigación, llevada a cabo por Morales, Serruto y Huanca (2021), se centró en el tema "*Desempeño y satisfacción laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional de Moquegua*". Su objetivo principal fue identificar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal administrativo en dicha institución.

Este estudio fue de naturaleza aplicada y adoptó un diseño no experimental de tipo correlacional, con un enfoque de corte transversal. La población objetivo consistió en 70 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, de los cuales se seleccionó una muestra de 54 empleados mediante muestreo aleatorio estratificado. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de encuestas y la utilización de dos instrumentos para evaluar la satisfacción y el desempeño laboral.

Los resultados obtenidos respaldaron la existencia de una correlación directa y significativa entre la satisfacción y el desempeño de carácter laboral de los empleados administrativos en la Universidad Nacional de Moquegua. Esta investigación aporta al campo metodológico al proponer una forma integral de medir la satisfacción y el desempeño laboral, involucrando tanto a los empleados como a los líderes de la universidad. Esta aproximación enriquece el marco teórico al abordar estas variables de estudio de manera holística.

El estudio, realizada por Catillo, Reyes y Vásquez (2019) de la Universidad Católica de Cuenca, se centró en la *"Satisfacción Laboral en las microempresas productoras de derivados lácteos del cantón Cañar"*. El propósito principal de este estudio fue comprender el nivel de satisfacción laboral de los empleados en las microempresas dedicadas a la producción de derivados lácteos. Además, se buscó identificar los factores internos y externos que contribuyen a la satisfacción o insatisfacción laboral y su influencia en la productividad de estas microempresas. Los hallazgos principales destacaron que las variables de satisfacción laboral y productividad no están correlacionadas, ya que la satisfacción laboral depende de múltiples factores, como la relación con los superiores, la supervisión recibida, las condiciones de trabajo, el sistema de recompensas y otros aspectos.

La siguiente investigación, llevada a cabo por Arguellas, Quijano, Fajardo, Medina y Cruz (2020), se enfocó en *"El éxito en las MiPymes a través del desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores"*. Este estudio tuvo como objetivo medir las variables de desempeño laboral y satisfacción en 20 Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) turísticas del Municipio de Campeche. Se utilizó un enfoque no experimental, con un diseño transeccional y descriptivo, aplicando dos instrumentos con 31 ítems a 84

trabajadores de estas empresas. Los resultados resaltaron la importancia de la satisfacción en elementos como el ambiente físico, la relación superior/subordinado y el trabajo en general, y su influencia positiva en el desempeño laboral. Este estudio aportó valiosos elementos de toma de decisiones para las MiPymes, al demostrar que un mayor nivel de satisfacción conlleva a un mejor desempeño laboral.

En otro estudio realizado por Guerra (2018) de la Universidad Galileo, se enfocó en "*La satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de nivel administrativo Vista Hermosa*". Los resultados de ambos instrumentos muestran que, tanto el desempeño laboral como la satisfacción de los empleados tiende a ser alta. Al correlacionar ambos resultados se encontró que ésta es de 0.75 que se considera medianamente alta. Entre las conclusiones, se destaca que en las dos variables existe fuerte relación, y que los empleados de dicha institución se sienten satisfechos en su lugar de trabajo y es por eso que su productividad se ve reflejada positivamente.

La siguiente investigación realizada por Ojeda (2022) en su investigación denominada "*La satisfacción y desempeño laboral de la empresa Sedacusco*" de la Universidad César Vallejo. El estudio tuvo por objetivo principal describir la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores de Sedacusco. La metodología fue de tipo aplicada, nivel descriptivo y correlacional, diseño no experimental transversal, enfoque cuantitativo. La población estudiada estuvo conformada por 154 trabajadores de las diferentes áreas administrativas y la muestra fue de 111 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento para recopilar los resultados se empleó un cuestionario con 24 ítems. Al analizar la relación entre la variable satisfacción y desempeño laboral se obtuvo como resultado que se tiene una correlación de Pearson de 0.733 siendo muy significativa porque el valor del Sig. (bilateral) es menor a 0.01.

Finalmente, se examinó la investigación realizada por Llamba y López (2018) de la Universidad Técnica de Cotopaxi, que se enfocó en el "*Clima Organizacional y Satisfacción laboral en las empresas medianas y grandes del sector lácteo del cantón Latacunga*". El objetivo principal de este estudio fue determinar si el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores en empresas medianas y grandes del sector lácteo en el cantón Latacunga. Se analizaron diversas dimensiones del clima

organizacional, como la comunicación interna, el reconocimiento y las relaciones interpersonales en el trabajo, entre otras. La población objeto de estudio incluyó a 148 empleados de estas empresas. Los resultados demostraron una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo que sugiere que un ambiente organizacional favorable contribuye a una mayor satisfacción entre los trabajadores.

Lo antes mencionado por Llamba y López (2018), ayudó a identificar la variable de estudio incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas lácteas, es muy importante puesto que el desempeño laboral puede, o no ser una correlación positiva con la satisfacción.

2.2. MARCO TEÓRICO

El término "desempeño laboral" ha experimentado una evolución en su conceptualización a lo largo del tiempo. En sus primeras etapas, se conocía como "descripción de puesto", que consistía en definir claramente las responsabilidades y tareas de cada posición en una organización. Posteriormente, evolucionó hacia la "evaluación de desempeño", donde se introdujeron sistemas para medir y evaluar cómo los empleados cumplían sus responsabilidades. Luego, se avanzó hacia la "gestión del desempeño", que incluía establecer metas, proporcionar retroalimentación y fomentar el desarrollo de los empleados. En etapas más recientes, se ha centrado en lograr resultados y objetivos organizacionales al vincular el desempeño individual con el éxito general de la empresa. Es esencial comprender que estas etapas no son fases rígidas y que la evolución del concepto de desempeño laboral es un proceso continuo que varía según las organizaciones.

Pedraza, Amaya y Conde (2010) destacan la importancia del desempeño laboral como elemento fundamental para alcanzar la efectividad y el éxito en las empresas. En consecuencia, los directivos muestran un interés no solo en evaluar, sino también en potenciar el rendimiento de sus colaboradores. En este contexto, el desempeño laboral se basa en las acciones observables ejecutadas por los empleados, que pueden medirse a través de sus habilidades y su contribución al éxito de la organización (Aamodt, 2010). En un sentido similar, Robbins (2004) vincula el desempeño laboral con la capacidad de

planificar y coordinar las actividades que, al combinarse, conforman el comportamiento de las personas involucradas en los procesos productivos.

Una de las teorías relevantes en esta investigación es la "Teoría Y" de Douglas Murray McGregor, desarrollada en 1960 y presentada en su libro *"El lado humano de las organizaciones"* en el mismo año. Este libro marcó un cambio significativo en la forma en que se trató a los empleados y se gestionó el personal. Con su publicación, comenzó una tendencia que enfatizaba el reconocimiento y la valoración de los empleados como seres integrales y humanos en el entorno laboral.

2.2.1 Teoría del Desempeño Laboral por Douglas Murray McGregor

Douglas Murray McGregor (1906-1964) fue un ingeniero y psicólogo industrial estadounidense que vivió en la primera mitad del siglo XX. Se destacó por su profundo compromiso con el servicio y sus contribuciones significativas en el ámbito empresarial (Merodio, 2021, párr. 1).

Uno de los estudios más influyentes en el campo de la organización, que representa claramente la perspectiva humanista del liderazgo, fue realizado por McGregor. Presentó su teoría sobre la "Motivación humana" en su obra *"The Human Side of Enterprise"* (1960). En esta teoría, McGregor clasifica a los líderes en base a dos estilos fundamentales de liderazgo: el estilo autoritario, al que llamó "Teoría X", enfocado en las metas organizacionales, y el estilo más igualitario, conocido como "Teoría Y", que pone énfasis en las metas individuales (Medina, 2018, párr. 1).

En relación con la Teoría Y, según Head (2011), implica que los gerentes deben ver a sus empleados como individuos que desean sobresalir, tienen la voluntad y la capacidad de actuar de manera independiente, y pueden responder eficazmente a tareas y responsabilidades más amplias (p. 97).

Larsson y sus colegas (2007) junto con McGregor (2007) explicaron que la Teoría Y sugiere que el esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el juego o el descanso, y que no es necesario recurrir a castigos como única forma de motivar a las personas para cumplir los objetivos de la empresa (p. 65).

McGregor, en su compromiso con el lado humano de las organizaciones, la psicología industrial y las condiciones necesarias para ser un administrador profesional, retomó los estudios de Maslow y desarrolló una serie de investigaciones que finalmente se convirtieron en su obra y pasión de vida.

La teoría de Douglas McGregor sobre la "Motivación humana", en particular su enfoque en la "Teoría Y" del liderazgo, tiene una relevancia significativa en el contexto de la variable de investigación. En el ámbito de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi, donde se está estudiando el desempeño laboral y la satisfacción del personal, la perspectiva de McGregor sobre la Teoría Y sugiere que los gerentes y líderes deberían ver a sus empleados como individuos motivados intrínsecamente. Esto implica que los trabajadores pueden estar naturalmente inclinados a esforzarse en su trabajo y responder positivamente a responsabilidades más amplias si se les brinda un ambiente de trabajo favorable. Desde la perspectiva de la Teoría Y, la satisfacción laboral podría verse como un resultado positivo de un enfoque de liderazgo que valora y respeta las necesidades individuales y la motivación intrínseca de los empleados. Esto, a su vez, podría influir en un mayor desempeño laboral, ya que los trabajadores que se sienten valorados y motivados son más propensos a trabajar de manera eficiente y comprometida. Por lo tanto, la teoría de McGregor proporciona un marco teórico interesante para comprender la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del personal en el contexto de las MiPymes lácteas, destacando la importancia de un enfoque de liderazgo que fomente la motivación intrínseca y el desarrollo de los empleados.

2.2.1.1 Teoría Y

La Teoría Y, de acuerdo con Talavera (2019), se centra en una perspectiva más orientada hacia las personas y presta especial atención a cómo se desenvuelven en su trabajo. Este enfoque se alinea con las prácticas de liderazgo modernas y en constante crecimiento. Según esta creencia, los empleados muestran iniciativa, autonomía, motivación intrínseca y capacidad de autoorganización. Esta teoría aboga por un estilo de liderazgo democrático y participativo (p. 26).

Esta teoría sugiere que los trabajadores tienen la capacidad de auto-dirección, motivación y organización, lo que implica que pueden ser más efectivos y productivos cuando se les brinda un entorno de trabajo que fomente su participación y autonomía. En este sentido, si los líderes de estas empresas adoptan un estilo de dirección democrático y participativo, podrían promover un mayor desempeño laboral al empoderar a sus empleados y permitirles tomar decisiones y contribuir activamente a los objetivos de la organización.

Por lo tanto, la Teoría Y ofrece una perspectiva que destaca la importancia de crear un ambiente de trabajo donde los trabajadores se sientan motivados y empoderados, lo que podría estar directamente relacionado con su nivel de satisfacción y, en última instancia, influir en su desempeño laboral en las MiPymes lácteas.

2.2.1.2 Estilo de dirección basado en la teoría Y

En la Teoría Y, según lo señalado por Martín (2017), los directivos fomentan un enfoque más participativo y brindan los recursos necesarios para que los empleados se integren en un entorno laboral sin presiones excesivas. Esto permite que los empleados persigan sus metas personales dentro de la organización, al tiempo que contribuyen al logro de los objetivos de la empresa. Los líderes que se adhieren a la Teoría Y promueven la capacitación de los empleados y facilitan el flujo de información, así como la participación de los trabajadores en la toma de decisiones. De esta manera, fomentan una auténtica cultura de relaciones positivas entre los empleados y la empresa.

2.2.1.3 Características y fundamentos de la teoría Y

Martín (2017) destaca que, en este entorno laboral, los empleados no experimentan una sensación de obligación o presión, sino todo lo contrario: se sienten una parte fundamental para el desarrollo de la empresa. Es esencial promover las características principales de la Teoría Y, que incluyen:

- Los directivos creen que los empleados encuentran en el trabajo una fuente de motivación y satisfacción diaria.
- Los trabajadores no perciben su entorno laboral como una imposición.

- Los empleados se consideran fundamentales para el progreso de la empresa.

2.2.1.4 Nueva concepción de la administración: Teoría Y

Esta perspectiva se fundamenta en una serie de premisas derivadas de la teoría de la motivación humana:

- Según condiciones que pueden controlarse, el trabajo puede ser una fuente de satisfacción (y debería realizarse de manera voluntaria) o una fuente de castigo (y debería evitarse en la medida de lo posible) (Educativos, 202, párr. 1).
- Asignar tareas a un empleado se percibe como una forma de confiar en él. Uno de los mayores incentivos para los trabajadores es sentirse útiles dentro de la organización, lo que eleva su autoestima y les permite experimentar un sentido de autorrealización, lo que a su vez los motiva a alcanzar las metas establecidas (Educativos, 202, párr. 1).
- En determinadas circunstancias, los individuos aprenden a asumir responsabilidades y las aceptan. Gran parte de la capacidad para asumir responsabilidades y la falta de ambición son características inherentes al ser humano (Educativos, 202, párr. 1).
- El desarrollo de la capacidad de imaginación para resolver problemas en la organización se encuentra predominantemente presente en la población (Educativos, 202, párr. 1).

2.2.1.5 Dimensiones del desempeño laboral

Según McGregor (1960) menciona las siguientes dimensiones para el desempeño laboral que son las siguientes:

Cantidad de trabajo: Se refiere a la cantidad de actividad que se puede asignar a una parte o componente de una cadena productiva sin interferir con el desarrollo global de las operaciones. Esta carga de trabajo puede consistir en una o varias unidades mínimas de tarea (Talavera, 2019).

En el contexto de nuestro estudio en las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi, podemos "tropicalizar" este concepto de carga de trabajo como la cantidad de tareas

o responsabilidades que se pueden asignar a un empleado o departamento específico sin que esto afecte negativamente el funcionamiento general de la empresa. Esta carga de trabajo puede incluir una o varias actividades esenciales para la producción láctea, como el procesamiento de la leche, el control de calidad, la distribución, entre otros aspectos clave de la cadena productiva. La gestión efectiva de esta carga de trabajo es esencial para mantener un flujo de trabajo eficiente y garantizar que la empresa alcance sus objetivos sin sobrecargar a sus empleados o departamentos.

Calidad del trabajo: La calidad del trabajo o calidad de vida laboral se puede definir como la satisfacción de las necesidades fundamentales de los trabajadores. Se relaciona con los recursos, actividades y resultados derivados de la participación de las personas en su entorno laboral (Talavera, 2019).

El concepto de calidad del trabajo o calidad de vida laboral como el grado de satisfacción de las necesidades básicas de los trabajadores en su ambiente de trabajo. Esto implica considerar cómo se satisfacen las necesidades de los empleados en términos de recursos, actividades y resultados relacionados con su participación en la producción de productos lácteos. La calidad del trabajo se refiere a factores como las condiciones laborales, el ambiente de trabajo, la satisfacción en el trabajo y otros aspectos que afectan directamente la experiencia laboral de los empleados en el sector lácteo.

Puntualidad: Implica la disciplina de estar a tiempo para cumplir con los compromisos adquiridos de manera deliberada, ya sea una cita de trabajo, una reunión con amigos, una obligación en la oficina o la entrega de un trabajo pendiente (Talavera, 2019).

En el contexto de nuestro estudio, la puntualidad se refiere a la capacidad de los empleados en las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi para cumplir con sus compromisos laborales de manera disciplinada y estar a tiempo para llevar a cabo sus tareas y responsabilidades. Esto incluye llegar puntualmente a sus puestos de trabajo, cumplir con los horarios establecidos para reuniones o actividades laborales, y entregar proyectos o tareas dentro de los plazos acordados. La puntualidad es un aspecto importante que puede influir en el desempeño laboral y en la eficiencia de las operaciones en el sector lácteo.

Competencia laboral: Se refiere a las habilidades profesionales que son inherentes a la persona y que no se limitan a conocimientos técnicos, sino que también abarcan aspectos de personalidad que distinguen a un trabajador de otro (Talavera, 2019).

En el contexto de nuestra investigación en las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi, la competencia laboral se refiere a las habilidades profesionales y personales que los empleados poseen y que son esenciales para desempeñar eficazmente sus roles en la industria láctea. Estas competencias incluyen tanto conocimientos técnicos relacionados con la producción láctea como habilidades interpersonales, capacidad de trabajo en equipo, actitud positiva, capacidad de resolución de problemas y otras cualidades que distinguen a un trabajador de otro en términos de su eficacia y contribución al éxito de la empresa. La competencia laboral es un aspecto crucial que puede influir en el desempeño laboral y en la competitividad de las MiPymes lácteas en el mercado.

Iniciativa en el trabajo: Consiste en la capacidad profesional para proponer, desarrollar o diseñar proyectos especiales. Esta cualidad laboral es esencial, ya que permite anticipar eventos y generar ideas innovadoras (Talavera, 2019).

En el contexto de nuestra investigación en las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi, la iniciativa en el trabajo se refiere a la capacidad de los empleados para proponer, desarrollar o diseñar proyectos especiales relacionados con la producción láctea y las operaciones de la empresa. Esta cualidad laboral es fundamental, ya que implica la capacidad de anticiparse a eventos futuros, generar ideas innovadoras y contribuir activamente a la mejora y eficiencia de las operaciones de la empresa. Los empleados que muestran iniciativa en el trabajo son valiosos para la organización, ya que pueden identificar oportunidades de mejora y contribuir de manera proactiva al éxito de la empresa en un mercado altamente competitivo como el de las MiPymes lácteas.

Esfuerzo: Se refiere a la fuerza aplicada contra algún impulso o resistencia para superarlo o revertirlo. También hace referencia a la energía y el vigor empleados en la ejecución de una tarea, superando obstáculos en el proceso (Talavera, 2019).

En el contexto de nuestra investigación en las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi, el esmero se refiere a la dedicación y el compromiso de los empleados para superar obstáculos y llevar a cabo sus tareas de manera efectiva. Implica la aplicación de una fuerza decidida para enfrentar desafíos y resistencias en el proceso de trabajo, así como la energía y el vigor empleados en la ejecución de sus labores. El esmero es una cualidad laboral importante, ya que influye en la calidad y eficiencia de las operaciones de la empresa láctea. Los empleados que demuestran esmero en su trabajo son capaces de superar dificultades, mantener altos estándares de desempeño y contribuir al éxito general de la organización.

2.2.2 Teoría de la Satisfacción laboral por Frederick Irving Herzberg

2.2.2.1 Teoría de motivación-higiene

Martínez (2013) esclarece que el precursor de la teoría fue Frederick Irving Herzberg, un psicólogo destacado que se convirtió en una figura influyente en la gestión empresarial. En 1959, Herzberg presentó la "Teoría de los dos factores", también conocida como la teoría de la motivación e higiene, donde estableció que el rendimiento laboral está vinculado al nivel de satisfacción experimentado en el ámbito laboral.

Según Pérez (2016), desde la perspectiva de los líderes empresariales, la teoría de los dos factores enfatiza la importancia del desempeño laboral, ya que se requiere crear condiciones que permitan a los empleados sentir un sentido de logro, disfrutar de sus responsabilidades y recibir reconocimiento por su trabajo. Aunque el salario desempeña un papel relevante en la atracción y retención de personal, su influencia disminuye en lo que respecta a motivar una eficiencia laboral óptima.

Esta teoría identifica dos influencias clave en las personas:

- La satisfacción, que está principalmente relacionada con los factores motivacionales. Estos elementos contribuyen a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen un impacto limitado en la insatisfacción.

- La insatisfacción, que en su mayoría es producto de los factores de higiene. La ausencia o inadecuación de estos factores genera insatisfacción, pero su presencia tiene un efecto limitado en la satisfacción a largo plazo (Pérez, 2016).

2.2.2.2 Factores de Higiene:

Los factores de higiene o también llamados extrínsecos están relacionados principalmente con el entorno en el que se realiza el trabajo y las condiciones que lo rodean. También se relacionan con las necesidades fisiológicas (Alimentación, descanso, salud, respiración etc.) y de seguridad (física, empleo, familiar, protección, moral etc.) que se presentan en la pirámide de Maslow. En este sentido, si los factores de higiene están ausentes en el entorno laboral, provocan insatisfacción entre los trabajadores y, en consecuencia, afectan a su desempeño laboral que lo rodean.

Estos factores de higiene son:

Factores económicos, como el salario: "Engloban los ingresos y compensaciones económicas que percibe el trabajador. Para evitar generar insatisfacción en los empleados, las empresas deben remunerarlos de manera justa y adecuada en función de sus responsabilidades laborales" (Economía desde casa, 2021, parr. 4).

En el contexto de nuestra investigación en las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi, los factores económicos, como el salario, se refieren a los ingresos y compensaciones económicas que reciben los empleados por su trabajo en la empresa láctea. Es esencial que las empresas remuneren a sus empleados de manera justa y adecuada, teniendo en cuenta sus responsabilidades laborales. Esto es importante para evitar generar insatisfacción entre los trabajadores, ya que una remuneración insuficiente o injusta puede afectar negativamente su nivel de satisfacción laboral y, por ende, su desempeño en el trabajo. Por lo tanto, el salario es un factor económico clave que influye en la satisfacción y el desempeño de los empleados en las MiPymes lácteas.

Condiciones laborales: "Hacen referencia al entorno físico en el que se desarrolla el trabajo. Los empleados necesitan contar con un espacio estable y libre de interrupciones para desempeñar sus tareas de manera tranquila. Por ejemplo, un trabajador no

experimentará insatisfacción si trabaja en instalaciones seguras, limpias y sanitarias, con medidas adecuadas de prevención, así como condiciones apropiadas de iluminación y temperatura" (Economía desde casa, 2021, parr. 5).

En el contexto de nuestra investigación en las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi, las condiciones laborales se refieren al entorno físico en el que los empleados realizan sus tareas diarias. Es fundamental que los trabajadores cuenten con un espacio de trabajo estable y libre de interrupciones para poder desempeñar sus labores de manera tranquila y efectiva. Por ejemplo, las condiciones laborales ideales incluyen instalaciones seguras, limpias y sanitarias, así como medidas adecuadas de prevención de riesgos laborales. Además, es esencial que el entorno de trabajo ofrezca condiciones apropiadas de iluminación y temperatura para que los empleados puedan llevar a cabo sus actividades de manera óptima. Un entorno laboral adecuado contribuye significativamente a la satisfacción de los trabajadores y, en última instancia, a su desempeño laboral en las MiPymes lácteas.

Relaciones interpersonales, incluida la relación con los superiores: "Engloban todas las interacciones sociales que un trabajador tiene con sus compañeros, ya sean superiores o subordinados. Estas relaciones deben ser apropiadas y caracterizadas por el respeto mutuo, ya que, en caso contrario, podrían dar lugar a conflictos y generar insatisfacción" (Economía desde casa, 2021, parr. 7).

Dentro del contexto de nuestra investigación en las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi, las relaciones interpersonales se refieren a las interacciones sociales que los empleados tienen entre sí, incluyendo sus relaciones con superiores y compañeros de trabajo. Estas interacciones deben ser adecuadas y basadas en el respeto mutuo. El establecimiento de relaciones interpersonales positivas y saludables en el entorno laboral es esencial para prevenir conflictos y promover la satisfacción de los trabajadores. Cuando existe un ambiente en el que las relaciones son respetuosas y armoniosas, los empleados tienden a estar más satisfechos con su trabajo y, en última instancia, a rendir mejor en las MiPymes lácteas.

Clima organizacional: "Se refiere a la manera en que las personas interactúan y se relacionan en el entorno laboral. Su objetivo es fomentar un ambiente de trabajo

positivo, prestando especial atención al contexto en el que los empleados desempeñan sus funciones y creando experiencias satisfactorias para ellos" (Economía desde casa, 2021).

Dentro del contexto de nuestra investigación en las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi, el clima organizacional se refiere a la forma en que las personas interactúan y se relacionan en el entorno laboral de estas empresas. El objetivo principal del clima organizacional es crear un ambiente de trabajo positivo y propicio para que los empleados desempeñen sus funciones de manera efectiva y satisfactoria. Esto implica prestar atención al contexto en el que trabajan los empleados y asegurarse de que tengan experiencias laborales gratificantes. Un clima organizacional favorable puede contribuir significativamente a la satisfacción de los trabajadores y, en última instancia, al desempeño de las MiPymes lácteas.

