

AMBIENTE LABORAL Y PRODUCTIVIDAD: CASO AGUAPEN EP SANTA ELENA
WORK ENVIRONMENT AND PRODUCTIVITY: THE CASE OF AGUAPEN EP SANTA
ELENA

Adrian Orlando Morales Malo ¹, Herman Christian Zuñiga Muñoz ²

Universidad Estatal Peinsula de Santa Elena, Ecuador ^{1,2}

adrian.moralesmalo@upse.edu.ec¹, hzuniga@upse.edu.ec²

Morales Malo Adrian Orlando¹ <https://orcid.org/0000-0003-4524-049X> ,

Zuñiga Muñoz Herman Christian² <https://orcid.org/0000-0002-5924-4718>,

Recibido: 7-feb-2024

Aceptado: 13-abr-24

Códigos Jel: J5, M14, I31, M11, D24

Resumen

El objetivo es analizar los factores que inciden en el ambiente laboral y pueden afectar el rendimiento productivo de los trabajadores de Aguapen EP. El enfoque es de carácter mixto, como técnica de recolección de datos se realizó encuestas, además fuentes secundarias como artículos de revistas indexadas y autores donde expresan su experiencia profesional. Mediante el alfa de Cronbach el cual fue de 0.88 permitió cuantificar el nivel de fiabilidad a partir de las variables, esto corrobora que los factores utilizados resultan relevantes para la investigación y muestra la correlación que existe entre el ambiente laboral y la productividad. Los resultados obtenidos muestran cuales son los factores que inciden en el ambiente laboral y la productividad como: la comunicación, el liderazgo, satisfacción, condiciones generales, carrera profesional, relaciones laborales. En conclusión, si un factor presenta un problema el cual afecta el ambiente laboral por ende también se verá afectada la producción.

Palabras claves: Ambiente laboral, productividad, factores, comunicación, rendimiento.

Abstract

The objective is to analyze the factors that affect the work environment and may affect the productive performance of Aguapen EP workers. The approach is of a mixed nature, as a data collection technique, surveys were conducted, in addition to secondary sources such as articles from indexed journals and authors where they express their professional experience. By means of Cronbach's alpha, which was 0.88, it was possible to quantify the level of reliability based on the variables, this corroborates that the factors used are relevant for the research and shows the correlation that exists between the work environment and productivity. The results obtained show which are the factors that affect the work environment and productivity such as: communication, leadership, satisfaction, general conditions, professional career, labor relations. In conclusion, if a factor presents a problem that affects the work environment, then production will also be affected.

Keywords: Work environment, productivity, factors, communication, performance.

Introducción

El presente trabajo aborda el ambiente laboral y su incidencia en la productividad, tomando en consideración los factores que intervienen, tales como: comunicación, satisfacción, colaboración, liderazgo, carrera profesional, en el desempeño de los trabajadores, puesto que el ambiente laboral busca la satisfacción de los empleados con su trabajo y el desarrollo de sentimientos positivos hacia la empresa.

Una organización en la que haya una deficiente relación entre colaboradores enfrenta varios desafíos que podrían producir el deterioro de la reputación de la institución, la reducción de la confianza tanto de las autoridades, trabajadores y de los clientes. La generación de conflictos afecta a la parte administrativa como también a la empresa en general, por esta razón realizar un estudio sobre el ambiente laboral y su incidencia en la productividad resulta relevante, esto permitirá identificar y analizar de manera individual y colectiva el comportamiento de los trabajadores.

En la actualidad, las empresas buscan ser competitivas, eficientes e innovadoras, por ende, están pendientes de las tendencias que le aporten un valor significativo, entre las que más destacan en esta era se encuentran el ambiente y clima organizacional, que de acuerdo con estudios realizados por Armijos, Bermúdez y Mora (2019), posee un alto índice de influencia en la productividad laboral.

La importancia del artículo es conocer la incidencia de los factores que intervienen en el ambiente laboral y la productividad de los trabajadores de Aguapen EP, por medio de un diagnóstico a los trabajadores de esta empresa enfocándose en el ambiente laboral desde la individualidad, con la finalidad de lograr un trabajo más eficiente y un ambiente laboral agradable.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el tipo de estudio fue descriptivo y correlacional, se realizó encuestas a diferentes trabajadores de la empresa Aguapen EP. La muestra aleatoria simple obtenida fue de mucha ayuda para realizar el estudio, para las encuestas se diseñó un cuestionario estructurado utilizando la escala de Likert con 5 opciones de respuestas relacionadas con el ambiente laboral y la productividad en Aguapen EP.