2.2.2.3 Factores de motivación:

Los factores de motivación se centran en el desarrollo emocional e intelectual del individuo, es decir, que estos factores están relacionados con el trabajo que desempeñan y además con las necesidades sociales (amistad, afecto, etc.) y las de autorrealización (creatividad, espontaneidad, liderazgo etc.) expuestas por Maslow.

Estos factores motivacionales o también llamados intrínsecos son:

Sentimiento de autorrealización: Experimentar la certeza de estar contribuyendo a la realización de algo valioso.

Reconocimiento de una labor bien hecha: Recibir confirmación de que se ha desempeñado un trabajo significativo.

Logro o cumplimiento: Tener la oportunidad de llevar a cabo actividades interesantes y satisfactorias.

Responsabilidad mayor: Obtener nuevas responsabilidades y tareas que amplíen la descripción del puesto y proporcionen un mayor control sobre el trabajo individual (Economía desde casa, 2021).

Adicionalmente, según Pérez (2016), Herzberg subraya que la insatisfacción laboral es igual de importante que la satisfacción, y a menos que se gestionen adecuadamente los factores de higiene, los empleados no estarán motivados para trabajar arduamente. En realidad, estarán tan insatisfechos que perderán la motivación. También argumenta que los factores de higiene no son en sí mismos motivadores, pero cuando se satisfacen, reducen la insatisfacción y sientan las bases para la motivación. Por otro lado, los factores de motivación tienen un gran potencial para aumentar la satisfacción laboral, pero si faltan, resultan en niveles bajos de insatisfacción entre los empleados.

Asimismo, Pérez (2015) explica que la investigación de Frederick Irving Herzberg determinó que cuando los factores de higiene están en niveles óptimos, previenen la insatisfacción de los empleados, pero si son deficientes, provocan insatisfacción.

Por lo tanto, según la explicación de Canul, et al. (2016), Herzberg enfatiza que solo se consideraron los factores de higiene en la motivación de las personas. En esta perspectiva, el trabajo se percibe como desagradable y se puede incentivar a las personas a trabajar más mediante recompensas y beneficios salariales, es decir, se motiva a las personas a cambio de su trabajo.

Además, de acuerdo con Herzberg, "el enriquecimiento del trabajo tiene efectos tanto altamente deseables como indeseables. Los efectos deseables están relacionados con un mayor nivel de motivación y productividad, la reducción de la ausencia en el trabajo y la rotación de personal. Entre los efectos indeseables se encuentra un aumento de la ansiedad, un aumento del conflicto entre las expectativas personales y los resultados del trabajo en las nuevas tareas enriquecidas, y un sentimiento de explotación cuando la empresa no acompaña el enriquecimiento del trabajo con un aumento en la remuneración. También puede haber una reducción en las relaciones interpersonales debido a las tareas asignadas" (Canul, Gonzáles y Fernández, 2016).

2.2.3 Precusores del desempeño laboral

A medida que las empresas comienzan a crecer y se incorporan más personas, es fácil que los recursos humanos pierdan de vista la calidad que cada persona aporta a la

organización o lo productivas que son. Por eso es fundamental mejorar el desempeño laboral.

De acuerdo con Chiavenato (2011), el desempeño laboral se refiere a la eficacia demostrada por los empleados en la ejecución de sus tareas, lo cual reviste una importancia fundamental en las empresas y se convierte en una ventaja competitiva. La eficiencia laboral se puede entender como la calidad del trabajo que cada empleado aporta a sus responsabilidades diarias en un período de tiempo específico. Este concepto, perteneciente al ámbito de los recursos humanos, se utiliza para comprender cómo una persona cumple con sus funciones laborales.

Según la perspectiva de Milkovich y Boudreau (1994), el desempeño laboral se relaciona con las características individuales de cada empleado, incluyendo sus cualidades, necesidades y habilidades. Estas características interactúan entre sí en el contexto de la naturaleza del trabajo y la dinámica de la organización en su conjunto, y el desempeño resultante es producto de la interacción de todas estas variables.

Por otro lado, de acuerdo con Campbell et al. (1990), el desempeño laboral se define como las acciones y conductas destacadas de un colaborador que contribuyen al crecimiento de las empresas al lograr las metas establecidas por la organización.

Según Stoner (1994) el desempeño laboral es donde el personal trabaja adecuadamente para el logro de objetivos, también el personal debe trabajar eficazmente para lograr las metas que tiene trazado la empresa.

McGregor, (1960) menciona que el desempeño laboral es la visión tradicional en el trabajo, cuya única motivación es el dinero, para un buen desempeño laboral se debe considerar un buen liderazgo y control continuo sobre el personal.

2.2.3.1 Importancia del desempeño laboral

El rendimiento de los trabajadores desempeña un papel crucial en las empresas, y es esencial enfocarse en su mejora y desarrollo. De acuerdo con Chiang y San Martín (2017), "El desempeño, en su mayoría, refleja la eficacia, es decir, la capacidad de alcanzar metas utilizando de manera eficiente los recursos disponibles" (p. 160).

2.2.3.2 Factores que influyen en un entorno de trabajo saludable

La salud física y mental de los empleados está estrechamente relacionada con las condiciones del entorno de trabajo en el que desempeñan sus labores. En esta línea, la Organización Mundial de la Salud (OMS) llevó a cabo una investigación con el propósito de identificar formas de mejorar el entorno laboral, y estableció directrices para que las empresas adopten medidas adecuadas con este fin. Estos cuatro factores conforman el ambiente de trabajo y ejercen un impacto directo en la satisfacción o el malestar de los trabajadores:

Ambiente físico:

Esta área abarca aspectos como la calidad del aire, la infraestructura, el mobiliario y la presencia de sustancias químicas o materiales en el lugar de trabajo. Todos estos elementos pueden influir en la seguridad, la salud y el bienestar físico y mental de los empleados.

Los riesgos laborales más destacados vinculados al ambiente físico incluyen:

- Exposición al ruido, radiación y vibraciones.
- Factores biológicos, como la falta de acceso a agua potable o instalaciones sanitarias adecuadas.
- Problemas ergonómicos, como posturas inadecuadas, esfuerzo excesivo o carga pesada.
- Riesgos derivados de maquinaria, grúas, ascensores y otros equipos industriales.
- Peligros relacionados con la energía, como descargas eléctricas o caídas desde alturas.
- Riesgos asociados a la conducción de vehículos en el ámbito laboral.

Ambiente psicosocial:

En este contexto, se consideran factores como las actitudes, las presiones, las prácticas, los valores organizativos y la cultura laboral, además de las relaciones entre los diversos actores dentro de la empresa. Problemas recurrentes en este ámbito incluyen el estrés

mental y emocional de los trabajadores, que pueden desencadenar trastornos como la ansiedad crónica y otras dolencias físicas.

Los riesgos psicosociales pueden originarse por diversas razones, tales como:

- Deficiente organización del trabajo, que engloba la presión, la falta de flexibilidad, la ausencia de reconocimiento y la escasa comunicación.
- Cultura institucional problemática, que involucra la falta de normas y procedimientos, situaciones de acoso, intimidación o discriminación.
- Estilo de gestión inadecuado, que se manifiesta a través de una comunicación deficiente entre los superiores y los empleados.
- El temor a perder el empleo debido a decisiones de personal adoptadas por la empresa y la consiguiente sensación de inseguridad que ello genera.

Ambiente psicosocial

En este entorno se recogen factores como actitudes, presiones, prácticas, valores de la empresa, cultura laboral y relaciones entre los diferentes actores de la empresa. Los problemas más comunes son el estrés mental y emocional de los trabajadores que puede causar enfermedades como la ansiedad crónica u otras dolencias físicas (OMS, 2016).

Algunos riesgos psicosociales surgen por las siguientes razones:

- Mala organización del trabajo (presión, falta de flexibilidad, falta de reconocimiento, falta de comunicación).
- Cultura institucional (falta de normas y procedimientos, acoso, intimidación, discriminación).
- Estilo de gestión (mala comunicación entre superiores y empleados).
- El miedo a perder el trabajo por maniobras de personal que realiza la empresa y la inseguridad que esto transmite.

Recursos individuales para el bienestar en el entorno laboral

Para mantener una fuerza laboral comprometida, que se sienta apasionada por su trabajo y mantenga un buen estado de salud en el entorno laboral, las empresas deben prestar atención a los recursos que promuevan la satisfacción de los empleados y resuelvan cuestiones como la flexibilidad de horarios y la creación de áreas de descanso. En jornadas laborales prolongadas, es fundamental que los trabajadores tengan la oportunidad de interrumpir sus labores y descansar adecuadamente. En este sentido, se pueden facilitar opciones para que los empleados disfruten de refrigerios en el lugar de trabajo y se evite imponer restricciones en este aspecto (OMS, 2016).

Participación de la empresa en la comunidad

Establecer un entorno sostenible que sea beneficioso para los empleados implica la provisión de servicios como transporte público, atención médica y la implementación de políticas de igualdad de género, entre otros. Estas medidas tienen un impacto que trasciende los límites de la empresa y contribuyen a la formación del entorno social circundante (OMS, 2016).

2.2.4 Precusores de la Satisfacción laboral

Según Muñoz (1990), la satisfacción laboral se refiere al sentimiento de satisfacción que experimenta el personal al realizar un trabajo que le gusta o le interesa, en un ambiente cómodo y agradable dentro de una organización que encuentra atractiva, y donde percibe compensaciones económicas acordes con sus expectativas.

De acuerdo con Morillo (2006), la satisfacción laboral se define como la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su puesto de trabajo, expresada a través del grado de conformidad entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que reciben, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial.

Según Herzberg (1959), la satisfacción laboral se relaciona con el grado de conformidad que experimenta un empleado en relación con su entorno y las condiciones de trabajo.

2.2.4.1 Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral representa un punto de partida crucial en las emociones individuales, ya que no solo garantiza el bienestar de los empleados, sino que también influye de manera significativa en su productividad y desempeño. Un empleado que se siente satisfecho y contento con su trabajo tendrá un rendimiento superior y mostrará un mayor compromiso tanto hacia la organización como hacia su propio puesto de trabajo. Por otro lado, aquellos empleados que no experimentan satisfacción laboral pueden generar actitudes y comportamientos negativos (Bizneo, 2018).

Adicionalmente, de acuerdo con Canales (2022), los trabajadores representan el recurso más valioso en cualquier organización, independientemente de la naturaleza de su negocio. Mantener a los empleados satisfechos conlleva diversos beneficios para las empresas, entre los que se incluyen tasas reducidas de ausentismo y rotación de personal. Los empleados que disfrutan de su trabajo tienen menos probabilidades de renunciar o de faltar al trabajo, lo que se traduce en ahorros significativos en tiempo y recursos para el Departamento de Recursos Humanos.

Asimismo, se ha observado que los empleados satisfechos tienden a ser más productivos en comparación con aquellos que no lo están. Esto conlleva a un mejor rendimiento de la organización, especialmente en aquellas empresas que cuentan con un mayor número de empleados contentos.

Por último, la satisfacción laboral también promueve la lealtad de los trabajadores hacia la empresa. Cuando los empleados perciben que la organización respalda genuinamente sus intereses y necesidades, muestran un mayor compromiso y dedicación en su trabajo (Canales, 2022).

2.2.4.2 Factores que influyen en la satisfacción laboral

Según Bizneo (2018), los factores más importantes que repercuten en la satisfacción del personal:

Clima laboral: Al hablar del clima laboral se contemplan varios factores tales como; las relaciones interpersonales principalmente en la confianza, las condiciones físicas de las instalaciones, es decir si son amplias, nuevas, si están bien iluminadas etc. Son aspectos

que influyen en cómo se sienten los trabajadores. Tener un adecuado ambiente laboral produce satisfacción en el puesto de trabajo cada día e incluso en la forma cómo desarrolla sus labores (Bizneo, 2018).

Cultura organizacional: Es un punto clave en las organizaciones puesto que influye en la satisfacción laboral, respecto a las políticas y en sí a la cultura de las empresas de la que los empleados se sientan orgullosos y con la que se identifiquen (Bizneo, 2018).

El puesto de trabajo: Influye de manera directa en la satisfacción ya que el puesto laboral debe estar acorde a la especialización o conocimientos del personal y además, en base a sus experiencias y/o habilidades personales. Además, debe estar totalmente recompensado teniendo en cuenta la carga laboral, las responsabilidades etc. caso contrario se generará insatisfacciones (Bizneo, 2018).

La posibilidad de crecimiento: Es otro aspecto que condiciona la satisfacción laboral pues es importante promover planes de crecimiento interno y de formación para mejorar la satisfacción y que además son útiles para captar y detectar empleados talentosos (Bizneo, 2018).

Relación entre jefes-empleados: La comunicación es la clave para tener una buena relación, es decir que la comunicación debe ser de ida y vuelta, en otras palabras, el jefe deberá hacer llegar a todos los colaboradores los objetivos, resultados y los errores de la empresa. Es importante que el jefe reconozca los aciertos de los trabajadores y les informe de sus errores, pero nunca gritando u actuando de una manera inadecuada (Bizneo, 2018).

Capacitación y desarrollo: La capacitación es el punto fuerte para que haya un desarrollo exitoso, por ello todas las empresas deben adoptar programas de capacitación al personal para logra un perfeccionamiento y actitudes positivas para el mejor desempeño de los cargos y así adaptar a cada colaborador a las exigencias que la empresa requiera en su entorno (Bizneo, 2018).

La participación: Influye directamente en la satisfacción puesto que contar con la colaboración de los trabajadores en la toma de decisiones de las empresas ayuda a

prevenir problemas uno de ello puede ser los riesgos laborales por medio de sugerencias o técnicas de seguridad que el empleado intervenga en la solución de problemas y a su vez se sienta más motivado (Bizneo, 2018).

Según Eustaquio (2016) los hallazgos en las investigaciones y conocimientos por Robbins en 1991 se considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

El reto del trabajo - Satisfacción con la naturaleza del trabajo en sí: Los empleados tienden a preferir empleos que les brinden la oportunidad de utilizar sus habilidades, que involucren una variedad de tareas, que ofrezcan autonomía y que proporcionen retroalimentación sobre su desempeño. En este contexto, un nivel adecuado de desafío genera satisfacción y placer en los empleados (Eustaquio, 2016).

Sistemas de recompensas equitativos: Los sistemas de recompensas deben ser percibidos como justos por parte de los empleados para que sientan satisfacción con ellos. Estos sistemas deben ser transparentes, sin ambigüedades y deben estar alineados con las expectativas y habilidades de los trabajadores (Eustaquio, 2016).

Satisfacción con las oportunidades de promoción y ascenso: Las oportunidades de promoción y ascenso brindan a los empleados la posibilidad de crecimiento personal, asumir mayores responsabilidades y elevar su estatus social dentro de la organización. Estos aspectos contribuyen significativamente a la satisfacción de los colaboradores (Eustaquio, 2016).

Condiciones de trabajo favorables: Los empleados valoran el entorno en el que desempeñan sus labores. Desean que su lugar de trabajo les proporcione bienestar personal y facilite la ejecución efectiva de sus tareas. Un ambiente físico cómodo y un diseño adecuado del espacio de trabajo promueven un mejor desempeño y aumentan la satisfacción de los empleados (Eustaquio, 2016).

Apoyo de colegas y satisfacción con la supervisión: El trabajo también satisface las necesidades de interacción social de los empleados. La actitud y comportamiento de los supervisores tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral. En general, los

empleados prefieren un líder que sea comprensivo, brinde retroalimentación positiva, escuche sus opiniones y muestre interés genuino. Esto contribuye a una mayor satisfacción en el entorno laboral (Eustaquio, 2016).

Alineación entre la personalidad y el puesto de trabajo: Existe una mayor satisfacción cuando hay una concordancia significativa entre la personalidad del empleado y las demandas del puesto de trabajo. Esto se traduce en un mejor desempeño laboral, ya que los trabajadores utilizan sus talentos y habilidades de manera efectiva para cumplir con los requisitos de sus roles. Además, la colaboración entre empleados con diversas habilidades y talentos puede mejorar el rendimiento en el trabajo y aumentar la satisfacción (Eustaquio, 2016).

2.2.5 Modelo del desempeño laboral propuesto por Campbell

Según Campbell y sus colaboradores (Campbell, John P; McHenry, Jeffrey J; Wise, Lauress L, 1990), el desempeño laboral se define como "las acciones observables que realizan las personas y que son relevantes para los objetivos de la organización" (p. 313).

El modelo de Campbell surge como una respuesta a la necesidad de medir el desempeño de los empleados y se considera uno de los fundamentos teóricos de la evaluación del desempeño. Al ser una estructura multidimensional, tiene como objetivo permitir que los componentes clave para medir el desempeño informen la estrategia para lograr una meta. Sus elementos describen la estructura subyacente del desempeño en todos los trabajos.

De acuerdo con los esfuerzos de Campbell et al. (2015) tras revisar estudios realizados desde 1980 sobre la estructura y dimensiones del desempeño laboral, se resumen en ocho factores fundamentales los conceptos más importantes del desempeño laboral:

1. Rendimiento técnico: Se refiere a los requisitos necesarios para realizar una tarea o cumplir con un puesto, lo cual incluye también habilidades interpersonales.
2. Comunicación: Hace referencia a la manera en que se transmite la información, destacando la importancia de que sea comprensible, convincente y bien organizada, entre otros atributos.

3. Iniciativa en el trabajo: Engloba comportamientos observables que se evidencian cuando los empleados asumen tareas adicionales voluntariamente o trabajan en condiciones adversas.
4. Comportamiento de trabajo contraproducente: Se refiere a las acciones individuales que tienen un efecto negativo en el logro de los objetivos previstos.
5. Calidad de trabajo: Relacionada con las características del desempeño que permiten satisfacer necesidades implícitas o específicas.
6. Desempeño gerencial jerárquico: Engloba las acciones que generan, preservan y asignan recursos a los trabajadores para alcanzar los objetivos de la organización.
7. Calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros: Se centra en las relaciones entre los miembros de un equipo y cómo influyen en el desempeño del grupo.
8. Desempeño de la gestión de compañeros: Hace referencia a las funciones de gestión, como la resolución de problemas, que se llevan a cabo entre colegas en la organización.

Estos ocho factores son esenciales para comprender y evaluar el desempeño laboral en una variedad de contextos organizacionales.

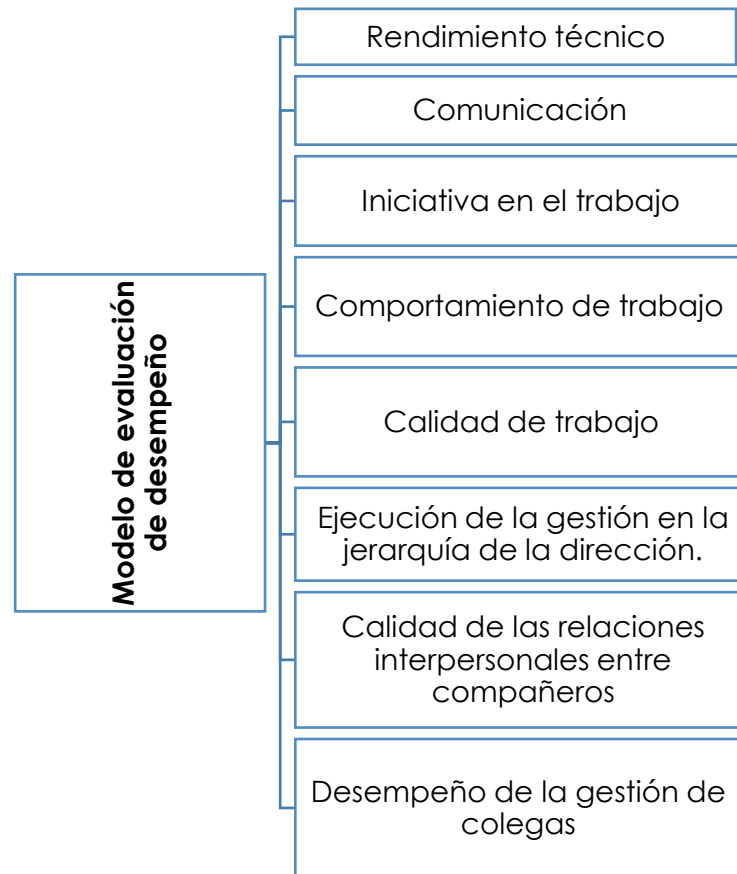


Figura 1. Modelo de evaluación de desempeño
Fuente: Campbell, (1990).

2.2.6 Modelo de satisfacción laboral en el puesto de trabajo

El modelo llamado, la satisfacción laboral en el puesto de trabajo fue planteado por Madero en el año 2019, el mismo que fue aplicado en su investigación denominada "Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores". Dicho modelo le permitió conocer cómo influyen los incentivos en la satisfacción de los trabajadores partiendo de las siguientes dimensiones:

Ambiente de trabajo (work environment): Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que, de alguna manera influyen, sobre su conducta.

Solidaridad y compañerismo (peer relationship): Se refiere a la relación que se da por parte del trabajador con sus superiores y compañeros de trabajo al momento de estar realizando sus actividades laborales.

Alcance de la responsabilidad (extent of responsibility): Se ofrecen las herramientas, el equipo necesario y los diversos elementos propios para poder desarrollar las actividades laborales sin ningún contratiempo y de la mejor manera posible.

Salario: Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Oportunidades de crecimiento y desarrollo (growth opportunities): Se define como las opciones de promoción en la organización por un buen desempeño o por la experiencia adquirida. Incluye las oportunidades de entrenamiento que pueden ayudar a incrementar las habilidades del empleado.

Reconocimiento al desempeño (performance appreciation): Es el reconocimiento al buen desempeño de los empleados por parte de la alta gerencia para reforzar el sentimiento de triunfo del empleado por el alcance de los resultados esperados.

Autonomía para tomar decisiones (decision autonomy): Se define como la libertad que los empleados tienen al realizar sus actividades y tomar decisiones relacionadas a sus actividades.

Participación en la toma de decisiones (participative management): Se define como la percepción que tiene el empleado acerca de qué tanto influye en el proceso de toma de decisiones de la organización y qué tanto la gerencia toma en cuenta sus sugerencias.

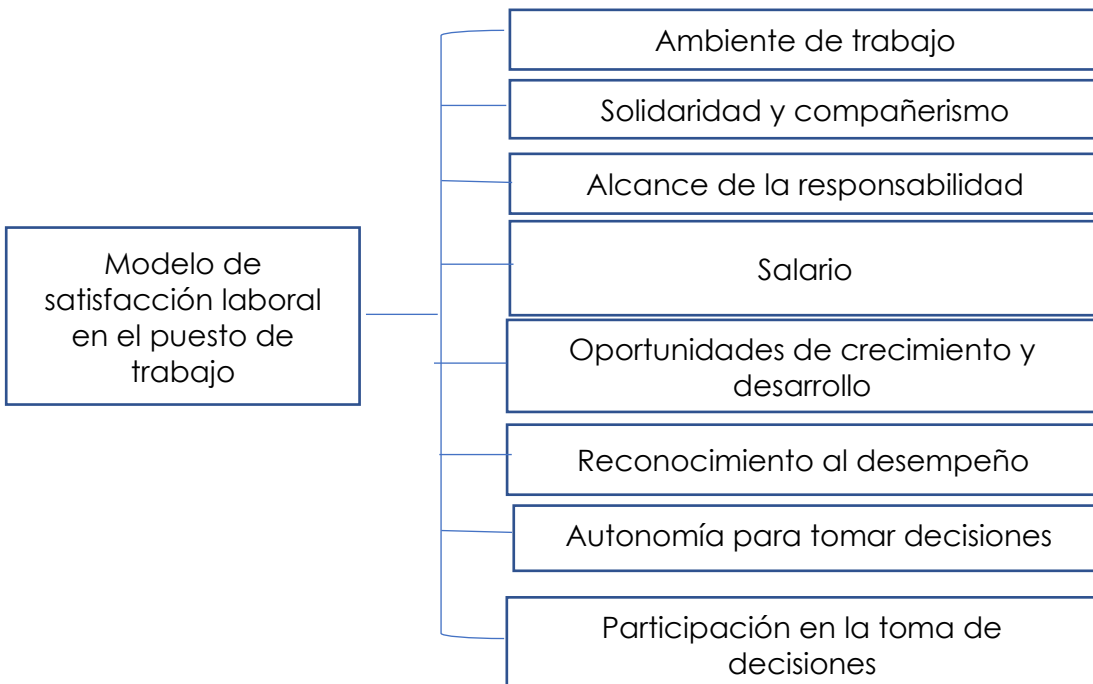


Figura 2. Modelo de satisfacción laboral en el puesto de trabajo
Fuente: Madero, (2019).