El objetivo del artículo es establecer la incidencia de los factores del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la empresa Aguapen EP. Los objetivos específicos son: identificar las bases teóricas

del ambiente laboral en la productividad, determinar los factores que relacionan el ambiente laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Aguapen EP, y finalmente, proponer estrategias para mejorar la productividad en base a los factores del ambiente laboral.

El trabajo menciona que existen ciertos factores que influyen en la productividad por lo que un ambiente laboral positivo puede aumentar la satisfacción de los empleados, lo que a su vez puede mejorar la producción y el compromiso en el trabajo. Cuando los trabajadores se sienten valorados, apoyados y respetados en su entorno laboral, es más probable que se esfuercen por alcanzar las metas y objetivos empresariales.

La investigación se desarrolla en la empresa mancomunada Aguapen EP, la cual se encuentra en la provincia de Santa Elena y fue constituida el 14 de diciembre de 1999, está conformada de una sede principal en Santa Elena en el cantón Salinas, su principal función es la de proveer los servicios de tratamiento de aguas servidas, alcantarillado sanitario, alcantarillado pluvial y de agua potable a la población de la provincia de Santa Elena.

Aguapen cuenta con el apoyo de los gobiernos autónomos descentralizados municipales de los cantones: Santa Elena, Salinas y La Libertad, cuyos alcaldes respaldan la gestión del gerente general encargado, se fundó como una empresa privada y desde abril del 2011 pasó a ser pública, está empeñada en brindar atención con responsabilidad y respeto para la comunidad de la provincia de Santa Elena.

1. Ambiente laboral

Las empresas a nivel mundial están compuestas por procesos que, de una u otra forma, se relacionan entre sí, logrando un funcionamiento eficiente que permite cumplir con los objetivos institucionales y destacarse ante los demás. En esta investigación se estudiará el ambiente laboral, que, de acuerdo con Castañeda (2016), está sujeto a las interpretaciones de los trabajadores ya sea de manera individual o grupal, ellos perciben la estructura que comprende la organización y la ejecución de los procesos que se desarrollan diariamente.

El rendimiento y la motivación de los trabajadores pueden verse afectados directamente por el entorno en el que laboran, por esta razón brindar un ambiente laboral positivo se vuelve necesario porque un área de trabajo adecuada, agradable y estimulante permite conseguir un equipo de trabajo motivado que ofrece mayor productividad y compromiso con la empresa. Por ende, saber cuáles son los factores que intervienen en el ambiente laboral se torna indispensable para mejorar el entorno de trabajo.

1.1 ¿Cuáles son las ventajas de mejorar el ambiente laboral en las empresas?

Resulta imprescindible mencionar que una empresa que está decidida a tomar sugerencias y realizar cambios que la lleven a un crecimiento empresarial, llegará a ser reconocida en el medio, por lo tanto, brindará una experiencia única a sus clientes y colaboradores con compromiso. El ambiente laboral de la empresa debe ser uno de los factores básicos que motiven a los empleados a ser capaces de alcanzar las metas establecidas de manera más eficiente y para sus propias necesidades, al mismo tiempo que logran las metas de la organización. El ambiente laboral en el contexto de trabajo es caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actividades, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y, por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas (López y Castiblanco, 2021).

1.2 Factores de evaluación del ambiente laboral

García, Espinoza y Mero (2022), mencionan que el clima organizacional involucra los siguientes factores: actitudes, valores, normas y sentimientos que los trabajadores descubren y hallan en la empresa en que laboran, por consiguiente, el clima organizacional es un resultado de la interacción de los motivos íntimos del individuo, estímulos que le proporciona la empresa y de las perspectivas estimuladas en la reciprocidad, por la tanto, se encuentra integrado por las tipologías que figuran en esa estructura, y que se diferencian de otras, e intervienen sobre la actuación de personas involucradas en la empresa.