2.2.7 Código del trabajo para empleados y empleadores del Ecuador

Se consideró las normativas establecidas por el código de trabajo, de las obligaciones a tener en cuenta tanto el empleador como el trabajador.

2.2.7.1 Obligaciones del empleador:

Respecto a las obligaciones del empleador, según el código de trabajo en su artículo 42 establece que las empresas han de pagar las cantidades justas que le correspondan al trabajador, y que además dichas organizaciones deben precautelar la seguridad e higiene del empleado, sujetándose a medidas de prevención y que dado un caso que algún empleado sufra algún tipo de accidente o enfermedades profesionales, según el Art.38 las organizaciones tendrán la obligación de indemnizar al trabajador (Código de trabajo, 2020).

Además, las empresas que tuvieran más de 10 empleados deberán tener artículos de primera necesidad los cuales deberán ser suministrados a precios de costo a ellos y a sus familiares. El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración. Los jefes que no acoten esta obligación serán sancionados con una multa de 20\$ tomando en cuenta la capacidad económica de la empresa y a su vez el número de trabajadores. (Código de trabajo, 2020)

Otra obligación importante del empleador es brindar oportunamente a los trabajadores los materiales necesarios en las condiciones adecuadas para la ejecución eficiente del trabajo (Código de trabajo, 2020).

2.2.7.2 Obligaciones del trabajador:

En cuanto a las obligaciones del trabajador, en su artículo 58 del código de trabajo los empleados deberán acatar y cumplir las instrucciones del jefe según el orden jerárquico establecido, es decir de acuerdo al nivel de conocimiento de las funciones a desempeñar (Código de trabajo, 2020).

Además, el trabajador deberá evitar comunicar información importante con terceros salvo que la empresa se le autorice impidiendo causar malos entendidos o perjudicando al empleador y a su vez generando un clima laboral inadecuado entre los jefes y compañeros de trabajo. Los empleados también tendrán la obligación de conservar y llevar en buen estado los instrumentos o útiles que se les haya facilitado para la realización de sus actividades laborales. (Código de trabajo, 2020). Finalmente, se presentan cuadros de literatura los cuales presentan un esquema en el que se explica la fundamentación teórica en la que se basa la presente investigación empezando por la variable independiente (desempeño laboral) y la variable dependiente (satisfacción).

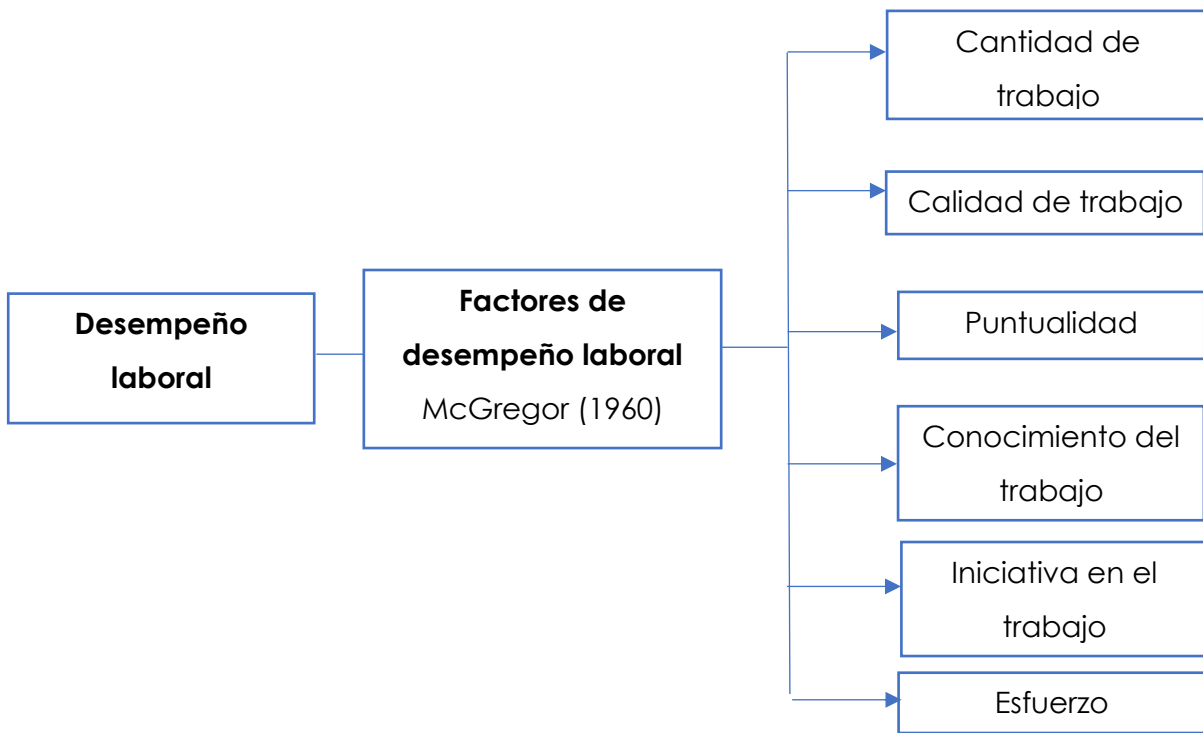


Figura 3. Cuadro de literatura de la variable desempeño laboral

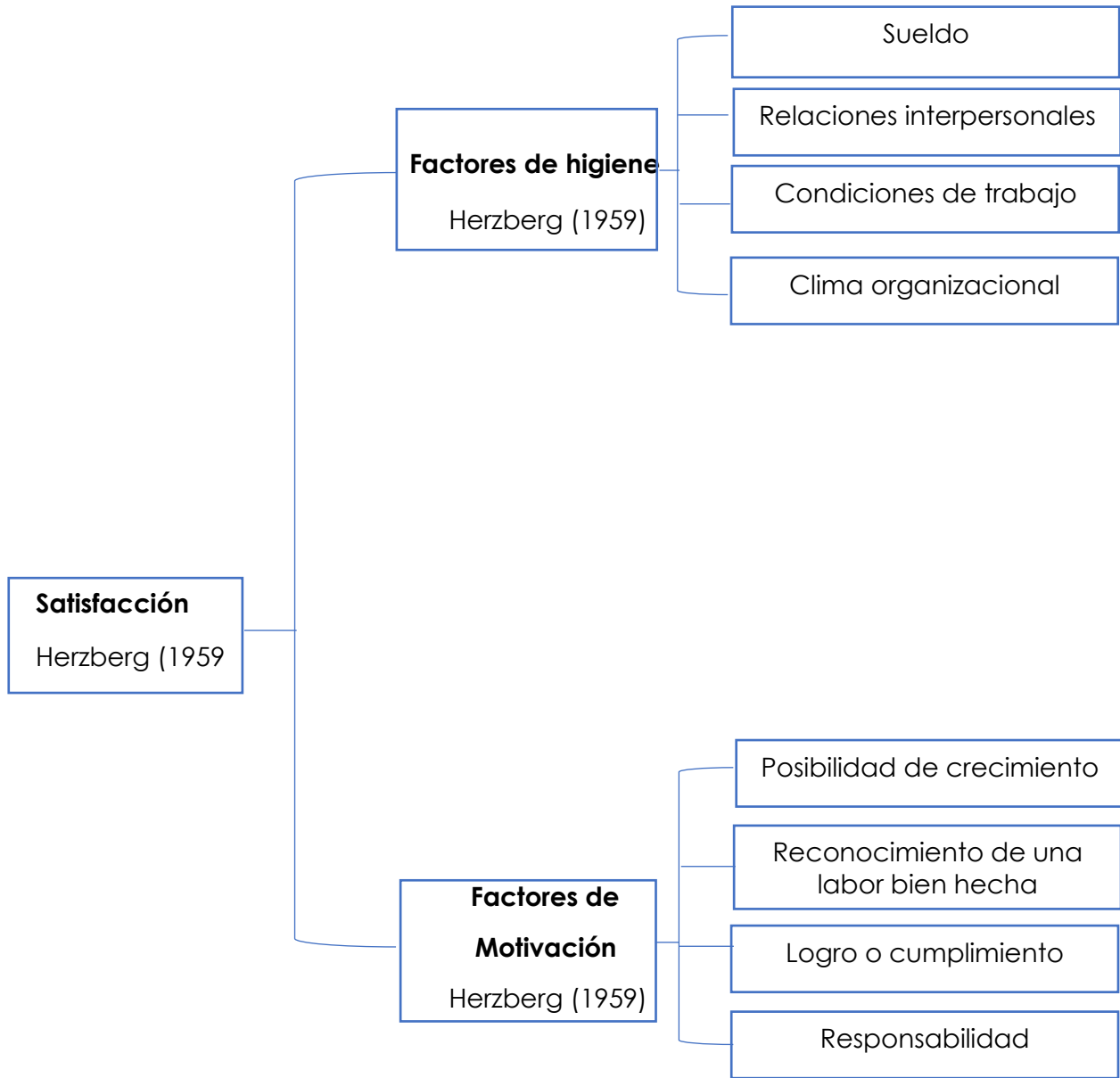


Figura 4. Cuadro de literatura de la variable satisfacción

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

La investigación se desarrolló desde un enfoque cuantitativo puesto que según Hernández et, al (2014) lo define como la recolección y el análisis de datos para contestar las preguntas de investigación, lograr los objetivos establecidos y probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (p.523).

3.1.2. Modalidad

La investigación tiene una modalidad no experimental, puesto que se realizó sin manipular intencionadamente las variables, únicamente se basó en conceptos, sucesos o fenómenos que ya se dieron sin la intervención directa del investigador.

Según Hernández et.al (2014), la investigación no experimental no busca alterar ni modificar a las variables de estudio, es más se basa en lo que ocurre en su contexto natural; así mismo, no está permitido que el investigador modifique la realidad de las variables.

Siendo el método deductivo con una modalidad no experimental, el fin de la investigación fue no modificar las variables de estudio, en este caso el desempeño laboral como primera variable y la satisfacción como segunda variable puesto que solo se enfocó en extraer sucesos o fenómenos que ya pasaron.

3.1.3. Tipo de Investigación

La investigación fue descriptiva, puesto que, según Hernández et. al (2014), dicha investigación "consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; en otras

palabras, consiste detallar cómo son y se manifiestan. Con las investigaciones de tipo descriptivas se busca determinar propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otra manifestación que se someta a un análisis, de esta manera, lo que se pretende únicamente es medir o recopilar información de manera conjunta sobre los conceptos o las variables". (p.92).

También la investigación fue de tipo correlacional ya que según Hernández et. al (2014) esta investigación tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular llegando a determinar la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí.

En caso de existir una correlación entre variables, se tiene que, cuando una de ellas varía, la otra también experimenta alguna forma de cambio a partir de una regularidad que permite anticipar la manera cómo se comportará una por medio de los cambios que sufra la otra.

A partir de estos conceptos siendo el tipo de investigación descriptiva correlacional con un enfoque cuantitativo se buscó describir el estado actual del nivel de desempeño y satisfacción laboral del personal de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi y a su vez se analizó la relación de las variables.

3.2. HIPÓTESIS

- **Ho:** El desempeño laboral no se relaciona con en el nivel satisfacción del personal de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi.
- **H1:** El desempeño laboral se relaciona con el nivel de satisfacción del personal de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1. Definición de las variables

Variable independiente: Desempeño Laboral

Según McGregor, (1960) el desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden para alcanzar las metas comunes de manera eficiente y sujetos a unas reglas previamente establecidas.

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Según Herzberg (1959) la satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo.

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO	
Variable Independiente: Desempeño Laboral	Factores de desempeño laboral	Rendimiento técnico	Encuesta	Cuestionario (Empleados)	
		Comunicación			
		Iniciativa en el trabajo			
		Comportamiento de trabajo			
		Desempeño gerencial jerárquico			
		Calidad de trabajo			
		Calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros			
		Desempeño de la gestión de compañeros			
		Factores de Higiene			Salario
					Ambiente de trabajo
Solidaridad y compañerismo					
Alcance de la responsabilidad					
Factores de Motivación	Oportunidades de crecimiento y desarrollo				
	Reconocimiento al desempeño				
	Autonomía para tomar decisiones				
	Participación en la toma de decisiones				
Variable dependiente: Satisfacción	Factores de Motivación	Participación en la toma de decisiones	Encuesta	Cuestionario (Empleados)	
		Autonomía para tomar decisiones			
		Reconocimiento al desempeño			
		Oportunidades de crecimiento y desarrollo			
		Alcance de la responsabilidad			
		Solidaridad y compañerismo			
		Ambiente de trabajo			
		Salario			
		Factores de Higiene			Desempeño de la gestión de compañeros
					Calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros
Calidad de trabajo					
Desempeño gerencial jerárquico					
Comportamiento de trabajo					
Iniciativa en el trabajo					

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Métodos

El método que se utilizó en la investigación fue el deductivo, dicho método es un razonamiento lógico que se caracteriza por obtener conclusiones válidas, comprobables y comunicable a partir de una o más premisas que van de lo general a lo particular (Gamult y Durán, 2002).

El método deductivo es el más útil en estudios cuantitativos ya que sirve para realizar preguntas de investigación y comprobar hipótesis, pues ofrece la posibilidad de explicar las relaciones causales entre los conceptos y las variables y además puede generalizar los resultados de la investigación hasta cierto punto (Narvárez, 2022).

En este sentido, se utilizó este método porque se realizó un análisis que va de lo general a lo particular de la problemática; además, a través de la información primaria y secundaria se pudo generar resultados que permitieron determinar las características y los factores del desempeño laboral y la satisfacción de los empleados de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi.

Es así que se extrajeron conclusiones a partir de preposiciones que se suponían verdaderas, es decir, se utilizó la lógica para derivar resultados del nivel de satisfacción y desempeño de los empleados de las industrias lácteas y a la vez se conoció si se aceptaban o rechazaban las hipótesis.

3.4.2. Técnicas

Las técnicas de investigación son procesos y herramientas que se utilizan para estudiar un determinado fenómeno, hecho, persona o grupo social, con estas técnicas, se puede recolectar, examinar, analizar y divulgar la información (Rubio, 2020).

Entre los tipos de técnicas que se usan en investigaciones de tipo cuantitativo son la encuesta, la observación, el análisis documental, las entrevistas estructuradas etc. para el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta.

La encuesta es la técnica más utilizada para recopilar información sobre diversos temas mediante un cuestionario previamente elaborado, el cual se lo aplica a un grupo seleccionado de individuos. La encuesta está conformada por una serie de preguntas dirigidas a un conjunto específico de personas; estas preguntas pueden ser abiertas o cerradas (López, 2021).

En este sentido, la técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta porque nos permitió recabar información directa con nuestra población de estudio, es decir con los empleados de las distintas industrias lácteas de la provincia del Carchi. Las preguntas estuvieron orientadas específicamente para obtener información sobre el desempeño laboral y la satisfacción en el área de trabajo. Con los resultados obtenidos de la encuesta se logró analizar la información y dar respuesta a los objetivos y preguntas de investigación.

3.4.3. Instrumentos

Bernardo y Calderón (2000) argumentan que los instrumentos de encuesta son un recurso que se puede utilizar para aproximarse a los fenómenos y extraer información de ellos. El cuestionario es una de las herramientas de implementación en el campo de la investigación donde se le pide a un número definido de personas que respondan una serie de preguntas y con esta información se construye datos en forma de porcentaje, hagan aproximaciones estadísticas y sacar conclusiones.

En la presente investigación se utilizó como instrumento un cuestionario dirigido a los empleados de la MiPymes lácteas de la provincia del Carchi, con preguntas debidamente formuladas que fueron extraídas de la operacionalización de las variables.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1 Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) Indican que, la "Población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones; se procede a ser estudiada sobre la cual se pretende generalizar los resultados" (pag.174).

La población que se tomó en cuenta en la presente investigación está conformada por 50 micro, pequeñas y medianas empresas del sector lácteo de la provincia del Carchi las cuales están ubicadas en diferentes ciudades y comunidades del mismo territorio. Para determinar la población se retoma la base de datos de Agrocalidad, matriz de plantas de lácteos de la provincia del Carchi (2022). Al verificar en las bases de datos oficiales del Servicio de Rentas Internas (SRI) 3 empresas se encuentran cerradas, por lo que la población a estudiar son 47.

Para determinar la muestra se tomó a las micro, pequeñas y medianas empresas ya que en cada una de ellas conforman de dos a quince empleados para realizar un censo ya que al tener una población pequeña se puede realizar la encuesta a todos los trabajadores de cada una de las empresas lácteas y así el margen de error disminuye en los resultados. Es beneficioso realizar un censo porque es considerada la más precisa y confiable para la aplicación del instrumento de medición.

Tabla 2. Matriz de planta de lácteos de la provincia del Carchi

Nº	UBICACIÓN	NOMBRE DE LA MYPIME	NÚMERO DE EMPLEADOS
1	Espejo	Lácteos Q' Señor	7
2	Espejo	Lácteos Opud	6
3	Espejo	Lácteos el Labrador	4
4	Espejo	Lácteos Hoja Blanca	3
5	Espejo	Quesera Canacuan	2
6	Espejo	Lácteos Chabayán	3
7	Espejo	Prolafron	3
8	Espejo	Frailejon'lac	2
9	Mira	Quesos Dennis	2
10	Mira	Quesera Don Felix	2
11	Mira	Agro Incas	3
12	Montufar	Prodalsan Don Queso	8
13	Montufar	Lácteos Carmelo Camalat	3
14	Montufar	Liderlac	5
15	Montufar	Quesería San Pedro	6
16	Montufar	La favorita	3
17	Montufar	Lácteos Blanquita	10
18	Montufar	Quesería el Centenario	4
19	Montufar	Quesos Carmita	3

20	Montufar	Lácteos Gonzáles	15
21	Montufar	La Delicia	13
22	San Pedro de Huaca	Lácteos Santa Clara	6
23	San Pedro de Huaca	La Lechería Milk	4
24	San Pedro de Huaca	Productos lácteos Amanecer	4
25	San Pedro de Huaca	Lácteos Progresista Mirador	3
26	San Pedro de Huaca	Prolanor	4
27	San Pedro de Huaca	Lácteos Marcelo	6
28	San Pedro de Huaca	Lácteos San Fernando	6
29	San Pedro de Huaca	Lácteos Jhonny	2
30	San Pedro de Huaca	Lácteos Don Artemio	2
31	San Pedro de Huaca	Productos Lácteos Dayum	2
32	San Pedro de Huaca	Lácteos Paja Blanca	2
33	San Pedro de Huaca	Santa Teresita Milk	2
34	Tulcán	Incapromsa	2
35	Tulcán	Santa Rita	2
36	Tulcán	Paramito Carchense	4
37	Tulcán	Lácteos Don Fercho	3
38	Tulcán	Lacentinort	4
39	Tulcán	Lácteos Ortega	4
40	Tulcán	Lácteos el Carmelo	4
41	Tulcán	El gran Queso	4
42	Tulcán	Lomlac	2
43	Tulcán	La caserita	13
44	Tulcán	Lácteos Santa Martha	2
45	Tulcán	Enfriadora Torres	3
46	Tulcán	Rincolácteos	3
47	Tulcán	El Valcón	3
TOTAL			203

3.5.2 Tratamiento de datos

El procesamiento de datos se lleva a cabo mediante la creación de una base de datos de Excel, posteriormente utilizando el programa SPSS a través del cual se planteó la información requerida de algunos componentes del cuestionario en base a dos variables, el desempeño laboral y satisfacción laboral.

3.5.2.1 Tratamiento del desempeño laboral y satisfacción

3.5.2.1.1 Factores de Herzberg y Factores de McGregor

Para medir la variable del desempeño laboral y la satisfacción, se realizó un cuestionario para recolectar información de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi, la validación del cuestionario se valida según dos criterios, la primera con el coeficiente Alfa de Cronbach y la segunda con la validación de tres expertos.

Validación del Instrumento por Alfa de Cronbach

Según Oviedo, H. & Campo, A. (2005), revelan que el alfa de Cronbach es una herramienta de cálculo de confiabilidad y consistencia que evalúa el grado de relación de los ítems de un cuestionario, el cual es aplicable cuando dicho cuestionario tiene opciones de respuestas en escala Likert. Toma valores de 0 y 1, cuando más cerca este a 1 quiere decir que mayor será la fiabilidad del cuestionario y cuando tenga un valor menor a 0,5 el instrumento no es fiable e inaceptable.

En este sentido, el valor mínimo aceptable del Alfa de Cronbach es 0,70 y el valor máximo es de 0.90 si sobre pasa el valor se da a conocer que existe redundancia y debe eliminarse. De acuerdo a Mallery y George (2003), sugieren algunos puntos a considerar para evaluar el coeficiente de Cronbach:

- Cuando el coeficiente de Cronbach es mayor o igual a 0,9 es excelente.
- Cuando el coeficiente de Cronbach es mayor o igual a 0,8 es bueno.
- Cuando el coeficiente de Cronbach es mayor o igual a 0,7 es aceptable.
- Cuando el coeficiente de Cronbach es mayor o igual 0,6 es cuestionable.
- Cuando el coeficiente de Cronbach es mayor o igual a 0,5 es pobre.
- Cuando el coeficiente de Cronbach es menor a 0,5 es inaceptable.

Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.80	40

En este sentido, el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach fue definido por la herramienta de SPSS con 16 dimensiones a medir y con un total de 40 ítems, donde se obtuvo como resultado un alfa de Cronbach del 0.80, lo que significa que el cuestionario según Mallery y George (2003) es aceptable.

Validación del Instrumento por expertos

El juicio de expertos es un método de prueba que se puede utilizar para probar la credibilidad de un estudio, definido como "la opinión informada de una persona que tiene experiencia con el tema que se estudia, que es reconocida por otros como un experto calificado en el tema, y quien puede proporcionar información, evidencia, juicio y evaluación" (Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez, 2008).

Para la validación se utilizó una ficha donde los expertos califican cada una de las preguntas con pertinencia, relevancia y claridad.

Pertinencia: la pregunta de investigación debe ser pertinente para abordar una situación o problema en las personas o la sociedad. Esto también se aplica al trabajo profesional, o campo "especial".

Relevancia: la pregunta de investigación debe ser relevante para la comunidad científica y las personas involucradas al área de estudio. También debe ser relevante para el interés del público general.

Claridad: precisión y concisión al plantear la pregunta.

Los criterios expuestos se evaluaron en la siguiente escala de Likert:

- Nunca: 1
- Casi nunca: 2
- A veces: 3
- Casi siempre: 4

- Siempre: 5

En este contexto, los cuestionarios fueron evaluados utilizando este método, donde tres expertos revisaron la validación de la herramienta e hicieron algunas recomendaciones, previamente rectificadas fue aplicada a los empleados de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi.

3.5.3 Prueba de normalidad

La prueba de normalidad se utilizó para comprobar si existe o no una distribución normal entre las variables de estudio, además permitió identificar el tipo de coeficiente de correlación a utilizar para verificar su relación. Se utilizó la herramienta estadística SPSS para examinar su interrelación con el nivel de significancia de 0,95%, margen de error 0,05%, la distribución estadística Kolmogorov-Smirnov pertenece al tipo cuantitativo, que se mide por escala u orden, la cual fue encontrada con con la herramienta SPSS, de acuerdo con Muñoz (2019), La prueba de Kolmogorov-Smirnov es adecuada para muestras mayores de 50, que pueden medir el grado de concordancia entre las distribuciones de dos variables, y se define un criterio de decisión:

- Si (Sig) valor es \geq mayor o igual a 0,05, sigue una distribución normal.
- Si (Sig) valor es $<$ menor a 0,05, no siguen una distribución normal.

Tabla 4 . Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO	,053	203	,200
SATISFACCIÓN	,034	203	,200

En la tabla se muestran los estadísticos de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, donde ambas variables obtuvieron un nivel de significancia (sig.) de 0.200%, mayor a 0.05% con un margen de error del 0,05%, lo que significa que las variables de desempeño y satisfacción si cumplen con la distribución normal.

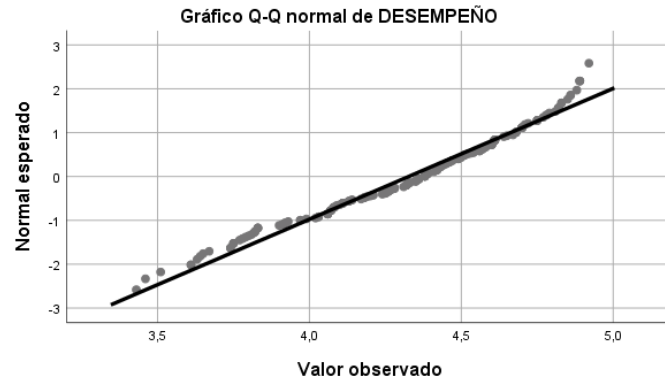


Figura 5. Dispersión de normalidad de la variable desempeño laboral

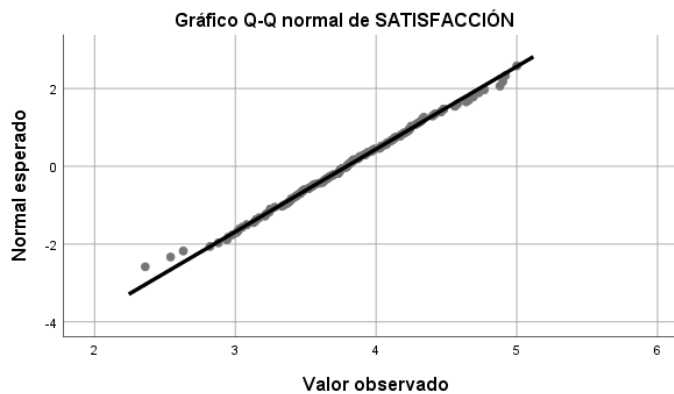


Figura 6. Dispersión de normalidad de la variable satisfacción

Respecto a las figuras de las variables desempeño laboral y satisfacción, indica que si hay normalidad entre las variables. La línea recta agrupa la gran cantidad de numero de ítems.

En la tabla 4 se muestra que la distribución estadística de Kolmogórov-Smirnov obtuvo un nivel de significancia mayor al margen de error, por lo tanto, si hay una distribución normal en la variable desempeño laboral y la variable satisfacción, dado que la normalidad de las variables si existe, se consideró un enfoque paramétrico utilizando el método de correlación de Pearson, este test está desarrollado para una medida lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas que nos permita conocer la fuerza y dirección de relación entre ellas.

El Coeficiente de Pearson es una prueba de hipótesis que se aplica generalmente a las tesis de nivel o alcance correlacional. Nos sirve para determinar si existe o no relación entre las dos variables que se está comparando.

- Si (Sig) valor es < menor a 0,05, existe correlación entre las variables (Acepta H1)
- Si (Sig) valor es \geq mayor o igual a 0,05, no existe correlación entre las variables (Rechaza Ho).

Tabla 5. Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Tabla 6. Correlación de Pearson

Correlaciones			
		DESEMPEÑO (Rendimiento Técnico)	SATISFACCIÓN (Salario)
DESEMPEÑO (Rendimiento Técnico)	Correlación de Pearson	1	,798**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	203	203
SATISFACCIÓN (Salario)	Correlación de Pearson	,798**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	203	203

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para correlacionar la variable independiente; desempeño laboral y la variable independiente; satisfacción, se tomó un indicador de cada variable, es decir, para la variable desempeño laboral se midió el rendimiento técnico y para la variable satisfacción se midió el salario de las cuales se extrajeron las medias para poder llegar a determinar si las dos variables se correlacionaban.

Por consiguiente, se realizó los cálculos respectivos donde el valor estadístico r de Pearson es de 0,798, lo que quiere decir que la correlación es muy significativa dado que presento un nivel de significancia del 0,000 menor que 0,05 y con un nivel de confianza del 95%. En este sentido, según Martínez et. al (2009) establece que cuando el P valor está en los rangos de: 0,7 a 0,89 existe una correlación positiva alta entre las variables; desempeño laboral y satisfacción, es decir a mayor salario mayor será el desempeño laboral. Resultados que son similares a los estudios de Ojeda (2022) en su estudio denominado "*Satisfacción y desempeño laboral de la empresa Sedacusco*" los hallazgos que obtuvo fueron que la satisfacción y el desempeño laboral tienen un P valor de (0,733) siendo así una correlación positiva, es decir, que a mayor satisfacción mayor desempeño laboral existirá. Así mismo, Guerra (2018) en su investigación; "*La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los empleados de nivel administrativo Vista Hermosa*" llegó a concluir que la satisfacción y el desempeño laboral se correlacionaban en un P valor de (0,75) lo que significa que existe una asociación positiva alta entre las variables

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En esta sección se muestran los resultados obtenidos mediante la recopilación de información que se realizó a los empleados de las 47 MiPymes lácteas de la provincia del Carchi las mismas que fueron tomadas en cuenta para analizar la satisfacción y el desempeño laboral del personal.

4.1.1 Análisis sociodemográficos de los empleados

Datos demográficos

Tabla 7. Características demográficas de los empleados

Características demográficas		
	Frecuencia	Porcentaje
Género		
Femenino	87	42,86%
Masculino	116	57,14%
Total	203	100,00%
Edad		
20 a 25 años	40	19,70%
25 a 30 años	26	12,81%
30 a 35 años	75	36,95%
35 a 40 años	36	17,73%
Mas de 40	26	12,81%
Total	203	100,00%
Nacionalidad		
Ecuatoriano	191	94,09%
Venezolano	5	2,46%
Colombiano	7	3,45%
Total	203	100,00%
Nivel de estudio		
Primaria	92	45,32%
Secundaria	91	44,83%
Superior	20	9,85%

Total	203	100,00%
Estado Civil		
Soltero	67	33,00%
Casado	134	66,01%
Unión libre	2	0,99%
Total	203	100,00%

Los datos demográficos de los empleados de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi que fueron consideradas mediante un censo donde las principales características registran que la mayoría de estos corresponden al 57,14% de edad adulta con género masculino y estado civil casado.

Con respecto al nivel de estudio la mayoría de la población registró que el 45,32% tiene cursado estudios primarios, además, se encuentra la nacionalidad de los empleados que de forma significativa con el 94,09% son de nacionalidad ecuatoriana.

Tabla 8. MiPymes Lácteas de la provincia del Carchi

Número de empleados de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi		
MiPymes lácteas	Empleados	Porcentaje de empleados
Lácteos Gonzáles	15	7,40%
La caserita	13	6,40%
Productos Lácteos Dayum	2	1%
Lácteos Santa Martha	2	1%
Lácteos Don Artemio	2	1%
Santa Teresita Milk	2	1%
Lácteos Jhony	2	1%
Lácteos Paja Blanca	2	1%
Lomlac	2	1%
Enfriadora Torres	3	1,50%
Productos Lácteos Amanecer	4	2%
Prolafron	3	1,50%
Lácteos Progresita Mirador	3	1,50%
Lácteos Don Fercho	3	1,50%
Paramito Carchense	4	2%
Prolanor	4	2%
Lácteos Hoja Blanca	3	1,50%
Lácteos Carmelo Camalat	3	1,50%
Liderlac	5	2,50%
Lacentinurt	4	2%
La Delicia	13	6,40%
Lácteos Santa Clara	6	2,90%
La Lechera Milk	4	2%
El Valcón	3	1,50%
Incapromsa	2	1%
Lácteos Q'Señor	7	3,40%
Quesos Dennis	2	1%
Prodalsan Don Queso	8	3,90%
Lácteos Opud	6	2,90%

Agro Incas	3	1,50%
Rincolácteos	3	1,50%
Quesera Don Félix	2	1%
Santa Rita	2	1%
Lácteos el labrador	4	2%
Quesera Canacuan	2	1%
Lácteos Chabayán	3	1,50%
Lácteos Ortega	4	2%
Quesería San Pedro	6	2,90%
La Favorita	3	1,50%
Lácteos Marcelo	6	2,90%
Lácteos Blanquita	10	4,90%
Lácteos el Carmelo	4	2%
Lácteos San Fernando	6	2,90%
Quesería el Centenario	4	2%
Frailejon'lac	2	1%
Quesos Carmita	3	1,50%
El gran queso	4	2%
Total	203	100,00%

Una vez que se conocen los datos relevantes de los empleados, también se presentan las 47 MiPymes Lácteas que existen en el Carchi, de las cuales prevalecen 4 pequeñas empresas puesto que cuentan con más de 10 empleados. En primero lugar esta Lácteos Gonzales con un 7,40%, seguido de "la delicia y la caserita" con un 6,40% y por último con el 4,90% se encuentra Lácteos Blanquita. Esto implica que estas pequeñas empresas poseen de altos niveles de producción a diferencia de las microempresas las cuales tienen mayor presencia a nivel provincial, lo que significa que producen un volumen de leche y productos lácteos en menores cantidades ya que el número de empleados es pequeño, pues el 47% de estas tiene entre dos y ocho trabajadores.

Tabla 9. Tiempo de permanencia laboral

Tiempo de permanencia laboral		
	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	12	5,91%
1 a 3 años	50	24,63%
4 a 6 años	100	49,26%
Más de 6 años	41	20,20%
Total	203	100,00%

En cuanto al tiempo que los empleados han estado trabajando en las MiPymes lácteas, se puede observar en la tabla que el 49,26% de los trabajadores han acumulado de 4 a 6 años de experiencia en la producción de diversos productos lácteos. Este grupo posee un nivel de conocimiento y experiencia suficiente para llevar a cabo sus tareas de

manera efectiva. Asimismo, otra parte de la población, que equivale al 5,91%, ha estado empleada por menos de un año, lo que indica que están en el inicio de su trayectoria laboral en estas empresas. Estos trabajadores suelen ser altamente entusiastas y motivados, lo que les ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa.

4.1.2 Análisis del Desempeño Laboral de los empleados

Tabla 10. Experiencia laboral

¿Poseo de experiencia necesaria para realizar mis actividades?		
	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	1,48%
Casi siempre	59	29,06%
Siempre	141	69,46%
Total	203	100,00%

De acuerdo con la información proporcionada en la tabla 10, se observa que el 69,46% de los trabajadores cuentan con una amplia experiencia en la elaboración de productos lácteos. Esta experiencia se ha acumulado a través de la repetición de tareas similares, lo que les permite desempeñarse de manera más eficiente y en menos tiempo. Por otro lado, un pequeño porcentaje, específicamente el 1,48%, no posee la experiencia necesaria debido a su corto tiempo de servicio en la empresa. No obstante, a pesar de esta limitación, estos empleados demuestran un esfuerzo constante por cumplir con sus responsabilidades y mejorar su productividad día a día.

Tabla 11. Compartir conocimientos y experiencias laborales

¿Comparto mis conocimientos y experiencias con mis compañeros de trabajo?		
	Frecuencia	Porcentaje
A veces	18	8,87%
Casi siempre	86	42,36%
Siempre	99	48,77%
Total	203	100,00%

Según Muguira (2018) fomentar las conversaciones entre los diferentes equipos de trabajo o hacer reuniones donde se expongan casos o platiquen de sus logros y fracasos ayuda a que cada empleado aprenda cosas nuevas, conozca a personas que saben cosas que no saben y estimula la creatividad, además posibilita el aprendizaje y el

dominio de varios temas contribuyen en gran medida a que los trabajadores participen y sean felices.

En este sentido, como ilustra la tabla 11, el 48,77% seguido del 42,36% de los empleados señalan que comparten sus aprendizajes respecto al tratamiento y producción de leche, especialmente al nuevo personal, para que tomen en cuenta algunas de sus recomendaciones al momento de fabricar los lácteos, puesto que son productos que se los debe realizar con mucho cuidado para que tengan un resultado exitoso y a su vez evitar que los compañeros realicen esfuerzos redundantes y repetitivos, mientras que el 8,87% de los trabajadores solo a veces comparten sus conocimientos debido al poco tiempo que llevan laborando en las microempresas.

Tabla 12. El trabajo en función de formación y aptitudes

¿El trabajo que desempeño está en función de mi formación y aptitudes?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	0,49%
Casi nunca	3	1,48%
A veces	8	3,94%
Casi siempre	65	32,02%
Siempre	126	62,07%
Total	203	100,00%

La tabla 12 revela que el 62,07% de los empleados afirma que su trabajo siempre se ajusta a su formación y habilidades. Esto se debe en gran parte al tiempo considerable que han pasado trabajando en la producción de lácteos, lo que les ha permitido desarrollar habilidades y destrezas específicas para desempeñarse de manera altamente eficiente en sus roles. Sin embargo, existe un grupo más reducido, compuesto por el 5,91% (equivalente a 1 de cada 8 empleados), que indica que su trabajo no está alineado con su formación y habilidades. Esto se debe a que las funciones que se les asignan no corresponden a su perfil, lo que puede resultar un desempeño más lento debido al tiempo necesario para adaptarse a estas nuevas responsabilidades.

Tabla 13. Conocimiento de las actividades en el puesto de trabajo

¿Conozco claramente las actividades que debo desempeñar en el puesto de trabajo?	
Frecuencia	Porcentaje

A veces	14	6,9%
Casi siempre	50	24,63%
Siempre	139	68,47%
Total	203	100,00%

Según Pacheco (2019) todo empleado tiene el deber de conocer sus funciones y tareas asignadas, su superior también debe asegurarse de que el trabajador domine sus habilidades para que ejecute sus tareas adecuadamente (parr.5).

Tener un claro conocimiento sobre las actividades en el puesto de trabajo permite organizar y coordinar acciones para alcanzar las metas deseadas en forma colaborativa; en este sentido, como se ilustra en la tabla 13, los empleados de las MiPymes lácteas del Carchi cuentan con un alto conocimiento de sus funciones lo que implica que saben cómo y de qué forma llevar a cabo sus responsabilidades y así asegurar el logro de los objetivos planteados, mientras que una población reducida del 6,9% señala que no tiene un conocimiento claro y suficiente para realizar el trabajo ya que al ser un personal nuevo no existe una comunicación fluida y a raíz de esto los empleados se sienten inseguros o indecisos al realizar sus labores y deben pedir apoyo a los jefes o compañero de trabajo.

Tabla 14. Solución de problemas entre compañeros

¿Entre compañeros nos ayudamos a resolver los problemas de la empresa?		
	Frecuencia	Porcentaje
A veces	22	10,84%
Casi siempre	69	33,99%
Siempre	112	55,17%
Total	203	100,00%

Los resultados obtenidos respecto a la solución de problemas entre compañeros registran que el 33,99% seguido del 55,17% de los empleados siempre ayudan con el manejo de conflictos dentro de las MiPymes del sector lácteo y a la vez, trae beneficios tanto a sus propietarios como a los trabajadores ya que la solución implica mejorar el trato entre todos, tener mayores niveles de productividad y lograr cambios positivos en el entorno de trabajo. En cambio, el 10,84% de la población opinan que solo a veces ayudan en la resolución de inconvenientes puesto que en algunas ocasiones no están bien informados sobre el problema y sienten inseguridad de emitir comentarios o que

inclusive solo se dedican a cumplir con sus obligaciones dejando a un lado la colaboración y trabajo en equipo.

Tabla 15. Solución de problema de manera constructiva

¿Ante problemas que surgen, puedo actuar constructivamente?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	0,49%
Casi nunca	2	0,99%
A veces	47	23,15%
Casi siempre	68	33,50%
Siempre	85	41,87%
Total	203	100,00%

En la tabla 15 se puede apreciar que el 41,87% de los empleados de las MiPymes lácteas del Carchi actúan de manera constructiva al momento que surge un inconveniente, en este sentido, la correcta gestión de los problemas de estas empresas son un aspecto básico para su buen funcionamiento ya que al tener a un personal que pueda afrontar y tratar de resolver los conflictos promueve la creatividad y productividad de los empleados.

Tabla 16. Anticipación frente a las dificultades en el trabajo

¿Me anticipo ante las dificultades que se presente en la empresa?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	0,99%
Casi nunca	17	8,42%
A veces	75	37,13%
Casi siempre	50	24,75%
Siempre	58	28,71%
Total	202	100,00%

Todas las empresas están propensas a sufrir crisis en cualquier momento y es necesario que tanto los propietarios como los empleados estén preparados para afrontar y actuar con rapidez en la solución de las dificultades, en este sentido, las MiPymes lácteas posee en su mayoría el 37,13% de empleados que en pocas ocasiones e incluso casi nunca se anticipan a los problemas puesto que, al ser pequeñas empresas e incluso familiares no están en la capacidad de prever los conflictos futuros ni como sobre llevarlos, mientras

que, el 24,75% seguido del 28,71% de la población señala que sí se anticipan a los conflictos lo que les permite tomar mejores decisiones en beneficio de las empresas.

Tabla 17. Cumplimiento de las actividades

¿Cumplo mis actividades en el tiempo establecido?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	0,49%
Casi nunca	3	1,48%
A veces	45	22,17%
Casi siempre	53	26,11%
Siempre	101	49,75%
Total	203	100,00%

Como se aprecia en la tabla 17, el 49,75% de los empleados cuentan con un alto porcentaje de actividades cumplidas ya que tienen un manejo eficaz del tiempo en el entorno laboral y que a su vez organizan sus actividades para aumentar su rendimiento y la eficiencia en sus labores diarias con el fin de lograr los objetivos con menos esfuerzo y tácticas más efectivas. De un total de 45 empleados, el 24,14% expresan que solo ocasionalmente o incluso rara vez logran cumplir con sus responsabilidades, lo que genera conflictos con los propietarios y, en consecuencia, afecta negativamente a la empresa en términos financieros al no poder entregar la cantidad necesaria de productos lácteos.

Tabla 18 . Riesgos de seguridad industrial

¿He observado a mis compañeros utilizar los equipos sin considerar los riesgos de seguridad industrial?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	81	39,90%
Casi nunca	21	10,34%
A veces	30	14,78%
Casi siempre	44	21,67%
Siempre	27	13,30%
Total	203	100,00%

Considerar los riesgos de seguridad industrial en los equipos de trabajo es de mucha importancia porque permite prevenir accidentes laborales, optimiza la gestión de los recursos humanos y genera mayores niveles de producción, en este sentido, las MiPymes

lácteas de la provincia del Carchi cuentan con el 39,90% de los empleados que tiene precaución con los materiales de trabajo y que a su vez poseen de la materia prima de protección necesaria evitando causarse algún tipo de daño así mismo, en cambio el 34,97% de los trabajadores no tienen cuidado con el manejo de los equipos ya al ser pequeñas empresas no cuentan con suficiente material de trabajo como insumos y equipo de protección personal además que realizan sus actividades sin considerar los peligros industriales.

Tabla 19. Ropa de trabajo

¿He observado a mis compañeros no utilizar la ropa de trabajo en las labores diarias?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	66	32,51%
Casi nunca	30	14,78%
A veces	33	16,26%
Casi siempre	35	17,24%
Siempre	39	19,21%
Total	203	100,00%

Usar el uniforme adecuado en el trabajo es una identificación hacia la institución a la cual pertenecen los empleados. Utilizar la ropa en las labores permite prevenir accidentes laborales y realizar sus funciones de manera segura y exitosa. En el caso los empleados de las MiPymes del Carchi, la mayoría de ellos utilizan el uniforme correcto para fabricar los distintos productos lácteos y a su vez contribuyen a mejorar la higiene y seguridad en cada puesto que desempeñan mientras que con un porcentaje reducido de los trabajadores se ha evidenciado que sus compañeros en algunas ocasiones no llevan puesto la indumentaria de trabajo y en efecto, los empleados han llegado a sufrir daños leves físicamente y han puesto en riesgo su salud.

Tabla 20. Precaución en el uso de químicos laborales

¿He observado a mis compañeros que no toman precauciones en el uso de químicos?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	83	40,89%
Casi nunca	36	17,73%
A veces	32	15,76%

Casi siempre	31	15,27%
Siempre	21	10,34%
Total	203	100,00%

El buen uso de sustancias químicas ha llevado a tener una vida sana inclusive han mejorado la calidad de fabricación en los productos de consumo. En el caso de la leche la cual esta propensa al crecimiento de bacterias o microbios, los trabajadores han tenido que llevar un proceso cuidadoso en el tratamiento y producción de la leche y sus derivados al igual del uso de químicos ya que estos se pueden introducir accidentalmente causando riesgos para el consumo humano. En este sentido, la gran mayoría de los trabajadores de las MiPymes lácteas del Carchi toman el control debido de los químicos desde el almacenamiento de la leche hasta los posibles riesgos químicos como, por ejemplo; desinfectantes o detergentes que puedan causar daños en la fabricación de los lácteos.

Tabla 21. Toma de decisiones

¿Puedo tomar decisiones en cualquier actividad de mi trabajo, sin esperar que se me indique?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	10,34%
Casi nunca	20	9,85%
A veces	67	33,0%
Casi siempre	40	19,70%
Siempre	55	27,09%
Total	203	100,00%

La toma de decisiones en algunas empresas siempre recae en los gerentes ya que tiene los conocimientos y experiencias suficientes en el tema y saben cómo controlar cualquier circunstancia, sin embargo, no hay que perder de vista las opiniones de los empleados ya que pueden ayudar en la solución de conflictos y además se mantienen motivados comprometiéndolos a cumplir con los resultados deseados. En el caso de las empresas lácteas del Carchi se registra que la mayoría de los trabajadores en pocas ocasiones e inclusive casi nunca pueden tomar sus propias decisiones ya que no cuentan con la información y conocimiento oportuno para decidir, mientras que el 27,09% de la población señala que si está en la capacidad de sobrellevar acciones puesto que

mantienen una rigurosa comunicación y trabajo en equipo que les conlleva a tomar buenas decisiones en beneficio tanto personal como institucional.

Tabla 22. Desempeño en puestos de mayor responsabilidad

¿Podría desempeñarme en puestos de mayor responsabilidad?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	2,46%
Casi nunca	3	1,48%
A veces	32	15,76%
Casi siempre	76	37,44%
Siempre	87	42,86%
Total	203	100,00%

Los conocimientos, habilidades y destrezas son cualidades que los empleados adquieren a lo largo de su formación laboral y que se han convertido en un elemento clave para el crecimiento continuo de las empresas. Por esta razón, es crucial que las empresas perfeccionen la capacitación de sus empleados para mejorar la eficiencia en la realización de sus tareas, lo que a su vez contribuye al bienestar tanto de los empleados como de la organización en su conjunto.

En este contexto, resulta relevante destacar que el 42,86% de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) dedicadas a la producción de lácteos cuentan con personal que posee la capacidad para asumir roles de mayor responsabilidad. Esto se debe a que, después de haber trabajado durante un período de entre 3 y más de 6 años en la industria láctea, han acumulado la experiencia y el conocimiento necesarios en la producción de lácteos. En este sentido, un eventual cambio en las responsabilidades de estos empleados hacia funciones que demanden un mayor compromiso no afectaría negativamente a las empresas.

Tabla 23. Trabajo en equipo

¿Cuándo se requiere hacer un trabajo en equipo, ¿me gusta cooperar?		
	Frecuencia	Porcentaje
A veces	11	5,42%
Casi siempre	65	32,02%
Siempre	127	62,56%
Total	203	100,00%

La colaboración promueve el trabajo en equipo de los empleados y asimismo permite que los integrantes compartan sus ideas y habilidades para lograr un fin común. Cuando se ejecuta adecuadamente la colaboración se puede mejorar la eficiencia, las relaciones interpersonales, estimular la innovación e incrementar la satisfacción del equipo de trabajo.

En el caso de los empleados de las industrias lácteas siempre colaboran y trabajan en equipo de manera respetuosa y afectiva con el fin de llegar a un acuerdo que les permita tomar buenas decisiones en beneficio de todos, mientras que el 5,42% de los trabajadores señalan que no existe colaboración puesto que son individualistas y solo se enfocan en cumplir con sus obligaciones.

Tabla 24. Logro de objetivos planteados

¿Me esfuerzo por superar los objetivos deseados por la empresa?		
	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	0,49%
A veces	11	5,39%
Casi siempre	73	35,78%
Siempre	118	57,84%
Total	203	100,00%

El establecimiento de objetivos claros por parte de las empresas motiva a los trabajadores al proporcionarles metas concretas para alcanzar. Esto, a su vez, se traduce en un mejor desempeño laboral, ya que los equipos de trabajo se esfuerzan por cumplir estos objetivos y, como resultado, obtienen mejores resultados. Este efecto positivo se refleja en los empleados de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) dedicadas a la producción láctea en la provincia del Carchi.