Un buen ambiente laboral es todo un reto para las organizaciones, sin embargo, no imposible. Según los autores mencionados se deduce que las empresas deben involucrarse con variables como la comunicación, colaboración, liderazgo, carrera profesional y satisfacción laboral, esto permitirá llegar a los colaboradores de manera eficiente y generar un impacto positivo que va a influir en todos los miembros de la organización. La importancia de la administración se demuestra cuando esta imparte efectividad a los esfuerzos humanos; ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas; se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad, es decir, el mejoramiento es su consigna constante (Arguello, Llumiguano, Gavilánez y Torres, 2020).

2. Productividad

Para Ramírez, Magaña y Ojeda (2022), la productividad tiene dos componentes, por un lado la eficiencia, que considera el total de recursos, cuantos fueron utilizados y cuantos desperdiciados y, por otro lado, la eficacia, considerando que los resultados alcanzados cumplen con el objetivo, las metas y los requerimientos necesarios de la calidad, es decir, la eficiencia busca que no se desaprovechen los recursos, pretende aprovechar todos los medios disponibles, mientras que la eficacia, implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos determinados. Se puede ser eficiente y aprovechar los recursos, pero no ser eficaz porque no se están cumpliendo las metas planteadas.

2.1 ¿Cuáles son las ventajas de mejorar la productividad en las empresas?

Según López (2012), la productividad es el uso inteligente de los recursos que posee la empresa, es comprometerse como persona, buscar mejorar los procesos, formas y condiciones de trabajo que se ajusten o cumplan con las actividades laborales asignadas. Al igual que todo nuevo proceso puesto en práctica se asumen muchos riesgos, entre ellos, la resistencia al cambio, este factor puede manifestarse en distintos niveles de análisis y de diferentes maneras, las más usuales son: crítica inmediata, negación, confusión, distracción, deslealtad, fácil acuerdo, opiniones nulas.

2.2 Factores de evaluación del ambiente laboral que inciden en la productividad

Fontalvo, De la Hoz y Morelos (2017), dan a conocer que existen dos tipos de factores que influyen en la productividad del personal dentro de las organizaciones: factores internos, en los que está inmersos la

tecnología, los recursos humanos, materiales, métodos, organización, y factores externos, tales como: los recursos naturales y la administración pública.

El lugar de trabajo es una de las cosas más importantes en cualquier organización, la actitud de los empleados hacia su lugar de trabajo sin duda está relacionada con la confianza, la estabilidad, la cooperación y una mayor colaboración entre los trabajadores. El resultado de este trabajo puede ser positivo o negativo e incide en el desarrollo del ambiente laboral y la productividad de la empresa. Ponce y Gómez (2021), describen seis factores como los más comunes e imprescindibles para este estudio: comunicación, colaboración, liderazgo, carrera profesional, satisfacción laboral y condiciones físicas.

Comunicación

La comunicación en una organización tiene como propósito identificar la realidad de la organización, así como la identidad de esta, por lo que se define como un conjunto de procesos, mensajes y medios que intervienen en la transmisión de información organizacional y de comportamiento, refiriéndose a toda comunicación corporativa relacionada con su identidad, misión, modo de operar e incluso el comportamiento de información al cliente. Marecos y Médina (2022), mencionan que la comunicación dentro de las organizaciones debe ser mediante sistema abierto, significa que, no puede estar restringida por la estructura jerárquica de nivel descendente sino en forma horizontal, de esta forma, los trabajadores conocerán los objetivos que persigue la empresa, las necesidades y los logros obtenidos.

Colaboración

Cuando se implementa correctamente la colaboración en el lugar de trabajo, esta puede tener un impacto positivo en un equipo u organización. A través de la colaboración se puede mejorar la eficiencia, la innovación y las relaciones dentro de su equipo. Pilligua y Arteaga (2019), dan a conocer que, en este factor, se evalúa el grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse, el grado de colaboración y compañerismo existente, y la confianza, siendo factores que suman importancia a un buen ambiente de trabajo, del cual se tiene como resultado, la calidad de las relaciones humanas dentro de la empresa, que será percibida por los clientes.