De hecho, un 57,84% de los empleados encuestados afirmaron que se esfuerzan por superar y cumplir estos objetivos, lo que demuestra un alto nivel de compromiso con su trabajo. Sin embargo, es importante señalar que un pequeño porcentaje, específicamente el 5,88%, expresaron que a veces e incluso casi nunca están comprometidos con su trabajo, lo que puede resultar en incumplimientos de las metas planificadas. Esto puede generar conflictos que afecten el crecimiento y la productividad de las empresas.

Tabla 25. Capacitación

¿Recibo capacitaciones por parte de mi empresa?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	66	32,51%
Casi nunca	47	23,15%
A veces	22	10,84%
Casi siempre	37	18,23%
Siempre	31	15,27%
Total	203	100,00%

Las capacitaciones en las empresas son un punto clave para el cumplimiento de las actividades, puesto que es el proceso por el cual los empleados ganan más experiencias, conocimientos, habilidades y destrezas para interactuar en el ambiente laboral.

La capacitación permanente agiliza los procesos de manera eficiente y ayuda a que los trabajadores planifiquen y mejoren su rendimiento de las funciones. En este sentido, como ilustra la tabla 25 la gran mayoría de las MiPymes láctea del Carchi carecen de capacitaciones, pues al ser pequeñas empresas poseen menores recursos, conocimientos básicos y con personal reducido causando que las empresas tengan un crecimiento lento y generado un rendimiento bajo en el personal en cambio el 15,27% de la población señala que suelen tener capacitaciones, lo que significa que están en constante crecimiento e innovación logrando alcanzar los resultados deseados y a su vez rindiendo más en las tareas asignadas.

Tabla 26. Liderazgo

¿El liderazgo está presente en mi área de trabajo?		
	Frecuencia	Porcentaje
A veces	35	17,24%
Casi siempre	78	38,42%
Siempre	90	44,33%
Total	203	100,00%

El liderazgo en el ámbito empresarial se compone de una serie de procesos en los que un líder utiliza sus habilidades para influir de manera constructiva en los empleados y potenciar su desempeño laboral. Ser un líder implica tener la capacidad de comunicarse y motivar al personal de manera participativa. Dentro de las Micro,

Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) dedicadas a la producción láctea, el 44,33% de los empleados afirma que existe un liderazgo efectivo en sus empresas. Esto indica que el personal se siente satisfecho y motivado en sus roles, lo que tiene un impacto positivo en su rendimiento.

Por otro lado, un reducido 17,24% de los empleados considera que el liderazgo en sus lugares de trabajo no es constante. Esto sugiere que los líderes no están gestionando de manera clara la planificación y el control de las actividades empresariales, lo que puede tener implicaciones negativas en el funcionamiento de las empresas.

Tabla 27. Adaptación a los cambios

¿Me adapto con facilidad a los cambios?		
	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	0,99%
A veces	47	23,15%
Casi siempre	73	35,96%
Siempre	81	39,90%
Total	203	100,00%

La adaptabilidad en el entorno de trabajo significa tener la capacidad de adaptarse a los cambios e imprevistos que lleguen a suceder. Tener flexibilidad laboral hará que las empresas respondan de forma ágil ante los cambios, lo que exige un gran esfuerzo y dependiendo de la iniciativa de los empleados tendrán éxito o rechazo en sus funciones. En este sentido, el número de empleados de las MiPymes lácteas registran que el 39,90% se adapta con facilidad a los contratiempos lo que implica potencializar nuevas competencias como la solución de problemas, mejorar las relaciones interpersonales, la comunicación y asimismo la adaptación es una forma de salir de la zona de confort para enfrentarse a nuevos desafíos.

Tabla 28. Funciones laborales

¿Se encuentran bien definidas mis funciones laborales?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	102	50,25%
Casi nunca	29	14,29%
A veces	33	16,26%
Casi siempre	18	8,87%

Siempre	21	10,34%
Total	203	100,00%

Según Pérez (2021) al igual que la organización necesita una dirección y estrategia para conseguir sus objetivos, los empleados necesitarán saber qué papel deben cumplir dentro de la organización para favorecer el buen desarrollo de su trabajo y en consecuencia del crecimiento mutuo empresa – empleado (parr.1).

Contar con una excelente descripción de las actividades en el trabajo es muy útil tanto para las empresas como para los empleados ya que permite atender adecuadamente las tareas en función de las habilidades, actitudes y conocimiento de cada trabajador.

La mayoría de los encuestados, es decir el 50,25% del personal determina que no tienen bien definidas sus funciones puesto que al tener un personal reducido los lleva a realizar varias actividades imprevistas causando que el empleado tenga un menor rendimiento laboral ya que muchas de las veces desconocen el manejo o uso de herramientas de trabajo e inclusive del proceso de la fabricación de los lácteos creando en ellos un clima de inseguridad y descontento en las tareas que se les encomiendan.

Tabla 29. Trabajo importante

¿Considero que mis compañeros ven mi trabajo como importante?		
	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	0,49%
A veces	9	4,43%
Casi siempre	97	47,8%
Siempre	96	47,29%
Total	203	100,00%

Según Ames (2015) la autocrítica es esencial en el trabajo, lo que no quiere decir que sea fácil. Se trata de conocer sus fortalezas y limitaciones, y cómo otros perciben el comportamiento. Pero sobre todo a entender cómo nos ven los demás en el campo laboral. No percatarse de cómo los demás ven a uno mismo lleva a malas decisiones y a relaciones arruinadas. Cuando los demás perciben que una persona no tiene claro su propia personalidad y perseverancia en el cumplimiento de las funciones puede afectar a su autoridad y credibilidad (parr.1).

En ese sentido, el 47,29% de los empleados de las MiPymes lácteas perciben que sus compañeros de trabajo valoran el esfuerzo y dedicación que muestran en sus labores diarias lo que significa que mantienen buenos lazos de comunicación y aceptan cualquier crítica porque de una u otra manera les ayudan a corregir algunos comportamientos negativos generando más confianza y tener la libertad de expresar sus ideas, compartir sugerencias o comentarios críticos sobre el trabajo.

4.1.3 Análisis de la Satisfacción laboral de los empleados

Tabla 30. Comunicación con el jefe

¿Mantengo una excelente comunicación con mi jefe?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	4	1,97%
A veces	21	10,34%
Casi siempre	60	29,56%
Siempre	118	58,13%
Total	203	100%

Según Cono (2022) la comunicación entre los empleados y sus directivos es fundamental para que la empresa logre sus objetivos y para que todos los que trabajan en ella se desarrollen. Esto es fundamental en cualquier industria, donde todos los involucrados deben saber siempre exactamente lo que se espera de ellos. Porque esa es la única forma en que se puede producir productos que satisfagan plenamente las necesidades del mercado (parr.1).

Para tener un buen desempeño laboral en las MiPymes lácteas los jefes deben tener una buena comunicación con sus empleados, ya que es muy importante para que la empresa alcance sus objetivos y que todos los trabajadores se sientan cómodos de realizar sus actividades; al tener una excelente comunicación mejora la motivación del personal y se obtiene una buena productividad de la empresa, tal es el caso que se evidencia en la encuesta realizadas donde el 58,13% de los empleados de las MiPymes lácteas mantienen una excelente comunicación ya que se sienten más conformes con el trato propiciado por sus respectivos jefes.

Tabla 31. Trato cordial con el jefe

¿Mantengo un trato cordial con mi jefe?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	0,99%
Casi nunca	7	3,45%
A veces	15	7,39%
Casi siempre	44	21,67%
Siempre	135	66,50%
Total	203	100,00%

Según Iver (2017) el buen trato consiste en el comportamiento de respetar la dignidad humana, las relaciones interpersonales y el espacio de trabajo. Esto, independientemente del papel cumplido en la organización. (parr.1)

Dentro de las respuestas brindadas por el personal de las MiPymes lácteas se puede describir que la comunicación entre empleados y jefes suele ser cordial, el 66,50% determina que mantienen un buen trato con su jefe, ya que ambas partes tienden a simpatizar, tienen una convivencia sana y en total armonía y así todos trabajan mejor. Aunque en ocasiones se llega a dar casos donde se prima una comunicación más informal, siendo esta con buenos tratos o a manera de reclamos.

Tabla 32. Relación entre compañeros

¿Mis compañeros de trabajo mantienen una buena relación conmigo?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	1,48%
Casi nunca	3	1,48%
A veces	26	12,81%
Casi siempre	58	28,57%
Siempre	113	55,66%
Total	203	100,00%

La comunicación es una herramienta que permite fomentar las relaciones sociales, debido a que nos permiten expresar puntos de vista, ideas y opiniones con la finalidad de mantener criterios o crear alianzas. Mantener una buena relación con los compañeros y establecer una comunicación efectiva es fundamental para la productividad y la estabilidad emocional.

El buen ambiente social es uno de los parámetros más necesarios para desarrollar de manera efectiva un trabajo ya que permite mantener el desarrollo de las actividades conjuntas de manera adecuada, dentro de las MiPymes se evidencia el 55,66% que es una gran parte de la población mantiene relaciones comunicativas y buen trato, ya que la mayoría de los empleados se llevan bien y trabajan años en la misma empresa, tienen una buena comunicación para mantener la buena relación entre ellos, aunque existen ocasiones en que un mínimo de trabajadores prefiere desempeñar sus actividades sin incurrir en la comunicación social.

Tabla 33. Colaboración entre compañeros

¿Mis compañeros colaboran entre sí?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	0,99%
A veces	10	4,93%
Casi siempre	63	31,03%
Siempre	128	63,05%
Total	203	100,00%

Según Asana (2023) los equipos conjuntos trabajan con las lluvias de nuevas ideas, llevan a cabo proyectos ambiciosos y cumplen sus objetivos. Al menos, los miembros del equipo logran más trabajo conjunto del que podrían lograr por separado. (parr.4)

La colaboración en el trabajo puede estimular la innovación, mejorar la productividad y aumentar la satisfacción de los miembros del equipo. Las relaciones en equipo permiten una sana convivencia en las diferentes MiPymes entre ellos las personas se desenvuelven, cuando existen buenas relaciones, ciertas actividades se vuelven menos pesadas de realizar; a partir de este indicio se puede identificar que el 63,05% de los trabajadores de las MiPymes lácteas prefieren realizar actividades de manera conjunta ya que les permite trabajar de mejor manera sin demasiada carga por parte del negocio.

Tabla 34. Herramientas de trabajo

¿Me brindan las herramientas necesarias para realizar mi trabajo?	
Frecuencia	Porcentaje

Nunca	0	0%
Casi nunca	2	0,99%
A veces	24	11,82%
Casi siempre	70	34,48%
Siempre	107	52,71%
Total	203	100,00%

Según Cueva (2016) los instrumentos de trabajo son bienes indispensables para que el trabajador pueda prestar el servicio pactado, por lo que su otorgamiento es una obligación patronal. Las herramientas o instrumentos de trabajo al ser parte de las obligaciones patronales representan un derecho de los trabajadores; sin embargo, algunos patrones argumentan que deben ser consideradas prestaciones derivadas de la relación de trabajo (parr.1).

Según la ley, un derecho de los trabajadores, para que éstos puedan desempeñar sus funciones de manera correcta tendrán que recibir dichas herramientas de trabajo, asumiendo a la vez la obligación de conservarlas en buen estado y utilizarlas para el fin que hayan sido entregadas. Todas las empresas deben de contar con las herramientas necesarias para proveer a los trabajadores y así realicen sus actividades, dentro de las MiPymes se puede identificar que el 52,71% de los empleados cuentan con las herramientas necesarias para realizar su trabajo proporcionadas por las pequeñas y medianas empresas que se dedican a la producción de la leche, de esta manera los empleados tienden a desempeñarse bien en sus funciones laborales, no obstante, el 11,82% que es una cierta parte de empleados no cuentan con las herramientas lo que dificulta realizar ciertas actividades.

Tabla 35. Equipos de trabajo

¿Los equipos de mi trabajo están en buen estado?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	0,99%
A veces	45	22,17%
Casi siempre	67	33,00%
Siempre	89	43,84%

Total	203	100,00%
-------	-----	---------

Según Vernaez (2022) en la actualidad hay una gran cantidad de normas y leyes que obligan a las compañías a proporcionar a sus empleados todos las herramientas necesarias para que puedan realizar su trabajo de manera efectiva y sin riesgos. Los materiales de labor se hallan en prácticamente cualquier ámbito profesional. Si se mencionan las herramientas de trabajo, se está hablando en términos generales de todos aquellos aparatos y elementos que posibilitan la optimización del desempeño humano para asegurar que cada tarea sea realizada de forma eficaz, fiable y en el menor lapso de tiempo viable (parr.1).

Como se afirma en el punto anterior, las herramientas son uno de los activos de las organizaciones más importantes para lograr cumplir con los objetivos de las MiPymes, en esta situación la mayoría de los empleados de las empresas lácteas cuentan con los equipos en buen estado el 43,84% de los trabajadores lo afirman, el 22,17% no cuentan con los equipos en buen estado y por ende esto genera molestia a quien las utiliza para desarrollar sus actividades.

Tabla 36. Instalaciones de las MiPymes

¿Me siento conforme con las instalaciones que ofrece mi empresa?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	0,99%
Casi nunca	3	1,48%
A veces	34	16,75%
Casi siempre	78	38,42%
Siempre	86	42,36%
Total	203	100,00%

Las instalaciones de las MiPymes son necesarias para el buen trabajo de los colaboradores, al tener un lugar donde las condiciones ambientales no sean fuentes de contaminación incontrolable y donde se disponga de los servicios básicos necesarios para su correcto funcionamiento mejora la satisfacción del personal. Es así que el desempeño de actividades debe estar reguladas dentro de la industria láctea para evitar perjudicar la salud de los clientes, en base a esa premisa se puede identificar que el 42,36% del personal encuestado afirman que se sienten conformes con las

instalaciones la mayoría del tiempo ya que las instalaciones permiten la producción higiénica de la leche, y también cuenta con una sala sanitaria para el personal.

Tabla 37 . Apoyo del jefe hacia los empleados

¿Mi jefe me apoya en el desarrollo de mis actividades?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	2,46%
Casi nunca	1	0,49%
A veces	42	20,69%
Casi siempre	78	38,42%
Siempre	77	37,94%
Total	203	100,00%

Percibir el apoyo y reconocimiento de un supervisor por el esfuerzo y trabajo bien hecho es uno de los factores que influyen eficazmente en la productividad de los trabajadores, desarrollar objetivos empresariales permite establecer las funciones de cada una de las áreas en las que desempeñan sus trabajadores, de esa manera, ser eficaces con el cumplimiento de los mismos; de acuerdo con lo respondido por parte de los encuestados de las MiPymes lácteas, se puede deducir que el 38,42% de los jefes apoyan a cada uno de sus empleados completar sus tareas, aportar sus conocimientos e ideas y hace trabajar en armonía a todos los miembros de equipo para cumplir con los objetivos en el tiempo determinado.

Tabla 38. Supervisión del jefe

¿Mi jefe supervisa constantemente el desarrollo de mis funciones?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	1,97%
Casi nunca	3	1,48%
A veces	45	22,17%
Casi siempre	66	32,51%
Siempre	85	41,87%
Total	203	100,00%

Supervisar el desarrollo de actividades es una obligación para verificar que la salida del producto sea de la mejor calidad ya que las MiPymes lácteas deben estar en constante

supervisión para que cada uno de los productos que ofrecen pueda satisfacer a los clientes es por eso que los jefes de las industrias deben estar al tanto de lo que se realiza en la empresa, siendo ese el caso el 41,87% de los encuestados determinan que hay una supervisión constante donde se controla la operación la recepción, clasificación, pedido, limpieza, elaboración, envasado y venta de todos los productos expuestos en el área de embutidos y lácteos y vela por el cumplimiento de las normas de calidad e higiene especificadas en las normas para la venta de los productos.

Tabla 39. Beneficios salariales

¿Gozo de los beneficios salariales estipulados en el código de trabajo?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	31	15,27%
Casi nunca	15	7,39%
A veces	24	11,82%
Casi siempre	57	28,08%
Siempre	76	37,44%
Total	203	100,00%

Los beneficios para empleados se han convertido en una herramienta estratégica para las empresas. Esto se debe a que las empresas se están dando cuenta cada vez más de que la calidad de vida, la reducción del estrés y el equilibrio entre la vida laboral y personal son las claves para aumentar la productividad y la lealtad de los empleados y combatir problemas como el ausentismo. (UpSpaind, 2020, parr.2)

Los salarios deben seguir las pautas legales establecidas, pero en el caso de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes), a menudo enfrentan dificultades debido a la falta de ganancias estables. En estas circunstancias, las funciones de recursos humanos suelen ser asumidas por un empleado, ya que priorizan impulsar el negocio sobre otros aspectos. Esto hace que, para las MiPymes que se han centrado principalmente en la gestión de nóminas, los beneficios parezcan complicaciones innecesarias.

Como resultado, el 15,27% de los encuestados se enfrenta a este desafío, ya que en ocasiones no pueden cumplir completamente con los valores salariales establecidos por

ley. Para compensar esta situación, algunos recurren a descuentos en la producción como una forma de retribución por los servicios prestados. Sin embargo, siempre hacen un esfuerzo por cumplir en la medida de lo posible con esos valores legales.

Tabla 40. Satisfacción del trabajo

¿Me siento satisfecho con el trabajo que desempeño?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	1,97%
Casi nunca	5	2,46%
A veces	19	9,36%
Casi siempre	58	28,57%
Siempre	117	57,64%
Total	203	100,00%

Según Castillo, Reyes y Vásquez (2019) la satisfacción laboral es a veces una conversación, las empresas, al evaluar el desempeño de sus negocios, no toman en cuenta factores relacionados con la actitud de las personas hacia el trabajo. Esta actitud está influenciada por los valores, principios, costumbres y formas de hacer que los empleados desarrollan a partir de su trabajo; estos aspectos forman la cultura organizacional (p.26).

Los empleadores deben conocer a su personal, los aspectos que influyen en la satisfacción laboral e implementen acciones encaminadas a incrementar dicho nivel; inversión que será recuperada con los resultados positivos que experimente la empresa, Las personas en las MiPymes lácteas no sólo buscan reconocimiento económico, pero hay que entender que tienen vida interior, es decir, tienen mente y espíritu, buscan sentido y propósito en su trabajo, y quieren conectarse con otras personas y participar en algunas de sus actividades. Por lo tanto, se determina que el 57,64% de los encuestados se desempeñan bien en la función ya que sienten satisfechos con el trabajo que desempeñan. El personal se esfuerza por cumplirlas a cabalidad los deberes encomendados, referenciada al punto anterior, pueden llegar a obtener los pagos de manera completa y eso representa que existe una buena productividad para la empresa.

Tabla 41. Oportunidades de éxitos profesionales

¿Mi trabajo me brinda oportunidades de lograr éxitos profesionales?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	65	32,02%
Casi nunca	33	16,26%
A veces	50	24,63%
Casi siempre	30	14,78%
Siempre	25	12,31%
Total	203	100,00%

Subir en los escalafones empresariales suele ser una actividad sumamente complicada, especialmente por la experiencia y la profesionalización en las diferentes áreas que operan dentro de la empresa; se puede evidenciar que el 32,02% de los encuestados indican que no les brindan las oportunidades de lograr éxitos profesionales, existe un gran problema con respecto a lo que respecta en cuanto a promociones, ascensos y bonos de logros dentro las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi, esto se debe a que son estructuras organizacionales muy pequeñas en las cuales los puestos de mayor profesionalidad solo cuentan los trabajadores que tienen un nivel superior.

Tabla 42. Opiniones del empleado en la empresa

¿Considero que son tomadas en cuenta mis opiniones en mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	37	18,23%
Casi nunca	15	7,39%
A veces	72	35,47%
Casi siempre	40	19,70%
Siempre	39	19,21%
Total	203	100,00%

Todo líder perspicaz siempre defendería los comentarios abiertos y sinceros de los trabajadores esto sería una de las características de una cultura empresarial próspera y relaciones laborales positivas. Las opiniones dentro de una organización pueden ayudar a realizar los procesos de manera más eficiente por lo cual es fundamental tomarlos en cuenta siempre y cuando tengan un aporte positivo para la misma, dado el caso se puede evidenciar que el 35,47% de los encuestados indican que sus opiniones son

tomadas en cuenta algunas veces, la mayor parte de las decisiones decide el jefe de la MiPymes.

Tabla 43. Ascenso laboral

¿En la empresa hay oportunidades de ascenso laboral?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	95	46,80%
Casi nunca	30	14,78%
A veces	30	14,78%
Casi siempre	21	10,34%
Siempre	27	13,30%
Total	203	100,00%

Un ascenso conlleva en muchas ocasiones un beneficio para los trabajadores, pero este no es el caso en las MiPymes lácteas debido a que su estructura organizacional es muy limitada como para brindar dichos beneficios a todos los trabajadores, como se indica el 46,80% de los encuestados no reciben un ascenso laboral, sin embargo, existen excepciones para aquellos mejor preparados que es el 13,30% que se especializan en otras áreas en las que puedan ayudar para el crecimiento financiero de las MiPymes.

Tabla 44. Horas extras

¿Las horas extras laborales son recompensadas?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	61	30,05%
Casi nunca	12	5,91%
A veces	83	40,89%
Casi siempre	23	11,33%
Siempre	24	11,82%
Total	203	100,00%

De acuerdo con la ley, las horas extras deben ser recompensadas según el tiempo de actividades realizadas; dentro de las MiPymes lácteas se evidencia que los tiempos extra ayudan a la producción final de cada una, pero es una carga de trabajo algo exorbitante para sus empleados, los cuales el 40,89% manifiestan que son pocas las ocasiones en las cuales se les reconocen los montos extra de su trabajo; esto genera una mayor productividad pero a la vez no mejora la satisfacción de los miembros de las

MiPymes. El 30,05% de los empleados indican que no cuentan con el pago de las horas extras, ya que las funciones que les encomiendan es parte del día y toca terminar la elaboración de la leche.

Tabla 45. Reconocimiento por la empresa

Cuando realizo un buen trabajo, ¿Recibo un reconocimiento por parte de la empresa?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	44	21,67%
Casi nunca	24	11,82%
A veces	79	38,92%
Casi siempre	25	12,32%
Siempre	31	15,27%
Total	203	100,00%

Los reconocimientos permiten mantener la motivación en el trabajo, aunque por la falta de atención muchas de estas actividades bien realizadas no son tomadas en cuenta, lo que genera una cierta molestia en los trabajadores y se puede ver afectada su productividad, tal como se presenta en los datos obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de las MiPymes lácteas. El 38,92% de los trabajadores reciben un reconocimiento cuando lo merecen.

Tabla 46. Logros laborales

¿He alcanzado logros laborales en beneficio de mi empresa?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	4,93%
Casi nunca	24	11,82%
A veces	68	33,50%
Casi siempre	54	26,60%
Siempre	47	23,15%
Total	203	100,00%

Según Vortex (2019) los logros profesionales son el resultado de experiencias pasadas y demuestran sus habilidades y conocimientos en determinadas situaciones. Es importante comprender y comunicar adecuadamente los logros profesionales, ya que son indicadores concretos de sus habilidades y desempeño laboral (parr.3).

Para mejorar la satisfacción de los trabajadores, se les otorgan logros basados en su colaboración con las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes). Sin embargo, se puede observar que un 33,50% de los encuestados señala que en ocasiones no logran alcanzar los objetivos de la empresa debido a la desmotivación, falta de compromiso y falta de comprensión del diseño organizacional. La gran mayoría de los trabajadores no cumplen adecuadamente con estos indicadores o metas, ya que les resulta difícil llevar a cabo las actividades encomendadas por las MiPymes lácteas. Se requiere un mayor nivel de satisfacción para que los trabajadores puedan brindar un mayor esfuerzo en beneficio de las MiPymes lácteas.

Un sentido de logro es esencial para crear un ambiente de trabajo productivo y saludable, la mayoría de los trabajadores quieren sentir que están haciendo una contribución significativa a la empresa, el 26,60% de los empleados sabe cómo crear esa sensación de logro sentirse motivado y aumentar su productividad de la empresa.

Tabla 47. Responsabilidad en las actividades de la empresa

¿Me considero una persona responsable en las entregas de las actividades que se me encomiendan?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	0,99%
Casi nunca	1	0,49%
A veces	20	9,85%
Casi siempre	80	39,41%
Siempre	100	49,26%
Total	203	100,00%

La responsabilidad en las actividades empresariales representa un beneficio general para todos los que conforman dichas organizaciones. En las MiPymes lácteas se puede ver que el 49,26% que son casi todos los miembros de las MiPymes lácteas están comprometidos en realizar sus actividades de la mejor manera posible, ya que el beneficio es mayor cuando se cumplen a cabalidad.

Tabla 48. Responsabilidad en el puesto de trabajo

¿Mi empresa valora mi responsabilidad en mi puesto de trabajo?		
	Frecuencia	Porcentaje

Nunca	1	0,49%
Casi nunca	1	0,49%
A veces	11	5,42%
Casi siempre	92	45,32%
Siempre	98	48,28%
Total	203	100,00%

La responsabilidad promueve los resultados económicos, la creación y el mantenimiento de un entorno laboral saludable. Los empleados que comprenden este concepto están más comprometidos y asumen la responsabilidad de su contribución a los resultados finales. A menudo, se recurre a las compensaciones no económicas para motivar a los trabajadores a seguir desempeñando sus actividades de manera responsable y eficaz. En el contexto de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) dedicadas a la producción láctea, se puede observar que un 48,28% de los empleados completan las tareas asignadas, cumplen con las responsabilidades de su trabajo y están disponibles para participar en cualquier actividad que contribuya al logro de los objetivos.

Tabla 49. Género y experiencia laboral

		¿Poseo de experiencia necesaria para realizar mis actividades?			Total
		A veces	Casi siempre	Siempre	
Género	Femenino	Recuento	1	25	61
		% del total	0,5%	12,3%	30,0%
	Masculino	Recuento	2	34	80
		% del total	1,0%	16,7%	39,4%
Total		Recuento	3	59	141
		% del total	1,5%	29,1%	69,5%

A partir de los datos presentados, podemos inferir que tanto hombres como mujeres en el sector de la producción láctea tienen la capacidad y experiencia necesarias para cumplir con las actividades en sus puestos de trabajo. Aunque existe una ligera ventaja en términos de experiencia para el género masculino, con un 39,4% en comparación con el 30% en el caso de las mujeres, ambos géneros demuestran habilidades y conocimientos significativos adquiridos a través de su constante participación en el sector de la leche.

Esta inferencia sugiere que la igualdad de género en términos de habilidades y experiencia es una característica positiva en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) lácteas. El hecho de que ambos géneros estén bien preparados y calificados

para sus roles es beneficioso para el crecimiento y la rentabilidad de estas empresas, ya que un personal capacitado contribuye de manera significativa al éxito empresarial.

Los datos indican que la experiencia y la capacidad no están fuertemente ligadas al género en este sector, lo que refleja un entorno laboral equitativo y propicio para el desarrollo de las MiPymes lácteas.

Tabla 50. Género y liderazgo

		¿El liderazgo está presente en mi área de trabajo?			Total	
		A veces	Casi siempre	Siempre		
Género	Femenino	Recuento	16	37	34	87
		% del total	7,9%	18,2%	16,7%	42,9%
	Masculino	Recuento	19	41	56	116
		% del total	9,4%	20,2%	27,6%	57,1%
Total		Recuento	35	78	90	203
		% del total	17,2%	38,4%	44,3%	100,0%

Tabla 51. Edad y liderazgo

		¿El liderazgo está presente en mi área de trabajo?			Total		
		A veces	Casi siempre	Siempre			
Edad	20 a 25 años	Recuento	8	12	20	40	
		% del total	3,9%	5,9%	9,9%	19,7%	
	25 a 30 años	Recuento	5	8	13	26	
		% del total	2,5%	3,9%	6,4%	12,8%	
	30 a 35 años	Recuento	16	32	27	75	
		% del total	7,9%	15,8%	13,3%	36,9%	
	35 a 40 años	Recuento	3	17	16	36	
		% del total	1,5%	8,4%	7,9%	17,7%	
	Mas de 40 años	Recuento	3	9	14	26	
		% del total	1,5%	4,4%	6,9%	12,8%	
	Total		Recuento	35	78	90	203
			% del total	17,2%	38,4%	44,3%	100,0%

Se realizaron tablas cruzadas entre el género, la edad y el liderazgo, los resultados obtenidos fueron que quienes perciben el liderazgo en las actividades realizadas están en edades de 30 a 35 y que son del género masculino representado el 27,6%, esto significa que los empleados consideran que las empresas del sector lácteo del Carchi tienen líderes que orientan, motivan y guían positivamente a su equipo de trabajo para el cumplimiento de sus objetivos propuestos, mientras que el 3,9% del género femenino considera que solo a veces existe liderazgo en el entorno de trabajo debido a que están siendo pocos eficientes en la asignación y distribución de las tareas.

A partir de los datos proporcionados en las tablas cruzadas que relacionan género, edad y percepción del liderazgo, podemos extraer varias conclusiones significativas. En primer lugar, se observa que los empleados que perciben un liderazgo efectivo en sus actividades laborales tienden a ubicarse en el rango de edad comprendido entre 30 y 35 años. Esto sugiere que las personas en esta franja etaria son más propensas a valorar la orientación, la motivación y la guía proporcionadas por sus líderes, lo que contribuye a crear un entorno de trabajo más positivo y a cumplir con los objetivos laborales.

En cuanto a la relación entre género y percepción del liderazgo, se destaca que los hombres, representados por un 27.6%, tienden a percibir con mayor frecuencia un liderazgo efectivo en comparación con las mujeres, donde solo el 3.9% considera que el liderazgo existe ocasionalmente. Esta diferencia podría estar relacionada con diversos factores, como los estilos de liderazgo o las percepciones culturales, y podría requerir atención para promover una mayor equidad de género en el lugar de trabajo.

Adicionalmente, se señala que la falta de eficiencia en la asignación y distribución de tareas en algunas ocasiones es un factor que contribuye a la percepción de un liderazgo limitado en el entorno laboral. Esto resalta la importancia de mejorar la eficacia en la gestión de tareas y la comunicación entre líderes y empleados en determinadas empresas del sector lácteo en la provincia del Carchi.

Los datos subrayan la relevancia de un liderazgo efectivo en el ámbito laboral y cómo este puede variar en función de la edad y el género de los empleados. Además, destacan la necesidad de abordar posibles deficiencias en la asignación y distribución de tareas para mejorar la percepción del liderazgo en ciertos casos.

Tabla 52. Edad y adaptación a los cambios

		¿Me adapto con facilidad a los cambios?				Total	
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Edad	20 a 25 años	Recuento	1	15	13	11	40
		% del total	0,5%	7,4%	6,4%	5,4%	19,7%
	25 a 30 años	Recuento	0	7	12	7	26
		% del total	0,0%	3,4%	5,9%	3,4%	12,8%
	30 a 35 años	Recuento	0	1	11	14	26
		% del total	0,0%	0,5%	5,4%	6,9%	12,8%
	35 a 40 años	Recuento	1	6	12	17	36
		% del total	0,5%	3,0%	5,9%	8,4%	17,7%
	Recuento	0	18	25	32	75	

	Mas de 40 años	% del total	0,0%	8,9%	12,3%	15,8%	36,9%
Total		Recuento	2	47	73	81	203
		% del total	1,0%	23,2%	36,0%	39,9%	100,0%

Mediante las tablas cruzadas entre la edad y la adaptación a los cambios los resultados demuestran que los encuestados quienes siempre se adaptan fácilmente a los cambios en su mayoría tienen más de 40 años puesto que, al ser un personal que ha venido laborando un largo periodo de son capaces de controlar cualquier situación que se presente en las empresas, mientras que los que se encuentran en los rangos de edades de 20 a 40 años casi nunca se podrían adaptar a los cambios debido al miedo a fallar o incumplir las tareas que son nuevas para los empleados ya que les tomara tiempo en manejar y sobrellevar las responsabilidades. Según Pérez, (2017) para alcanzar una adaptación efectiva, la clave está en la comunicación, es decir cuanto más claros y eficaces sean los mensajes mayor compromiso se creará ante los retos que suponen adaptarse a un nuevo escenario.

Se destaca que la mayoría de los encuestados que informan una capacidad constante para adaptarse fácilmente a los cambios tienen más de 40 años. Esto podría sugerir que, debido a su experiencia laboral a lo largo de un período prolongado, estos empleados han desarrollado habilidades para controlar eficazmente diversas situaciones en el entorno laboral, lo que incluye la adaptación a cambios.

Por otro lado, se observa que las personas que se encuentran en los rangos de edades de 20 a 40 años muestran una tendencia a adaptarse a los cambios casi nunca. Esto podría deberse al temor al fracaso o a la falta de confianza en su capacidad para cumplir con las nuevas tareas que puedan surgir. La inexperiencia y la necesidad de tiempo para familiarizarse con las nuevas responsabilidades pueden influir en esta percepción.

Tabla 53. Género y satisfacción con el trabajo

	¿Me siento satisfecho con el trabajo que desempeño?					Total	
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Género Femenino	Recuento	1	3	6	26	51	87

	% del total	1,1%	3,4%	6,9%	29,9%	58,6%	100,0%
	Recuento	3	2	13	32	66	116
Masculino	% del total	2,6%	1,7%	11,2%	27,6%	56,9%	100,0%
	Recuento	4	5	19	58	117	203
Total	% del total	2,0%	2,5%	9,4%	28,6%	57,6%	100,0%

Herzberg (1989), postuló dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos o higiénicos, que evitan la insatisfacción laboral cuando son óptimos; y otro, de factores intrínsecos o motivadores que determinan o generan satisfacción. Ambos pueden afectar las habilidades y capacidades del trabajador.

Los resultados obtenidos de las tablas cruzadas que relacionan el género con la satisfacción en el trabajo indican que aproximadamente el 58,6% de los encuestados del sexo femenino expresan estar satisfechos con su trabajo. Estos empleados demuestran un alto nivel de satisfacción al realizar sus tareas de manera efectiva y en el tiempo establecido. También se caracterizan por ser proactivos, productivos y comprometidos con el logro de las metas de la organización.

Por otro lado, alrededor del 56,9% de los encuestados del sexo masculino también se sienten satisfechos con su trabajo. Sin embargo, los porcentajes muestran una diferencia relativamente pequeña entre ambos géneros. Esto sugiere que tanto hombres como mujeres experimentan un nivel de satisfacción adecuado en su trabajo, posiblemente influenciado por factores como la relación con sus jefes o la comunicación efectiva con sus compañeros de trabajo.

A pesar de las diferencias leves entre los géneros, el hecho de que un porcentaje significativo de empleados, en torno al 60%, se sienta satisfecho con su trabajo es un indicativo positivo para la empresa. La satisfacción laboral es un factor crucial para reducir la rotación de empleados y mejorar el rendimiento y la productividad general de la organización.

En síntesis, los datos revelan que tanto hombres como mujeres en la empresa muestran un grado satisfactorio de satisfacción laboral. Esto sugiere que la organización ha logrado mantener un entorno laboral que promueve la satisfacción de sus empleados,

lo que puede contribuir a un mejor desempeño y retención de talento. Principio del formulario

Tabla 54. Edad y sueldo

		¿El sueldo recibido es adecuado para el trabajo que desempeño?				Total	
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Edad	20 a 25 años	Recuento	2	1	10	27	40
		% dentro de Edad	5,0%	2,5%	25,0%	67,5%	100,0%
	25 a 30 años	Recuento	0	2	10	14	26
		% dentro de Edad	0,0%	7,7%	38,5%	53,8%	100,0%
	30 a 35 años	Recuento	1	4	25	45	75
		% dentro de Edad	1,3%	5,3%	33,3%	60,0%	100,0%
	35 a 40 años	Recuento	0	3	10	23	36
		% dentro de Edad	0,0%	8,3%	27,8%	63,9%	100,0%
	Mas de 40 años	Recuento	1	1	5	19	26
		% dentro de Edad	3,8%	3,8%	19,2%	73,1%	100,0%
	Total	Recuento	4	11	60	128	203
		% dentro de Edad	2,0%	5,4%	29,6%	63,1%	100,0%

Mediante el cruce de información entre la edad y el sueldo, los resultados muestran que el 73,1% de los encuestados de las MiPymes lácteas están en el rango de edad de más de 40 años los que consideran que su sueldo es adecuado para el trabajo que desempeñan, el pago y los beneficios adecuados es a menudo uno de los factores más importantes en la satisfacción laboral ya que ayuda a reducir la presión y el estrés laboral de todos. También se muestra que el 5,0% de los encuestados que están en el rango de edad de 20 a 25 años indican que el sueldo recibido no es adecuado para el trabajo que desempeñan, el salario del empleado no proporciona la motivación y satisfacción laboral necesaria, y no se sienten compensados por otros factores que la empresa pueda proporcionar.

Los resultados obtenidos al analizar la relación entre la edad y el sueldo en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) lácteas nos brindan información valiosa. En primer lugar, se observa que la mayoría de los encuestados, específicamente el 73,1%,

que pertenecen al grupo de edad de más de 40 años, consideran que su salario es adecuado para el trabajo que desempeñan. Esto sugiere que los empleados con una mayor experiencia y antigüedad en la empresa tienden a estar satisfechos con su compensación.

Por otro lado, existe un grupo de empleados más jóvenes, en el rango de edad de 20 a 25 años, representado por el 5,0%, que expresan que su sueldo no es adecuado para el trabajo que realizan. Estos empleados jóvenes parecen sentir que su salario no les proporciona la motivación ni la satisfacción necesarias en su labor. Esta situación señala la necesidad de que la empresa considere revisar su política salarial y explore opciones para mejorar la compensación de los empleados más jóvenes.

Estos datos resaltan la relevancia del salario y los beneficios en la satisfacción laboral de los empleados. Un salario adecuado no solo contribuye a la satisfacción de los trabajadores, sino que también puede reducir la presión y el estrés en el entorno laboral, lo que, a su vez, puede tener un impacto positivo en el desempeño y la retención de empleados.

Los resultados indican una conexión entre la edad de los empleados y su percepción de la adecuación salarial. No obstante, es fundamental que las empresas consideren las preocupaciones de los empleados más jóvenes en relación con su compensación y tomen medidas para abordarlas y mejorar la satisfacción laboral en todos los grupos etarios.

Tabla 55. Género y logros laborales

			¿He alcanzado logros laborales en beneficio de mi empresa?					Total
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Género	Femenino	Recuento	3	8	31	22	23	87
		% dentro de Género	3,4%	9,2%	35,6%	25,3%	26,4%	100,0%
	Masculino	Recuento	7	16	37	32	24	116
		% dentro de Género	6,0%	13,8%	31,9%	27,6%	20,7%	100,0%
Total	Recuento		10	24	68	54	47	203
	% dentro de Género		4,9%	11,8%	33,5%	26,6%	23,2%	100,0%

En la tabla 55 se realizó un cruce de información entre el género y logros laborales donde se obtuvo que quienes alcanzan los logros laborales en beneficio de la empresa son las mujeres con el 26,4% ya que con las habilidades y conocimientos que tienen los empleados de las MiPymes lácteas se alcanza los objetivos planteados de la empresa, los logros son resultados positivos que surgen tras alcanzar un objetivo, superar un desafío, completar un proyecto de manera satisfactoria e impulsar un talento. El 20,7% de los hombres cumplen con las funciones ya que son pocos que alcanzan los objetivos.

A partir de los datos proporcionados en la tabla 55, que analiza la relación entre el género de los empleados y sus logros laborales en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) lácteas, podemos deducir conclusiones significativas. En primer lugar, se observa que las mujeres, con un porcentaje del 26,4%, muestran una mayor propensión a alcanzar logros laborales en beneficio de la empresa en comparación con los hombres, cuya representación es del 20,7%. Estos logros laborales se refieren a resultados positivos que se obtienen al cumplir con objetivos, superar desafíos, completar proyectos de manera satisfactoria y demostrar talento en el desempeño laboral.

Este hallazgo sugiere que, en este contexto específico, las empleadas femeninas tienden a lograr un mayor número de resultados laborales exitosos en comparación con sus colegas masculinos. Además, se resalta la importancia de las habilidades y conocimientos que poseen los empleados en las MiPymes lácteas, ya que estos elementos desempeñan un papel crucial en la consecución de los logros laborales.

Sin embargo, se debe señalar que, aunque el porcentaje de hombres que alcanzan logros laborales es menor que el de las mujeres, todavía existe un grupo significativo de empleados masculinos que logra estos resultados positivos. Esto indica que, si bien las mujeres pueden tener una ventaja en este aspecto particular, es importante reconocer que ambos géneros tienen la capacidad de contribuir al éxito de la empresa.

4.2. DISCUSIÓN

En nuestro estudio, hemos investigado la relación entre la satisfacción laboral de los empleados en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) lácteas de la

provincia del Carchi y su desempeño en el trabajo. En este contexto, es relevante recordar las teorías de Frederick Herzberg (1969), quien sostiene que el nivel de satisfacción en el entorno laboral puede influir significativamente en el desempeño de los empleados. Herzberg postula que la satisfacción se manifiesta en los sentimientos emocionales y en las actitudes de los trabajadores hacia su trabajo.

Los resultados arrojaron que la mayoría de los empleados encuestados tienen experiencia suficiente en la producción láctea, lo que les permite realizar tareas de manera eficiente. Sin embargo, un pequeño porcentaje de trabajadores no tiene experiencia, lo que podría afectar su desempeño. Esto contradice directamente las afirmaciones de Bizneo (2018), quien argumenta que la falta de experiencia no necesariamente tiene un impacto significativo en la eficiencia laboral en la industria láctea. Según su investigación, incluso aquellos trabajadores que carecen de experiencia pueden aprender rápidamente en el trabajo y adaptarse a las tareas específicas de la producción de lácteos. Esta contradicción pone en tela de juicio la suposición inicial de que la experiencia es un factor crítico para el desempeño eficiente en esta industria.

Un porcentaje significativo de empleados comparte sus conocimientos con compañeros, lo que puede contribuir a un entorno de trabajo colaborativo y al desarrollo de habilidades. Esto respalda la idea presentada por Pérez (2017), que sugiere que la experiencia es un factor crucial para el desempeño eficiente en la producción láctea. Si los empleados con experiencia comparten sus conocimientos con aquellos que tienen menos experiencia, podría ayudar a cerrar la brecha y permitir que todos los trabajadores adquieran las habilidades necesarias para ser eficientes en sus tareas.

Esta coherencia sugiere que, si bien es cierto que la falta de experiencia puede ser un desafío, la disposición de los empleados experimentados para compartir su conocimiento puede contrarrestar este problema y contribuir a un entorno de trabajo más colaborativo y al desarrollo de habilidades en general. Por lo tanto, podría argumentarse que la combinación de empleados experimentados y la transferencia de conocimiento entre ellos es esencial para mantener un alto nivel de eficiencia en la producción láctea.

Herzberg (1969) planteó la teoría de los dos factores, donde los "Factores de motivación" se relacionan con el reconocimiento, los logros, el crecimiento personal y las necesidades de autorrealización en el trabajo. Estos factores están intrínsecamente ligados a la satisfacción de los empleados y su desempeño laboral.

En el contexto de las MYPIMES lácteas del Carchi, los resultados arrojaron que la mayoría de los empleados ayudan a resolver conflictos en el lugar de trabajo, lo que puede mejorar el ambiente laboral, la productividad, contribuir a un entorno de trabajo colaborativo y al desarrollo de habilidades. Esto podría asociarse directamente con los "Factores de motivación" de Herzberg, ya que la colaboración y el desarrollo personal están estrechamente relacionados con el crecimiento personal y la autorrealización que Herzberg menciona como impulsores de la motivación en el trabajo.

Del mismo modo se encontró que la mayoría de los empleados tienen cuidado con el manejo de los equipos de trabajo, pero un porcentaje no lo hace, lo que podría plantear riesgos para la seguridad, además la mayoría de los empleados utiliza el uniforme adecuado, lo que contribuye a la seguridad en el trabajo e informa relaciones cordiales y buena comunicación con sus compañeros y superiores, lo que puede mejorar la satisfacción laboral. Esto tiene relación con el factor denominado "Factores de higiene" el cual está relacionado al entorno de trabajo que rodea a los empleados los cuales son el sueldo, las condiciones laborales, las relaciones interpersonales y el clima organizacional. Herzberg determinó que si estos factores no están presentes o se emplean de manera incorrecta causan que el empleado no esté satisfecho, sin embargo, cuando estos factores se aplican correctamente no provoca en las personas una fuerte motivación, sino que solo ayuda a reducir o a eliminar la insatisfacción (Herzberg 1969).

4.2.1 Nivel de desempeño laboral de los empleados

A continuación, se presenta la tabla 56 el nivel de desempeño laboral y el factor más influyente de forma general e individual, es decir, por cada dimensión, resultados que fueron obtenidos mediante la distribución de tablas de frecuencia.

Tabla 56. Nivel de desempeño laboral

Cálculo general de los Factores de desempeño laboral			
Detalle	f	Fr	%
1 = Insuficiente	281	0,07	6,72
2 = Regular	134	0,03	3,20
3 = Satisfactorio	567	0,14	13,55
4 = Muy bueno	1335	0,32	31,91
5 = Excelente	1867	0,45	44,62
Total	4184	1	100
Rendimiento Técnico	f	Fr	%
1 = Insuficiente	2	0,00	0,25
2 = Regular	6	0,01	0,74
3 = Satisfactorio	74	0,09	9,16
4 = Muy bueno	262	0,32	32,43
5 = Excelente	464	0,57	57,43
Total	808	1	100
Comunicación			
1 = Insuficiente	0	0,00	0,00
2 = Regular	0	0,00	0,00
3 = Satisfactorio	33	0,08	8,13
4 = Muy bueno	134	0,33	33,00
5 = Excelente	239	0,59	58,87
Total	406	1	100
Iniciativa en el trabajo			
1 = Insuficiente	24	0,04	3,94
2 = Regular	39	0,06	6,40
3 = Satisfactorio	190	0,31	31,20
4 = Muy bueno	158	0,26	25,94
5 = Excelente	198	0,33	32,51
Total	609	1	100
Comportamiento de trabajo			
1 = Insuficiente	230	0,37	15,37
2 = Regular	86	0,14	13,92
3 = Satisfactorio	97	0,16	15,70
4 = Muy bueno	110	0,18	17,80
5 = Excelente	95	0,15	37,22
Total	618	1	100
Calidad de trabajo			
1 = Insuficiente	25	0,04	4,04
2 = Regular	21	0,03	3,39
3 = Satisfactorio	88	0,14	14,22

4 = Muy bueno	231	0,37	37,32
5 = Excelente	254	0,41	41,03
Total	619	1	100
Desempeño gerencial jerárquico			
1 = Insuficiente	0	0,00	0,00
2 = Regular	0	0,00	0,00
3 = Satisfactorio	47	0,11	11,41
4 = Muy bueno	172	0,42	41,75
5 = Excelente	193	0,47	46,84
Total	412	1	100
Calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros			
1 = Insuficiente	0	0,00	0,00
2 = Regular	2	0,00	0,33
3 = Satisfactorio	35	0,06	5,75
4 = Muy bueno	207	0,34	33,99
5 = Excelente	365	0,60	59,93
Total	609	1	100
Desempeño de la gestión de compañeros			
1 = Insuficiente	0	0,00	0,00
2 = Regular	1	0,00	0,49
3 = Satisfactorio	11	0,05	5,42
4 = Muy bueno	73	0,36	35,96
5 = Excelente	118	0,58	58,13
Total	203	1	100

En primera instancia se analizó el nivel de desempeño de los empleados de las MiPymes lácteas del Carchi, mediante el cuestionario estructurado el cual tenía una escala de medición de 1-5 siendo 1 Nunca, 2 Casi nunca, 3, A veces, 4 Casi Siempre y 5 Siempre, se determinó una nueva escala diseñada por la norma técnica del subsistema de evaluación del desempeño donde indica que:

Se ha establecido un sistema de calificación con un rango de niveles para evaluar el desempeño de los empleados en las MiPymes lácteas de la siguiente manera:

1. **Nivel 1 (Insuficiente):** Representa que la productividad del empleado no cubre las necesidades en el puesto de trabajo.
2. **Nivel 2 (Regular):** Corresponde al empleado que alcanza resultados menores al mínimo aceptable de productividad.

3. **Nivel 3 (Satisfactorio):** Es el empleado que mantiene un nivel mínimo aceptable de productividad.
4. **Nivel 4 (Muy bueno):** Se refiere al empleado que cumple con las metas y objetivos establecidos.
5. **Nivel 5 (Excelente):** Indica que el empleado supera las metas y objetivos establecidos de manera sobresaliente.