Liderazgo

Alfonso, Alvero y Tillán (2018), mencionan que el liderazgo es una disciplina cuyo ejercicio produce deliberadamente una influencia en un grupo determinado con la finalidad de alcanzar un conjunto de metas preestablecidas de carácter beneficioso, útiles para la satisfacción de las necesidades verdaderas del grupo. El liderazgo requiere de un "conjunto de habilidades, y sobre todo de una serie de comunicaciones impersonales por medio de las cuales el individuo que dirige un grupo influye en su ambiente, con el propósito de lograr una realización voluntaria y más eficaz de los objetivos de la organización".

Carrera profesional

Broniman-Ramírez y Vargas-Salgado (2018), mencionan que se relaciona con el nivel de preparación académica, habilidades y destrezas que tengan los trabajadores para optar por un ascenso laboral, el mismo que repercute en mejor calidad de vida, confort, sueldos considerables y puestos acordes al desempeño, que se reflejan en la evaluación de desempeño laboral. Al fomentar el desarrollo de carrera profesional, la

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uileam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

empresa se plantea varios objetivos, entre ellos: conferir mayor ilustración y capacidad a su talento humano para cubrir espacios que a mediano o largo plazo estarán disponibles; crear una fuerte comunicación interna; y, programar el desarrollo de carrera profesional dentro de la planificación anual. Incentivar a los colaboradores a desarrollar sus habilidades e incrementar conocimientos son factores claves en las organizaciones, puesto que de esta manera descubren y retienen talentos más motivados y comprometidos con sus puestos de trabajo, de esta manera, la empresa disminuye la rotación de personal y permite que sus colaboradores logren un equilibrio entre su vida profesional y laboral.

Satisfacción

La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Probablemente, el empleado que se encuentre dentro de un ambiente agradable en la organización, donde sus directivos reconozcan su trabajo y lo incentivan a seguir mejorando mediante ascensos u otro tipo de motivaciones, generará satisfacción personal. La satisfacción laboral, entonces, dentro de las organizaciones, no es manifestada abiertamente cuando los colaboradores no se encuentran satisfechos, por lo tanto, se reduciría la productividad. Sánchez y García (2017), sostienen que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes desarrollado por la persona en su situación de trabajo, estas acciones pueden ir referidas al trabajo en general o hacia ciertas facetas específicas del mismo.

Los empleados satisfechos son importantes para las organizaciones puesto que si se sienten a gusto con su ambiente laboral retribuyen a la empresa con su propio esfuerzo. El significado de la satisfacción laboral puede verse desde dos perspectivas, empleados y empleadores. Para los trabajadores significa buenos ingresos y un trabajo estable. Además, pueden encontrar un desarrollo profesional continuo, ganar premios y reconocimientos. Para los empleadores este es un aspecto importante para sacar el máximo provecho de ellos. Los empleados satisfechos siempre contribuyen más a la empresa, ayudan a controlar el agotamiento y a que la empresa crezca. Los empleadores deben proporcionar una buena descripción del trabajo para atraer empleados. Además de permitir que las personas aprendan y crezcan.

Condiciones físicas.

Diferentes investigaciones han concluido en la importancia de las condiciones laborales para así mantener altos estándares en la calidad de vida de los colaboradores, por esto, se resalta que si las organizaciones representan un crecimiento desmedido y no planeado y además, las condiciones laborales que se observan no se ajustan a los requerimientos de dicho crecimiento, sin reestructuración o mejoría alguna, pueden interferir de manera negativa a la satisfacción laboral, a lo cual todas las organizaciones son susceptibles independientemente de su sector o industria comercial.

De acuerdo con Pilligua y Arteaga (2019), antes que la empresa proyecte un clima laboral en sus trabajadores, estos deben identificar la cultura organizacional reflejada en los valores, misión, visión, principios, políticas y objetivos; caso contrario, los trabajadores no asimilan las metas que persigue la empresa, debido a que la relación entre el ambiente laboral y productividad depende en gran medida de cómo se gestione la organización.

2.3 Factores que inciden en la productividad

Según Ponce y Gómez (2021), existen algunos aspectos que pueden influir de manera favorable o desfavorable en el desempeño laboral de un individuo, esta es la razón por la cual los dirigentes de las organizaciones deben estar pendientes de valorar estos componentes para tomar las decisiones correctas y mejorar el desenvolvimiento del talento humano y por ende de la empresa en general. Algunos de los factores que afectan el desempeño laboral en una organización son motivación, clima laboral, comunicación, factores ambientales, desarrollo profesional, herramientas necesarias, colaboración, satisfacción y liderazgo.

3. Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño tiene como objetivo informar a los trabajadores sobre cómo están en su trabajo y lo que se espera de ellos, reconocer los méritos y resultados positivos obtenidos, corregir las desviaciones y los posibles errores tanto de comportamiento como de resultados, respecto a los objetivos establecidos; permite al evaluado conocer y contrastar su proyección al futuro al ver con claridad la trayectoria de su carrera, detectar y poner de manifiesto las fortalezas y debilidades de los trabajadores, adecuar con más eficacia a la persona con el puesto de trabajo, conocer las pretensiones y demandas de los empleados, descubrir las carencias y necesidades de formación que pueden presentar para realizar de forma correcta su trabajo, mejorar las relaciones interpersonales entre el directivo y el personal a su cargo y servir de referencia para incrementos salariales, entre otros. El sistema de evaluación consta de cinco fases, a saber: planificación del sistema de evaluación, diseño del sistema, implementación del sistema, retroalimentación del empleado y del sistema (Rivero, 2019).

Cuando se han analizado las fases que se deben tener en cuenta en la aplicación de una evaluación del desempeño, se puede decir que la evaluación continua del desarrollo de los colaboradores de la empresa siempre será efectiva, esto permite conocer las razones del fracaso, desarrollar e implementar planes de mejora apropiados para corregir errores que impiden el correcto desarrollo de la organización.

Metodología

El trabajo utiliza el concepto de López y Castiblanco (2021), los cuales mencionan en su artículo sobre el ambiente laboral el cómo los colaboradores perciben los diferentes aspectos de la empresa de acuerdo con las condiciones que proporciona la misma, con el objetivo de alcanzar niveles de productividad que sean satisfactorios.

Esta investigación posee un enfoque mixto por lo que se tendrá datos cualitativos y cuantitativo, que permitirá analizar las variables, ambiente laboral y productividad, con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para ello se utilizó la encuesta como herramienta de recolección de datos, la cual está direccionada a los trabajadores de Aguapen EP y proporciona información sobre sus opiniones, comportamientos y percepciones que tienen sobre la empresa.

Teniendo en consideración lo anterior, la población objeto de estudio corresponde a los trabajadores de Aguapen EP, dedicada al suministro de agua potable, alcantarillado y sistemas pluviales a toda la provincia de Santa Elena y que cuenta con personal de área administrativa y operativa, con un total de 560 colaboradores según el área de talento humano de Aguapen hasta la fecha (mayo del 2023). Esta empresa

está compuesta por las siguientes áreas: edificio matriz-Dianita, estaciones de bombeo, planta potabilizadora, reservorios, laguna de oxidación.

Se realizó una encuesta en base a los factores del ambiente laboral tomando en cuenta la escala de satisfacción de Ponce y Gómez (2021), se eligió la plataforma google forms para elaborarla, cuenta con 20 preguntas de opción múltiple correspondientes a la escala de Likert. Para determinar la población objetivo de esta investigación se procedió con la aplicación de la fórmula correspondiente a la siguiente imagen, obteniendo como resultado una muestra de 299 personas. Para el desarrollo del instrumento se utilizaron las variables, ambiente laboral y productividad, las cuales engloban factores tales como: comunicación, condiciones generales, carrera profesional, relaciones laborales, liderazgo y satisfacción.

Tabla 1

Fórmula

Población y muestra

Parámetro	Valor
Z	1.96
E	0.05
N	560
P	0.50
Q	0.50

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N-1)e^2 + z^2pq}$$

$$n = \frac{560 \cdot 1.96^2 \cdot 0.05 \cdot 0.05}{(560-1)0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.05 \cdot 0.05}$$

$$n = \frac{537,824}{2,3579} = 228,094$$

$$n = 229$$

Los datos fueron procesados en excel, donde se realizó un análisis de Cronbach, como base para determinar la fiabilidad de la investigación, mismo que dio como resultado 0.871 que de acuerdo con la interpretación tiene un excelente nivel de confianza, por lo cual se procedió a definir las variables a utilizar, esto quiere decir que los factores utilizados resultan relevantes para la investigación, por lo cual, los datos adquiridos mostraron la forma en la que incide el ambiente laboral en la productividad.