Este sistema de calificación se utiliza de manera consecutiva para determinar el nivel de desempeño de los empleados en las MiPymes lácteas, proporcionando una estructura clara y comprensible para evaluar su rendimiento en el trabajo.

Después de realizar los cálculos respectivos con la base de datos haciendo uso de tablas de frecuencia como ilustra la tabla 56 se llegó a determinar que el nivel de desempeño de los empleados es excelente puesto que registro un porcentaje mayoritario del 44,62% y con un porcentaje reducido del 6,72% indicaron que el desempeño es insuficiente, es decir que el rendimiento de los empleados no cubre las necesidades en el puesto de trabajo, en este sentido, se demostró que las distintas MiPymes lácteas de la provincia del Carchi poseen de empleados comprometidos con el trabajo y por ende, cumplen con responsabilidad los objetivos y las metas establecidas.

Posterior a ello se realizó el cálculo individualmente, es decir por los ocho factores donde se identificó que el desempeño de los trabajadores respecto a la primera dimensión; rendimiento técnico es excelente ya que obtuvo un porcentaje alto del 57,43% y con un desempeño insuficiente del 0,25% , esto significa que los empleados cumplen con las características requeridas para realizar sus actividades y a su vez poseen de habilidades interpersonales, es decir que el comportamiento y la forma como los empleados interactúan en el entorno de trabajo es eficiente y efectiva ya que promueven una buena convivencia en las empresas.

La segunda dimensión; comunicación, obtuvo un nivel de desempeño excelente del 58,87% y un desempeño insuficiente del 0% por lo que se denota que los empleados se entienden consigo mismos y con los demás compañeros de trabajo, a fin de generar un buen ambiente laboral, optimizar los procesos de las tareas y lograr alcanzar las metas y objetivos establecidos para aumentar la productividad en las industrias lácteas.

Respecto a la tercera dimensión; iniciativa en el trabajo, alcanzó un nivel de porcentaje de desempeño excelente del 32,51% y un desempeño insuficiente del 3,94%, lo que representa que la iniciativa de los empleados es alta, ya que tienen la capacidad de evaluar y desarrollar acciones con responsabilidad, creatividad y sentido crítico en beneficio tanto personal como para las organizaciones.

La cuarta dimensión; comportamiento de trabajo contraproducente, los resultados obtenidos fueron que un 37,22% de los empleados tienen un desempeño excepcional en el trabajo y es altamente eficiente respecto al cuidado y manejo de las herramientas de trabajo, la precaución de químicos y el adecuado uso de la ropa de trabajo, mientras que el 15,37% de los individuos muestra un comportamiento laboral contraproducente considerado insatisfactorio, lo que sugiere que un porcentaje considerable en este conjunto está experimentando dificultades en su desempeño laboral, lo que puede estar impactando negativamente la eficacia y los resultados en el trabajo.

La quinta dimensión; calidad de trabajo, tuvo un nivel de desempeño excelente del 41,03% e insuficiente del 4,04% lo que demuestra que el desempeño es alto en relación a la calidad laboral ya que el personal hace lo posible por realizar correctamente sus funciones y cumplir con los objetivos encomendados.

La sexta dimensión; desempeño gerencial jerárquico, cuenta con un nivel de desempeño excelente del 46,84% esto significa que en esta dimensión el nivel de desempeño de los trabajadores es alto debido a que se sienten conformes con las habilidades de los gerentes y cómo se les ha delegado jerárquicamente los puestos de trabajo, además de incentivarlos o motivarlos para que las tareas se ejecuten eficientemente, sin embargo, hay empleados que no están de acuerdo con la distribución de las tareas asignadas puesto que no están muy vinculadas al perfil de conocimiento de los trabajadores.

La séptima dimensión; calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros, presentó un nivel de desempeño excelente del 59,93% es decir, que los empleados tienen un nivel alto de desempeño demostrando buenas relaciones interpersonales entre compañeros ya que tiene líderes que les alientan al buen rendimiento y a la optimización de los resultados de las empresas, pues al mantener un buen liderazgo promueve el

trabajo en equipo para tener un buen clima organizacional, sin embargo, hay empleados y líderes que no tienen buenas relaciones interpersonales, causando un ambiente desfavorable dentro de la organización.

La octava dimensión; desempeño de la gestión de compañeros, los resultados obtenidos mediante la tabla de frecuencia dieron como nivel de desempeño excelente del 58,13% respecto a la forma como enfrentan y solucionan los problemas entre todos, sin embargo, existen empleados los cuales no pueden sobrellevar los problemas debido a la poca experiencia que tienen en el sector lácteo.

4.2.2 Factores que influyen en el desempeño laboral

A través de los niveles de desempeño, se lograron identificar los factores que ejercen influencia en el rendimiento laboral de los empleados en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) dedicadas a la producción láctea en la provincia del Carchi. Como se muestra en la tabla 56, se pueden observar algunos factores clave que impulsan el rendimiento laboral. En particular, la calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros destaca como el factor más significativo, con un porcentaje notable del 59,93%. Además, no debemos pasar por alto otros factores como el desempeño en la gestión de compañeros, la comunicación y el rendimiento técnico, que contribuyen de manera significativa al rendimiento general en estas empresas.

En este sentido, el factor que los empleados consideran más influyente para desempeñarse eficientemente es la calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros. Esto significa que los trabajadores valoran la importancia de mantener buenas relaciones entre ellos, lo que contribuye a un ambiente laboral más saludable. La cooperación y la ayuda mutua entre gerentes y compañeros favorecen la convivencia y el trabajo en equipo, lo que a su vez se traduce en un alto desempeño laboral. Es crucial destacar la importancia de las relaciones interpersonales en lugar de confundirlo con el liderazgo, ya que son dos aspectos distintos que influyen en el rendimiento laboral.

En resumen, se determinó que el nivel de desempeño de los empleados de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi es en su mayoría excelente, con un porcentaje del

44,62%. Sin embargo, es importante destacar que un pequeño pero significativo porcentaje del 6,72% indicó que el desempeño es insuficiente. Este último grupo señala que el rendimiento de algunos empleados no cumple con las necesidades en sus puestos de trabajo, lo que sugiere áreas de mejora en términos de calidad y eficiencia laboral.

Es relevante mencionar que estos resultados son similares a los obtenidos por Pérez (2021) en su investigación sobre el nivel de desempeño de colaboradores del área de seguridad ciudadana en la provincia de Chiclayo. En ese estudio, se concluyó que la mayoría de los colaboradores tenían un nivel de desempeño excelente, representando el 45%. Sin embargo, un 9,9% de los colaboradores obtuvo un nivel de desempeño insuficiente, lo que se atribuyó a problemas de trabajo en equipo y comunicación.

En ambos casos, estos elementos cualitativos negativos, como la falta de trabajo en equipo y comunicación ineficiente, resaltan áreas críticas que deben mejorarse para lograr un desempeño laboral más consistente y eficiente en las organizaciones. Estos resultados subrayan la importancia de fomentar la colaboración y la comunicación efectiva entre los empleados como parte de los esfuerzos para mejorar el desempeño laboral en estas áreas específicas.

4.2.3 Nivel de satisfacción de los empleados

Del mismo modo se detalla a continuación en la tabla 57 el nivel de satisfacción y los factores más influyentes de forma general e individual, es decir, por cada dimensión, resultados que fueron obtenidos mediante la distribución de tablas de frecuencia.

Tabla 57. Nivel de satisfacción laboral

Cálculo general de los Factores de satisfacción laboral			
Detalle	f	Fr	%
1 = Totalmente insatisfecho	361	0,09	8,92
2 = Insatisfecho	197	0,05	4,87
3 = Algo satisfecho	727	0,18	17,96
4= Satisfecho	1115	0,28	27,54
5= Totalmente satisfecho	1648	0,41	40,71
TOTAL	4048	1	100

Factores de Higiene			
1 = Totalmente insatisfecho	112	0,04	4,27
2 = Insatisfecho	63	0,02	2,40
3 = Algo satisfecho	399	0,15	15,19
4= Satisfecho	782	0,30	29,78
5= Totalmente satisfecho	1270	0,48	48,36
TOTAL	2626	1	100
Factores de Motivación			
1 = Totalmente insatisfecho	254	0,18	17,95
2 = Insatisfecho	129	0,09	9,12
3 = Algo satisfecho	326	0,23	23,04
4= Satisfecho	342	0,24	24,17
5= Totalmente satisfecho	364	0,26	25,72
TOTAL	1415	1	100

En segunda instancia se analizaron los factores y el nivel de satisfacción laboral, mediante el cuestionario estructurado, el cual estuvo en escala de Likert, donde su rango era de 1-5 siendo 1 Nunca, 2 Casi nunca, 3, A veces, 4 Casi Siempre y 5 Siempre; a partir de esta escala se determinó una nueva escala de medición, esta permitió identificar los niveles de satisfacción e insatisfacción, donde 1= Totalmente Insatisfecho, 2= Insatisfecho, 3= Algo satisfecho, 4= Satisfecho y 5= Totalmente satisfecho, consecutivamente con el mismo rango se determinó el nivel de satisfacción.

Es destacable notar que la mayoría abrumadora de los empleados que trabajan en las MiPymes lácteas en la provincia del Carchi informan estar experimentando un alto grado de satisfacción en sus puestos de trabajo, lo que representa un 40,71% de la muestra. Sin embargo, es esencial explorar las posibles razones detrás del pequeño porcentaje, aunque sea mínimo, que se encuentra totalmente insatisfecho, cifrado en un 8,92%. Este grupo de empleados podría estar enfrentando desafíos en su entorno laboral, como condiciones de trabajo deficientes, problemas en las relaciones laborales o la falta de oportunidades para su desarrollo profesional. Estos factores negativos podrían estar contribuyendo a su insatisfacción en el trabajo.

Después de esta etapa, se procedió a calcular los resultados de manera individual para cada uno de los factores. En esta evaluación, se encontró que en la dimensión de "Factores de higiene", un considerable 48,36% de los empleados expresaron estar

totalmente satisfechos, mientras que un reducido 4,27% indicaron sentirse totalmente insatisfechos. Estos datos sugieren que la mayoría de los trabajadores experimentan un alto nivel de satisfacción en aspectos relacionados con su entorno laboral, las relaciones interpersonales y otros aspectos vinculados a la empresa. Sin embargo, sería relevante profundizar en las razones por las cuales un pequeño porcentaje se siente insatisfecho, aunque sea mínimo, para comprender mejor las áreas que podrían requerir mejoras o atención.

En lo que respecta a la dimensión de "Factores de motivación", se observa que el 25,72% de los empleados expresaron estar completamente satisfechos, mientras que un 17,95% manifestó sentirse totalmente insatisfecho. Estos datos indican que el mayor porcentaje se inclina hacia la satisfacción en la forma en que los trabajadores perciben sus tareas y responsabilidades laborales. No obstante, es importante explorar en detalle las razones que llevan a un pequeño porcentaje, aunque sea minoritario, a experimentar insatisfacción en esta área, con el fin de identificar posibles áreas de mejora o aspectos que requieran atención para potenciar la motivación y el compromiso de estos empleados.

4.2.4 Factores que influyen en la satisfacción laboral

En consecuencia, a través de estos niveles de satisfacción se ha logrado identificar los factores que ejercen influencia en la satisfacción laboral de los empleados de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi. Como se presenta en la tabla 57, es evidente que los factores clave que promueven la satisfacción son los relacionados con los aspectos de higiene, los cuales representan el mayor porcentaje con un 48,36%. Por otro lado, los factores de motivación alcanzan un porcentaje del 25,72%. Esto indica que, desde la perspectiva de los empleados, los factores más influyentes en la satisfacción laboral son aquellos relacionados con las condiciones básicas de trabajo, como la relación con sus compañeros y superiores, las condiciones del entorno laboral y la remuneración salarial, ya que estos aspectos se consideran esenciales para experimentar satisfacción en el ámbito laboral.

Sin embargo, es importante profundizar en las razones que llevan a un pequeño porcentaje, aunque sea minoritario, a experimentar insatisfacción en estas áreas. Esto

permitiría comprender mejor las necesidades específicas de estos empleados y podría llevar a la implementación de estrategias de mejora que aborden estas preocupaciones y contribuyan a aumentar la satisfacción laboral en su totalidad. Estos hallazgos son consistentes con los resultados obtenidos por Arcos (2022), quien también encontró que los factores de higiene son los más influyentes en la satisfacción laboral de los trabajadores agrícolas de la parroquia Julio Andrade, con un porcentaje del 57,02%, mientras que los factores de motivación representaron el 37,19%.

Por consiguiente, respecto a la satisfacción laboral de los empleados de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi se obtuvo que el 40,71% se encuentran totalmente satisfechos y totalmente insatisfechos con un 8,92%, lo que demuestra que el porcentaje más alto es la satisfacción respecto al ámbito laboral lácteo, resultados que difieren con el mismo estudio de Arcos (2022) donde los hallazgos obtenidos mediante una encuesta realizada a los agricultores fueron que el 18,55% de los trabajadores se encuentran satisfechos e insatisfechos el 41,06%, lo que significa que la mayoría de los trabajadores se sienten insatisfechos en el ámbito laboral agrícola y según la autora menciona que es debido al salario que reciben ya que no cubre las necesidades, las malas relaciones con los jefes, falta de apoyo y seguridad en el trabajo.

En relación a la población objeto de estudio, se consideraron un total de 50 empresas pertenecientes al sector lácteo de la provincia del Carchi. Esta información se obtuvo inicialmente a través de Agrocalidad y posteriormente se verificó en las bases de datos oficiales del Servicio de Rentas Internas (SRI). Durante esta verificación, se identificó que tres de las empresas se encontraban cerradas en ese momento. Como resultado, la población final de estudio quedó conformada por 47 empresas.

Para determinar la muestra a ser estudiada, se optó por seleccionar micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) del sector lácteo. Estas MiPymes se caracterizan por contar con una plantilla de empleados que varía entre 1 y 20 trabajadores. En total, se identificaron 203 empleados dentro de estas MiPymes, lo que llevó a la decisión de realizar un censo en lugar de una muestra aleatoria, dado que la población de estudio era relativamente pequeña en tamaño.

Es importante señalar que la relación entre el desempeño laboral y el nivel de satisfacción del personal de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi para el periodo 2022-2023 se analizó utilizando el coeficiente de Pearson. Los resultados arrojaron un coeficiente de 0,398, lo que indica una correlación positiva baja.

En otras palabras, el desempeño laboral y la satisfacción están relacionados, pero la fuerza de esta relación es baja. Esto podría interpretarse de varias maneras, pero sugiere que, en general, un aumento en el desempeño laboral se asocia con un aumento en la satisfacción, pero esta relación no es muy fuerte.

Sin embargo, es importante mencionar que esta correlación no implica necesariamente una relación causal. Es decir, no se puede concluir que el aumento en el desempeño causa automáticamente un aumento en la satisfacción, ni viceversa. Puede haber otros factores o variables que influyen en esta relación, y la dirección de la relación (si es de V1 a V2 o viceversa) no está determinada por el coeficiente de correlación por sí solo.

En el marco de este estudio, el primer objetivo específico consistió en la identificación de los factores que ejercen influencia en el desempeño laboral y la satisfacción del personal que labora en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) lácteas de la provincia del Carchi. Para evaluar la satisfacción de los empleados, se utilizaron los factores propuestos por la teoría de Herzberg, que incluyen el "factor de higiene" y el "factor de motivación".

El "factor de higiene" se refiere a aquellos aspectos relacionados con el entorno laboral y las condiciones en las que los empleados desempeñan sus tareas. Esto incluye factores como las relaciones interpersonales en el trabajo, el ambiente físico de la empresa y las políticas de la organización. Por otro lado, el "factor de motivación" se relaciona con elementos más intrínsecos, como el sentido de logro, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional.

Según la teoría de Herzberg, existe una relación entre la satisfacción de los empleados y su eficiencia laboral. Cuando los empleados están más satisfechos con su entorno de trabajo y las condiciones que rodean su empleo, tienden a ser más eficientes. Por el contrario, si la satisfacción es baja, puede afectar negativamente su desempeño.

En este estudio, los resultados obtenidos indicaron que el nivel de satisfacción de los empleados en el sector lácteo es excelente, sin embargo, otro grupo de trabajadores están insatisfechos. Esto sugiere que, en general, existe una eficiencia en el área de trabajo, pero también puede haber margen para mejorar la satisfacción de los empleados al abordar aspectos relacionados con los factores de higiene y motivación.

Respecto a los factores que influyen en el desempeño laboral se pudieron establecer los factores de la teoría Y de McGregor los cuales ayudan a que los empleados puedan sobresalir adelante y estén en la capacidad de hacer o actuar sin esperar a que se lo indiquen y que, a su vez, puedan lograr realizar tareas de orden mayor, de acuerdo con los resultados en la tabla 57 se indican los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores los cuales son: rendimiento técnico, comunicación, calidad de trabajo, desempeño gerencial jerárquico, calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros, iniciativa de trabajo y comportamiento de trabajo, dichos factores si son ejecutados correctamente, los resultados se verán reflejados en el desempeño de los trabajadores.

El segundo objetivo específico fue determinar el nivel de desempeño laboral y satisfacción del personal de la MiPymes lácteas del Carchi, para lo cual se determinaron tablas de frecuencias que identificaron los niveles de cada variable tal como presentan las tablas 56 y 57 y como tercero y último objetivo fue determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y el nivel de satisfacción del personal.

Con estos resultados obtenidos se logró dar respuesta a las preguntas de investigación, respecto a los factores claves que inciden en la satisfacción laboral de los empleados de las empresas lácteas son los factores de motivación e higiene, sin embargo, el factor más clave que consideran los trabajadores es el de higiene ya que alcanzo un porcentaje del 48,36% mientras que el de motivación 25,72% lo que demuestra que el factor de higiene provoca mayor satisfacción en los empleados con respecto a las condiciones laborales, el salario y la relación entre compañeros y jefes. En cuanto a los factores clave que inciden en el desempeño de los empleados son el factor del Rendimiento de liderazgo entre compañeros pues para ellos lo que más prima en su

entorno de trabajo es mantener las buenas relaciones entre todos para que exista un buen clima laboral, cooperación y trabajo en equipo.

Se determinó el nivel de desempeño de los empleados y los resultados obtenidos fueron que el 44,62% de los trabajadores tienen un nivel de desempeño excelente, mientras que el 6,72% tienen un nivel insuficiente lo que demuestra que las empresas lácteas del Carchi poseen de talento humano con experiencia que superan las metas y objetivos establecidos en el corto, mediano y largo plazo. En cuanto al nivel de satisfacción se identificó que los empleados de las MiPymes lácteas del Carchi se encuentran totalmente satisfechos con un 40,71% y totalmente insatisfechos con un 8,92%, lo que demuestra que están conformes con el trabajo que llevan realizando ya que al estar satisfechos conlleva un punto a favor tanto para el empleado como para la empresa, pues cuando los empleados se sienten satisfechos y felices habrá mayor productividad y eficiencia en su labor.

Para demostrar la relación entre las variables de desempeño laboral y satisfacción del personal, se llevó a cabo un análisis de normalidad utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados de esta prueba indicaron que el nivel de significancia (0.200) era mayor que 0,05, lo que sugiere que existe una distribución normal entre las dos variables. En otras palabras, los datos se distribuyen de manera aproximadamente normal en ambas variables.

Dado que se confirmó la normalidad en las variables, se procedió a realizar un enfoque paramétrico utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, que es adecuado para evaluar la relación entre variables cuantitativas numéricas. Los resultados de la correlación de Pearson se presentan en la tabla 6 y muestran un nivel de significancia del 0%, que es menor que 0.05. Este nivel de significancia tan bajo indica que existe una correlación estadísticamente significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción del personal.

Sin embargo, es importante destacar que la correlación obtenida es de naturaleza positiva baja. Esto significa que, si bien existe una asociación entre estas dos variables, la fuerza de la relación es relativamente débil. En otras palabras, no se puede afirmar que

un aumento significativo en el desempeño laboral necesariamente resulte en un aumento equivalente en la satisfacción del personal, ni viceversa. La relación es positiva en el sentido de que cuando una variable aumenta, la otra tiende a aumentar, pero esta relación es moderada en términos de su fuerza.

Las implicaciones de esta "relación positiva baja" podrían sugerir que hay otros factores o variables que también influyen en el desempeño laboral y la satisfacción del personal y que deben ser considerados en una evaluación más completa de la dinámica laboral en las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi. Estos factores podrían incluir aspectos organizacionales, de liderazgo, de cultura corporativa, entre otros, que podrían estar contribuyendo a esta relación moderada. Por lo tanto, es importante llevar a cabo un análisis más detallado para comprender mejor cómo estas variables se relacionan y qué factores adicionales pueden estar en juego.

Para la comprobación de hipótesis se necesita entender el valor de Sig. Bilateral (P), de acuerdo al valor reflejado en la tabla 6, la correlación de significancia es igual a 0, o lo que es lo mismo el valor de P es 0 %, tiende a ser menor a alfa ($\alpha = 0,005$) por ende rechazamos la H_0 , y aceptamos la hipótesis alternativa, H_1 : el desempeño laboral tiene relación con la satisfacción del personal de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi, resultados similares encontraron Morales, Serruto y Huanca (2021) en su estudio sobre el Desempeño y satisfacción laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional de Moquegua los resultados obtenidos evidencian que existen estadísticas significativas para afirmar que existe una relación fuerte y directa ($r = 0,86$) entre la satisfacción y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Moquegua.

Los resultados que se obtuvo en la presente investigación sirven para las investigaciones futuras, este modelo del proceso lácteo puede usarse para quienes estén abriendo sus nuevas empresas dedicadas a la producción de lácteos como por ejemplo la venta y comercialización de postres de yogurt con los resultados obtenidos los gerentes que emprendan industrias del mismo sector lácteo pueden identificar aspectos positivos y negativos que presentan tanto los empleados y como tal las empresas para mejorar o perfeccionar cualquier situación que se les presente.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Una vez terminado el estudio se procedió a analizar la teoría de los dos factores propuesta por Herzberg, respecto al factor de motivación y el factor de higiene; el factor motivacional tuvo una satisfacción baja del 25,72% debido a que en algunas de las empresas lácteas las horas extras no son recompensadas ni mucho menos obtienen alguna clase de reconocimiento cuando el trabajador realizar una labor bien hecha, es por eso que el factor motivación disminuye, y también porque los empleados presienten que solo a veces son tomadas en cuenta sus opiniones en el entorno de trabajo y el factor de higiene tiene una satisfacción del 48,36% debido a que en algunas ocasiones el jefe nos les brinda apoyo en sus actividades y que a veces los equipos y herramientas de trabajo no están en buen estado y que además la comunicación entre compañeros y jefes a veces no es la adecuada. El nivel de satisfacción entre ambos factores es regular obteniendo un porcentaje del 40,71% detallado en la tabla 53.
- Se identificó que el factor más influyente en la satisfacción de la mayoría de los empleados de las MiPymes láctea del Carchi es el factor de higiene, es decir, que los trabajadores consideran que las condiciones laborales, la convivencia entre todos y salario son importantes para tener una actitud alentadora frente a sus labores diarias, en ese sentido, se corrobora con Herzberg pues el establece que si se aplican correctamente los factores de higiene no provocan en las personas una fuerte motivación sino que solo les ayuda a eliminar la insatisfacción.
- Se establece que la satisfacción influye directamente en el rendimiento laboral de los empleados de las industrias lácteas del Carchi ya que el trabajador busca bienestar y calidad laboral para sentirse satisfecho en la ejecución de las actividades laborales, y esto se verá reflejado en el desempeño de los colaboradores.