El instrumento implementado está basado en el estudio de Pilligua y Arteaga (2019), quienes consideran que, para realizar la evaluación, se debe tomar en cuenta la escala en la que se encuentran los factores en la empresa: Escala 1 entre 0% y 33% no saludable; Escala 2 entre el 33% y el 66% por mejorar; Escala 3 entre el 66% y el 100% saludable.

RESULTADOS

En la aplicación, valoración y observación se elaboró una tabla de referencia donde se desarrolla una sumatoria de las respuestas de cada una de las interrogantes, estableciendo el número de encuestados que de acuerdo con la muestra son 299 personas de género masculino y femenino cuyas edades oscilan entre los 20-60 años. Para realizar el cálculo se asignó valor a cada respuesta de acuerdo con la escala de Likert, con la finalidad de medir la incidencia que tiene cada factor en el ambiente laboral y poder evidenciar los porcentajes de satisfacción alcanzados, cuyo promedio corresponde al resultado de la evaluación del ambiente laboral en Aguapen EP.

Cada factor analizado cuenta con 3 o 4 preguntas, las cuales se los multiplicó por el número de encuestados dando como resultado 897 en el caso de 3 preguntas y 1196 para 4 preguntas.

Factor comunicación

Según Montoya (2018), la comunicación dentro de las organizaciones se entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápido sus objetivos

La comunicación con respecto al rango de escala de satisfacción establecida por Pilligua y Arteaga (2019), obtuvo 45% de satisfacción, esto quiere decir que es un aspecto que debe ser mejorado, según los datos obtenidos de las encuestas es uno de los factores que genera inconsistencias al momento de transmitir o recibir información y su incidencia se ve reflejada en el ambiente laboral. Dentro de este factor encontramos: código ético, visión-misión y capacitación las cuales se tuvieron las siguientes apreciaciones:

Tabla 2

COMUNICACIÓN	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
Respuesta	0	0	230	407	260	897
Factor	0%	0%	26%	45%	29%	

Fuente: Base de datos de los trabajadores de AGUAPEN EP

Factor condiciones generales

De acuerdo con lo expuesto por López y Castiblanco (2021), este factor considera cuestiones generales, como la satisfacción del empleado no solo en su puesto de trabajo, sino con la empresa en general, la sensación de pertenencia dentro de la misma y el bienestar generado por la oportunidad laboral brindada.

Dentro de este factor se realizaron cuatro preguntas con respecto a colaboración, reconocimiento, sugerencias y beneficios, una vez obtenidos los datos se muestra que las condiciones generales son un factor relevante, el 73% obtenido en este ítem indica que la empresa se encuentra en un rango saludable puesto que en este se abordaron temas como los reconocimientos, beneficios, entre otros que influyen de manera directa en el rendimiento de los trabajadores.

Tabla 3

CONDICIONES GENERALES	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
Respuesta	0	0	174	148	874	1196
Factor	0%	0%	15%	12%	73%	

Fuente: Base de datos de los trabajadores de AGUAPEN EP

Factor carrera profesional

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uileam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Como menciona Gómez (2020), la carrera profesional dentro de las empresas conduce a gestionar el factor humano identificando las características personales de cada miembro de la empresa a fin de orientar sus actividades a situaciones en las que puedan desarrollar eficientemente: experiencias, conocimientos y capacidades.

Dentro de este factor se encuentran tres interrogantes con respecto a: evaluación de desempeño, carrera profesional y ascensos, los cuales se asociaron con el tiempo en la empresa. Se puede evidenciar como la carrera profesional se encuentra con un 57% dentro del rango por mejorar, aproximándose a uno saludable. En este aspecto se tomó en cuenta el desarrollo profesional y el acceso a este, esto quiere decir que al encontrarse en un rango de mejora es un factor que incide en el rendimiento de los trabajadores puesto que permite que estos aprendan, mejoren sus capacidades laborales y administren mejor el tiempo.