- Se determinó que el nivel de desempeño de los empleados es excelente ya que se obtuvo un porcentaje del 44,62% lo que significa que las distintas MiPymes lácteas de la provincia del Carchi poseen de empleados comprometidos con el trabajo que cumplen con responsabilidad los objetivos y las metas establecidas. El 6,72% muestra que el desempeño es insuficiente donde el rendimiento de los empleados no cubre las necesidades en el puesto de trabajo.
- Se encontraron los factores que incide en el desempeño laboral de los empleados de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi, entre los cuales es la calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros en un 59,93% es decir, que los trabajadores mantienen una buena relación entre todos y contribuyen a la salud de la empresa a través de la cooperación y ayuda mutua entre directivos y compañeros, lo que crea un ambiente de trabajo más satisfactorio que favorece la convivencia y el trabajo en equipo. Además, factores como el desempeño de la gestión de compañeros (58,13 %), la comunicación (58,87 %) y el rendimiento técnico (57,43 %) también influyeron significativamente en el desempeño de los colaboradores.
- Finalmente, entre las variables desempeño laboral y satisfacción del personal, se determinó que existe una correlación muy significativa, evidenciando una correlación positiva baja ($r = 0.398$) entre desempeño laboral y satisfacción del personal de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi. Esta relación implica que, en este contexto particular, cuando los empleados experimentan un mejor desempeño en su trabajo, tienden a estar más satisfechos en sus roles laborales y viceversa. Sin embargo, es importante destacar que estos hallazgos deben ser interpretados considerando las particularidades de las MiPymes lácteas de esta región específica. La generalización de estos resultados a otros sectores o empresas debe ser abordada con cautela debido a la debilidad de la correlación y las posibles diferencias contextuales. Factores no explorados en este estudio y la heterogeneidad entre empresas pueden influir en la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del personal en diferentes contextos. En última instancia, estos hallazgos brindan una visión importante sobre la dinámica entre la satisfacción y el desempeño laboral en un contexto específico, lo que puede ser útil para las MiPymes lácteas del Carchi. Sin embargo, se requiere una

mayor investigación y consideración de los factores contextuales y específicos de la industria para aplicar estos resultados de manera más amplia en otros entornos empresariales.

5.2. RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos de la presente investigación con apoyo bibliográficos respecto a la satisfacción laboral se plantea a los jefes de las industrias lácteas de la provincia del Carchi, se recomienda:

- Prestar atención en la calidad de vida laboral, atender las quejas y necesidades de los trabajadores, ofreciéndoles estabilidad y seguridad en el entorno de trabajo, además, aplicar iniciativas que fomenten el trabajo en equipo, el liderazgo y la comunicación. Esto mejorará el bienestar de las empresas y como tal de los empleados para obtener mejores resultados en el largo plazo.
- Se recomienda a las industrias lácteas implementar estrategias de motivación para sus empleados, tales como el reconocimiento de sus logros y desempeño sobresaliente. Estos reconocimientos pueden ser tanto monetarios como no monetarios. Algunos ejemplos de incentivos monetarios incluyen bonos por desempeño, aumento salarial por metas alcanzadas o participación en programas de participación en las ganancias. Por otro lado, los incentivos no monetarios podrían ser elogios públicos, certificados de reconocimiento, días libres adicionales, oportunidades de desarrollo profesional o ascensos. Este tipo de reconocimiento no solo aumenta la motivación de los empleados, sino que también contribuye a generar satisfacción en sus roles laborales. La implementación efectiva de estas estrategias puede mejorar el ambiente laboral y la productividad en las actividades relacionadas con la producción láctea.
- Es recomendable que las empresas lácteas evalúen periódicamente el estado en el que se encuentran tanto los trabajadores como ellas mismas, tomando en cuenta las condiciones laborales y las relaciones interpersonales entre jefes y compañeros de trabajo, diagnosticar la información hallada y realizar acciones necesarias que permitan corregir o perfeccionar cualquier situación que se presente con la finalidad de crear satisfacción y bienestar entre todos.

- Se recomienda a los trabajadores de las empresas del sector lácteo que utilicen adecuadamente sus equipos de protección personal al igual que insumos y herramientas de trabajo, para evitar accidentes laborales, esto brindará seguridad y protección con los productos químicos y biológicos que perjudiquen la salud del trabajador, también tomar precauciones al utilizar químicos en la elaboración del producto y utilizar los equipos correctamente para evitar causar daños materiales.
- Finalmente, este estudio de investigación tiene como objetivo servir como punto de partida para investigaciones futuras. Se recomienda a estudiantes e investigadores considerar los hallazgos y datos proporcionados en este estudio como base para explorar áreas específicas de interés en investigaciones posteriores. Esto podría incluir investigaciones adicionales sobre los factores de satisfacción laboral en el sector lácteo, análisis más detallados de las estrategias de motivación efectivas, o el estudio de casos específicos de MiPymes lácteas en la provincia del Carchi. Además, se insta a los interesados en el desarrollo y crecimiento de las MiPymes lácteas a utilizar los resultados de este estudio para formular recomendaciones y estrategias concretas que puedan mejorar la eficiencia y la satisfacción laboral en este sector. Estas recomendaciones podrían abordar cuestiones como la implementación de programas de reconocimiento, mejoras en las condiciones laborales o la promoción de un ambiente laboral colaborativo.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ames, A. (2015, marzo 31). ¿De verdad quieres saber cómo te ven tus compañeros de trabajo? Factorhuma.org; Fundación Factor Humà. <https://factorhuma.org/es/actualitat/noticias/11547-ide-verdad-quieres-saber-como-te-ven-tus-companeros-de-trabajo>
- Arcos, K. (2022). "Análisis de la situación laboral y psicosocial de los jornaleros agrícolas de la parroquia de Julio Andrade". [Trabajo de titulación, Universidad Politécnica Estatal del Carchi].
- Arguellas, L. Quijano, R. Fajardo, M. Medina, F y Cruz, C (2020). El éxito en las MiPyMES a través del desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores. Recuperado de: <https://static1.squarespace.com/static/55564587e4b0d1d3fb1eda6b/t/5ffe00147d3f5a618711b354/1610481684610/02+ArguellasMa+CML139+ATS+V12N1+8-13.pdf>
- Arias, J. (2017). Desarrollo del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral de la empresa de Lácteos "San Pablo" del Cantón Píllaro. [Trabajo de titulación, Universidad técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/7727/1/161%20o.e..pdf>
- Bernardo, J. y Calderero, J. (2000). Aprendo a Investigar en Educación. Madrid: Rialp.
- Bizneo, C. (2018). Factores que influyen en la satisfacción laboral. https://www.bizneo.com/blog/satisfaccionlaboral/#La_importancia_de_la_satisfaccion_laboral
- Borda, J. (2009). Relación entre variables cuantitativas. <https://www.fisterra.com/formacion/metodologia-investigacion/relacion-entre-variables-cuantitativas/#:~:text=La%20cuantificaci%C3%B3n%20de%20la%20fuerza,o%20%C3%ADnea%20recta%20positiva%20perfecta.>

- Campbell, J. P, Mc Henry, J.J & Wise, L.L (1990). Modelado del desempeño laboral en una población de trabajos. *Psicología del Personal*, 43(2), 313-33
- Campbell, J. P, Mc Henry, J.J & Wise, L.L (1990). Modelado del desempeño laboral en una población de trabajos. *Psicología del Personal*, 43(2), 313-33
- Campbell, J. y Wiernik, B. (2015). The Modeling and Assesment of Work Performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 47-74.
- Canales, B. (2022, noviembre 28). La Importancia de la Satisfacción Laboral. *integratec.com*. <https://www.integratec.com/blog/satisfaccion-laboral.html>
- Canul, M. Coria, M. y Fernández, B. (2016). Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas. *Ulasalle*. <https://www.ulasalle.edu.bo/es/images/ulasalle/postgrado/geastioncapitalhumano2016/modulo3/PAPER-HERZBERG.pdf>
- Castillo, D. Reyes, J y Vásquez, E. (2019). Satisfacción Laboral en las microempresas productoras de derivados lácteos del cantón Cañar. Recuperado de: *I:* https://doi.org/10.26871/killkana_social.v3i1.283
- Chiang, M. y San Martin, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Revista Ciencia y Trabajo*. 17(54). 159-165.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Código del trabajo para empleados y empleadores Ecuador. (2022). Código de trabajo 2022 Actualizado Ecuador. <https://elyex.com/codigo-de-trabajo-2021-actualizadoecuador-descargar-pdf/#ancla2>
- Cuaran, B. (2017). "El sistema de seguridad industrial y su incidencia en el desempeño laboral de las industrias lácteas de la Provincia del Carchi." [Trabajo de titulación, Universidad Politécnica estatal del Carchi]. <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/373/1/224%20EL%20SISTEMA%20DE%20SEGURIDAD%20INDUSTRIAL%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL%20DE%20LAS%20INDUSTRIAS%20L%C3%81CTEAS%20DE%20LA%20PROVINCIA%20DEL%20CARCHI.pdf>

- Cueva, L. (2016), La colaboración en el trabajo: 11 opciones para mejorar el rendimiento del equipo. <https://asana.com/es/resources/collaboration-in-the-workplace>
- Educativos. 2021. Nueva concepción de la administración: teoría Y. Recuperado de: <https://edukativos.com/apuntes/archives/11524#:~:text=Se%20basa%20en%20un%20conjunto,siente%20que%20sea%20desagradable%20trabajar.>
- Escobar, J y Cuervo, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. file:///C:/Users/DELL/Downloads/Juicio_de_expertos-.pdf
- Eustaquio, C. (2016). "RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL MÓDULO BÁSICO DE JUSTICIA DEL DISTRITO DE LA ESPERANZA ENERO-JULIO 2016." [Trabajo de titulación, Universidad Privada del Norte]. Trujillo-Perú. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9789/Eustaquio%20Brice%20C3%B1o%20Carlos.pdf>
- Fernández, C. (2018). Relación entre jefes y empleados afecta el rendimiento de una compañía. <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/relacion-jefes-empleados-afecta-rendimiento-compania-178118>
- Flores, G., & Alcira, G. (2018). La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los empleados de nivel administrativo y docente del Colegio Bilingüe Vista Hermosa.
- Head, T. (2011). Douglas Mc. Gregor's legacy: lessons learned, lessons lost. *Journal of Management History*. 17(2): 202-216.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). Metodología de la investigación. Metodología de la investigación. <https://doi.org/- ISBN 978-92-75-32913>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. (6ta ed.). México D. F. Mc Graw-Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. (6ta ed.). México D. F. Mc Graw-Hill Education.
- Herzberg, F. (1959). The motivation to work. New York: Wiley

- Jaya, S. (2018). "Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en las pymes del sector lácteo de la parroquia Belisario Quevedo" [Proyecto de investigación, Universidad técnica de Cotopaxi]. Latacunga-Ecuador. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4484/1/PI-000655.pdf>
- Larsson, J., Vinberg, S., and Wiklund, H. (2007). Leadership, quality and health: using McGregor's X and Y Theory for analyzing values in relation to methodologies and outcomes. *Total Quality Management & Business Excellence*. 18(10): 1147-1168.
- Llamba, A y López, A. (2018). Clima Organizacional y Satisfacción laboral en las empresas medianas y grandes del sector lácteo cantón Latacunga. Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4492/1/PI-000649.pdf>
- López, P. (2021). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA. Uab.cat. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- Madero, M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, 1–18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Martin, J. (2017). Conoces la teoría X y la teoría Y. Recuperado de: <https://www.cerem.ec/blog/conoces-la-teoria-x-y-teoria-y>
- Martínez, et al., (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habena de Ciencias Médicas*, 8(2). <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>
- Martínez, M. (2013, mayo 15). La Teoría de Herzberg. Escuela de organización industrial. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>
- Martínez, M. (2013, mayo 15). La Teoría de Herzberg. Escuela de organización industrial. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>
- McGregor, D. (2021, diciembre 23). Lifereder. <https://www.lifereder.com/douglas-mcgregor/>
- McGregor, D. Citado por Martínez, N. (2001). La motivación, los factores laborales y demográficos en el desempeño laboral en instituciones oficiales. Tesis de especialización no publicada, Universidad Católica de Colombia, Facultad de Psicología, Bogotá. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000468&pid=S0121-5051200600020000100031&lng=en

- Medina, E. (2018). La Teoría humanista de McGregor - Resumen y características. Recuperado de: <https://www.psicologia-online.com/la-teoria-humanista-de-mcgregor-resumen-y-caracteristicas-1705.html>
- Merodio, J. (2021). LA TEORÍA X Y LA TEORÍA Y DE MCGREGORS. Recuperado de: <https://www.linkedin.com/pulse/la-teor%C3%ADa-x-y-de-mcgregors-juan-merodio/>
- Milkovich, G. & Boudreau, J. (1994). Dirección y Administración de recursos humanos: Un enfoque de estrategia. Estados Unidos, Addison-Wesley Iberoamericana. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=GICZHPN3_RQC&pg=PA157&lpg=PA157&dq=Milkovich,+George+y+Boudreau,+John
- Miranda, K. (2021). PREVENCIÓN DE RIESGOS FÍSICOS EN LA INDUSTRIA LÁCTEA. [Trabajo de titulación, Escuela superior politécnica de Chimborazo]. Riobamba.Ecuador. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/15541/1/27T00494.pdf>
- Morales, J. Serruto, G y Huanca, J. (2021). Desempeño y satisfacción laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional de Moquegua. Recuperado de: <https://polodelconocimiento.com>
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento... Sapiens, 7, (001), pp. 43-57.
- Muguirra, A. (2018, junio 12). Por qué es importante compartir conocimientos dentro de tu organización. Tudashboard.com. <https://tudashboard.com/por-que-es-importante-compartir-conocimientos/>
- Muñoz, A. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. (Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=142001>
- Muñoz, P. (2019). Estudio de potencia de pruebas de normalidad usando distribuciones desconocidas con distintos niveles de normalidad. Perfiles. [Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías, Riobamba] <http://ceaa.esPOCH.edu.ec:8080/revista.perfiles/faces/Articulos/Perfil.es21Art1.pdf>
- Narváez, M. (2022, octubre 3). Método deductivo: Qué es y cuál es su importancia. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-deductivo/>

- Ojeda, D., & Zuset, K. (2022). Satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Sedacusco S.A. del año 2022. Universidad César Vallejo.
- Organización mundial de la salud (OMS). (2016). 4 factores que influyen en la creación de un entorno de trabajo saludable. <https://www.uv.es/uvweb/master-prevencionriesgos-laborales/es/master-universitario-prevencion-riesgos-laborales/4-factoresinfluyen-creacion-entorno-trabajo-saludable1285880215908/GasetaRecerca.html?id=128596806517>
- Oviedo, C., Arias, C., & Completo, N. (2005). Revista Colombiana de Psiquiatría. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Pacheco, J. (2019, junio 7). Responsabilidades Laborales: Cuales son, Empresa y Trabajador. Web y Empresas. <https://www.webyempresas.com/responsabilidades-laborales/>
- Pedraza, E. Amaya, G & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Pérez, A. (2017, julio 14). Claves para una eficaz adaptación al cambio. OBS Business School. <https://www.obsbusiness.school/blog/claves-para-una-eficaz-adaptacion-al-cambio>
- Pérez, C. (2016). Teoría de los dos factores de Herzberg. No cierre los ojos. <http://www.nocierreslosojos.com/herzberg-teoria-dos-factores/>
- Pérez, C. (2021). "NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL AREA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020" [Proyecto de investigación, Universidad Señor de Sipán]. Pimentel-Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7937/P%C3%A9rez%20Bravo%20Christian%20Jonathan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, O. (2021, mayo 15). ¿Qué es la descripción de puestos y qué beneficios trae a tu empresa? Peoplenext.com. <https://blog.peoplenext.com/descripcion-de-puestos-talento-humano>
- Pico, E., Loor, M. y Núñez, S. (2018). Evaluación de desempeño en el área financiera y contable en las organizaciones de la provincia de Santa Elena-Ecuador. Revista

- Ciencias Pedagógicas e Innovación, 6(2), 24–30.
<https://doi.org/10.26423/rcpi.v6i2.160>
- Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. (2015-2031). PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL CANTÓN MONTÚFAR.
<http://www.gadmontufar.gob.ec/documents/PD%20y%20OT%20%20MONTUFAR>
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional, Tercera edición, México DF, México: Pearson Educación de México.
- Robbins, S. (2004) Comportamiento Organizacional. México. Editorial PRENTICE
- Rubio, N. (2020). Los 12 tipos de técnicas de investigación: características y funciones.
https://psicologiymente.com/cultura/tipos-tecnicas-investigacion#google_vignette
- Rubio, N. (2020, mayo 7). Los 12 tipos de técnicas de investigación: características y funciones. Psicologiymente.com. <https://psicologiymente.com/cultura/tipos-tecnicas-investigacion>
- Stoner, J. (1994) Administración, 5ª edición, Editorial Prentice – Hall, Hispanoamericana s.a.
- Suero, A. (2019). La satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad del personal administrativo de la corte superior de justicia de Lima Sur 2019.
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2755>
- Talavera, C. (2019). Teoría X y Y de McGregor. Recuperado de:
<https://www.aiteco.com/teoria-x-y-teoria-y-de-mcgregor/>
- Teoría de los dos factores de Herzberg. (2021, mayo 22). Economía desde Casa.
<https://economiadesdecasa.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzbergmotivacion-e-higiene>
- UpSpaind, (2020). Beneficios sociales para empleados: ¿Qué son y ventajas tienen?.
<https://www.up-spain.com/blog/beneficios-sociales-empleados/>
- Vernaéz, B. (2022). Herramientas de trabajo: cuáles son, utilidad y ejemplos de instrumentos de trabajo. <https://www.cinconoticias.com/herramientas-de-trabajo/>
- Vortex, K. (2019). Como identificar y comunicar logros profesionales.
<https://leo.uniandes.edu.co/como-identificar-y-redactar-logros->

VII. ANEXOS

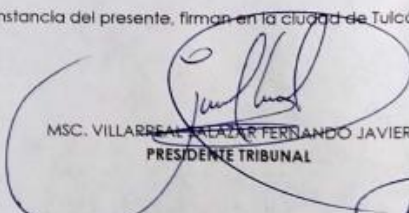
Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC

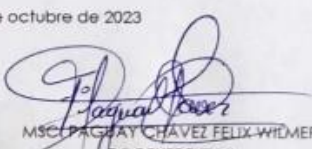
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI			
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL			
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS			
ACTA			
DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR			
ESTUDIANTE:	ORTEGA CAMPOS MARÍA BELÉN	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0405006430
PERIODO ACADÉMICO:	2023B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. VILLARREAL SALAZAR FERNANDO JAVIER	DOCENTE TUTOR:	MSC. PAGUAY CHÁVEZ FELIX WILMER
DOCENTE:	MSC. HUERA ALDÁS JORGE LEONARDO		
TEMA DEL TIC:	"El desempeño laboral y su relación con el nivel de satisfacción del personal de las MyPimes Látecas de la Provincia del Carchi, para el periodo 2022-2023"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,00	
3	METODOLOGÍA	8,00	
4	RESULTADOS	8,00	
5	DISCUSIÓN	9,00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,00	

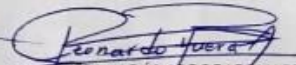
obteniendo una nota de: **8,70** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **Jueves, 26 de octubre de 2023**


 MSC. VILLARREAL SALAZAR FERNANDO JAVIER
 PRESIDENTE TRIBUNAL


 MSC. PAGUAY CHÁVEZ FELIX WILMER
 DOCENTE TUTOR


 MSC. HUERA ALDÁS JORGE LEONARDO



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

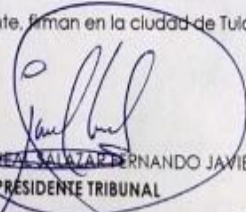
ESTUDIANTE:	VILLAGRAN OTAVALO ANAHÍ SAYANA	CÉDULA DE IDENTIDAD:	1752067411-
PERIODO ACADÉMICO:	2023B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. VILLARREAL SALAZAR FERNANDO JAVIER	DOCENTE TUTOR:	MSC. PAGUAY CHÁVEZ FELIX WILMER
DOCENTE:	MSC. HUERA ALDÁS JORGE LEONARDO		
TEMA DEL TIC:	"El desempeño laboral y su relación con el nivel de satisfacción del personal de las MyPimes Látecas de la Provincia del Carchi, para el periodo 2022-2023"		

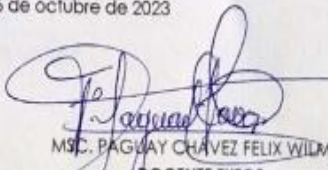
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,00	
3	METODOLOGÍA	8,00	
4	RESULTADOS	8,00	
5	DISCUSIÓN	9,00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,00	

obteniendo una nota de: **8,70** Por lo tanto, **APRUEBA** : debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **Jueves, 26 de octubre de 2023**


MSC. VILLARREAL SALAZAR FERNANDO JAVIER
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. PAGUAY CHÁVEZ FELIX WILMER
DOCENTE TUTOR


MSC. HUERA ALDÁS JORGE LEONARDO
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Ortega Campos María Belén y Villagrán Otavalo Anahí Sayana				
DATE: 6 de noviembre de 2023				
TOPIC: "El desempeño laboral y su relación con el nivel de satisfacción del personal de las MiPymes lácteas de la provincia del Carchi para el periodo 2022-2023 "				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9		



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE
CENTER**

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Ortega Campos María Belén y Villagrán Otavalo Anahí Sayana

Fecha de recepción del abstract: 6 de noviembre de 2023

Fecha de entrega del informe: 6 de noviembre de 2023

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado digitalmente por:
EDISON SOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Instrumento

OBJETIVO: Conocer el nivel de desempeño y satisfacción laboral de los empleados de las pequeñas y medianas industrias lácteas de la provincia del Carchi para el periodo 2022-2023

En escala del 1 al 5, favor marcar con una "X" el número que mejor se ajuste a su respuesta, donde: **1** es Nunca, **2** es casi nunca, **3** es a veces, **4** es casi siempre y **5** siempre

AFIRMACIONES	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Poseo de experiencia necesaria para realizar mis actividades?					
2. ¿Comparto mis conocimientos y experiencias con mis compañeros de trabajo?					
3. ¿El trabajo que desempeño está en función de mi formación y aptitudes?					
4. ¿Conozco claramente las actividades que debo desempeñar en el puesto de trabajo?					
5. ¿Entre compañeros nos ayudamos a resolver los problemas de la empresa?					
6. ¿Ante problemas que surgen, puedo actuar constructivamente?					
7. ¿Me anticipo ante las dificultades que se presente en la empresa?					
8. ¿Cumplo mis actividades en el tiempo establecido?					
9. ¿He observado a mis compañeros utilizar los equipos sin considerar los riesgos de seguridad industrial?					
10. ¿He observado a mis compañeros no utilizar la ropa de trabajo en las labores diarias?					
11. ¿He observado a mis compañeros que no toman precauciones en el uso de químicos?					
12. ¿Puedo tomar decisiones cualquier actividad, sin esperar que se me indique?					
13. ¿Podría desempeñarme en puestos de mayor responsabilidad?					
14. Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, ¿me gusta cooperar?					
15. ¿Me adapto con facilidad a los cambios?					
16. ¿Considero que mis compañeros ven mi trabajo como importante?					
17. ¿Considero que hay un ambiente de colaboración con mis compañeros?					
18. ¿Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo?					
19. ¿El sueldo recibido es adecuado para el trabajo que desempeño?					
20. ¿Mantengo una excelente comunicación con mi jefe?					
21. ¿Mantengo un trato cordial con mi jefe?					
22. ¿Recibo capacitaciones por parte de mi empresa?					
23. ¿Se encuentran bien definidas mis funciones laborales?					
24. ¿El liderazgo está presente en mi área de trabajo?					
25. ¿Mis compañeros colaboran entre sí?					
26. ¿Me brindan las herramientas necesarias para realizar mi trabajo?					
27. ¿Los equipos de mi trabajo están en buen estado?					
28. ¿Me siento conforme con las instalaciones que ofrece mi empresa?					
29. ¿Mi jefe me apoya en el desarrollo de mis actividades?					
30. ¿Mi jefe supervisa constantemente el desarrollo de mis funciones?					
31. ¿Me esfuerzo por superar los objetivos deseados por la empresa?					
32. ¿Me siento satisfecho con el trabajo que desempeño?					
33. ¿Mi trabajo me brinda oportunidades de lograr éxitos profesionales?					
34. ¿Considero que son tomadas en cuenta mis opiniones en mi trabajo?					
35. ¿He visto mi trabajo como una fuente de realización personal?					

36. ¿En la empresa hay oportunidades de ascenso laboral?					
37. ¿Las horas extras laborales son recompensadas?					
38. Cuando realizo un buen trabajo, ¿Recibo un reconocimiento por parte de la empresa?					
39. ¿He alcanzado logros laborales en beneficio de mi empresa?					
40. ¿Mi empresa valora mi responsabilidad en mi puesto de trabajo?					