Tabla 4

CARRERA PROFESIONAL	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
Respuesta	0	0	132	255	510	897
Factor	0%	0%	15%	28%	57%	

Fuente: Base de datos de los trabajadores de AGUAPEN EP

Factor relaciones laborales

La colaboración es un proceso complejo, construido sobre la confianza, la comunicación abierta y el respeto mutuo (construcción de relaciones), donde todos los miembros se enfocan en la responsabilidad y objetivos compartidos, logrando una comprensión común y que participan activamente con un sentido de responsabilidad compartida y toma de decisiones (Montecinos, 2021).

Se realizaron tres cuestionamientos que están relacionados con: ambiente laboral, apoyo y logros. En este caso, el 56% evidencia que las relaciones laborales son un factor fundamental en la empresa puesto que de este depende que los equipos de trabajo compartan sus destrezas, competencias y opiniones para conseguir un objetivo común, de acuerdo con los datos obtenidos la empresa se sitúa en un rango que debe ser mejorado por lo que presenta deficiencias en temas relevantes como el apoyo y el reconocimiento, esto a su vez provoca que en el entorno donde se llevan a cabo las actividades pueda surgir algún conflicto.

Tabla 5

RELACIONES LABORALES	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
Respuesta	0	0	130	505	262	897
Factor	0%	0%	14%	56%	29%	

Fuente: base de datos de los trabajadores de AGUAPEN EP

Factor liderazgo

Es la habilidad que tiene una persona dentro de una empresa para liderar, influir, motivar a todos los trabajadores para el logro de sus objetivos y fomentar el crecimiento empresarial a futuro, es decir, que el nivel de satisfacción de cada colaborador influye directamente al éxito de la compañía (More, 2021).

Este factor dio apertura a temas como: libertad de expresión, necesidades de los trabajadores y respeto. Se abordaron situaciones como la confianza, influencia y seguridad, en estos se hicieron muy notorios las mejoras que requieren, un 56% indica que se encuentra por debajo de lo saludable, quiere decir que es un factor en el cual es esencial mejorar para que exista un óptimo rendimiento por lo que este dependerá mucho de que tenga un mejor liderazgo para que de esta forma guíe de manera eficiente a conseguir los objetivos de la empresa.

Tabla 6

LIDERAZGO	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
Respuesta	0	0	130	502	265	897
Factor	0%	0%	14%	56%	30%	

Fuente: base de datos de los trabajadores de AGUAPEN EP

Factor satisfacción

El desempeño laboral sirve para que el profesional demuestre su nivel de conocimiento, las habilidades que tiene, su experiencia, las actitudes frente a conflictos, sus principales motivaciones, sus rasgos de personalidad y sus valores que se conjugan para lograr los resultados establecidos, en relación con los requerimientos de la organización (Salazar, 2019).

En esta sección se consideran tres conceptos para realizar las interrogantes, tales como: habilidades profesionales, implementos adecuados, entorno de trabajo. El factor satisfacción muestra que el entorno físico que maneja la empresa se adapta a las necesidades de los trabajadores por lo que no presenta mayor conflicto, condiciones como iluminación, espacio, temperatura y ruido son elementos que la empresa prioriza para sus empleadores con el fin de contar con un entorno óptimo para realizar sus actividades diarias sin mayor dificultad.

Tabla 7

SATISFACCION	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
Respuesta	0	0	127	598	172	897
Factor	0%	0%	14%	67%	19%	

Fuente: base de datos de los trabajadores de AGUAPEN EP

En Aguapen EP la medición del ambiente laboral se da con una frecuencia de una vez al año, esto permite evidenciar los logros y retroalimentar las acciones que se están llevando a cabo, con el fin de aplicar planes de mejora en aquellos aspectos que necesitan ser reestructurados para contribuir al funcionamiento eficaz y eficiente de toda la empresa.

Discusión

El estudio del ambiente laboral en las empresas permite llegar a una conclusión con respecto al cumplimiento de las condiciones que conlleva mantener un buen ambiente laboral, y a su vez, generar

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uileam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

diagnósticos con relación al estado de los colaboradores, entre los que destaca el nivel de productividad, es decir, cómo las condiciones laborales percibidas y propuestas por la empresa promueven un personal productivo.

La presente investigación obtuvo hallazgos significativos con respecto a los factores que inciden en el ambiente laboral y, por ende, afectan la productividad de los trabajadores de Aguapen EP, la cual está ubicada en la provincia de Santa Elena, para ello se obtuvo una muestra a través de la cual se pudo evidenciar que la empresa presenta inconsistencias en algunas de los factores planteados, situación que se ve reflejada en los niveles de productividad de los trabajadores.

Según lo expuesto por Ponce y Gómez (2021), mantener un ambiente laboral adecuado posibilita la existencia de una comunicación eficiente permitiendo un buen desarrollo de relaciones interpersonales y un personal motivado a realizar sus actividades laborales, de la misma forma hacer reconocimiento de méritos a los trabajadores y la satisfacción de sus necesidades por parte de los directivos incrementa los niveles de productividad de la empresa, con base a esto se deduce que un trabajador siente más motivación cuando sus necesidades son consideradas, esto se ve reflejado en el rendimiento en su trabajo y en el entorno profesional.

De la misma manera, en su investigación Pilligua y Arteaga (2019), muestran una gran similitud con el trabajo realizado, los datos proporcionados por las encuestas dan a conocer que los factores que se encuentran en el rango de mejora son: relaciones laborales y liderazgo, mientras que el factor comunicación presenta un 45% por mejorar, evidenciando así que Aguapen EP posee un porcentaje desfavorable en la comunicación existente entre sus trabajadores, situación que conlleva a que el cumplimiento de sus objetivos institucionales se cumplan fuera del tiempo establecido, esta comparación entre las empresas mencionadas demuestra que estos factores representan una de las principales problemáticas.

Por ello, es importante mencionar que el liderazgo permite brindar una orientación y direccionamiento al personal con la finalidad de cumplir los objetivos departamentales e institucionales. De la misma manera la comunicación permite promover un ambiente laboral saludable a través de normativas estratégicas aplicadas de manera pertinente, mientras que la colaboración lo hace posible a través del compañerismo, solidaridad, entre otros.

Ramírez, Magaña y Ojeda (2022), manifiestan que, dentro de una organización, deben considerarse aspectos como: la evaluación y aplicación del desarrollo organizacional, valores organizacionales, la toma de decisiones, el trabajo en equipo, la tecnología, la innovación, la inversión en investigación y desarrollo (I+D), la competitividad, la evaluación de los recursos disponibles y los procesos productivos, si se logra que estos aspectos sean fortalecidos en la organización, permitirá que la productividad se incremente y propicie la creación de una ventaja competitiva sólida.

Marcos y Médina (2022), señalan que los sistemas de comunicación son esenciales dentro de las organizaciones, es decir, disponer de comunicaciones fluidas y conocer al cliente en asuntos relacionados con necesidades y atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad de servicio; mantener el capital humano motivado y con la intención de realizar carrera dentro de la organización permite una gestión de recursos humanos moderna y concentrada en su gente y en su clientela.

Así mismo, los resultados de esta investigación muestran factores que determinan el hecho de que las empresas tengan un índice de productividad bajo, entre ellos están la comunicación, que permite que se desarrollen las relaciones interpersonales, factor que va de la mano con la colaboración y el liderazgo que se encarga de organizar, guiar y motivar a los trabajadores para cumplir con los objetivos empresariales.

Al terminar de contrastar esta investigación con los artículos previamente citados se deduce que la comunicación está vinculada con las funciones y actividades en el trabajo, esto sería el inicio para que haya una mejor relación entre trabajadores. Otro de los factores inmersos en este apartado es el trabajo en equipo, al tener buenas relaciones entre compañeros, las actividades serán ejecutadas con éxito y se minimizará la frustración al momento de tomar decisiones, para ello deben tener pleno conocimiento de los objetivos a corto y largo plazo que posee la institución; es de vital importancia también que cada uno tenga muy en claro su rol y su función a la hora de trabajar y las áreas a las que pertenecen para evitar sentir inseguridad. Fusionar el potencial nato de los colaboradores con un buen ambiente laboral es una de las grandes estrategias industriales puesto que el ambiente laboral se vuelve armonioso, agradable y cómodo, generando así altos niveles de productividad y eficiencia para mejorar el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de Aguapen EP.

Conclusiones

Con respecto a las bases teóricas se ha podido observar que el ambiente laboral en la productividad es una variable esencial en las empresas, puesto que permite un mejor funcionamiento y garantiza el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales, de acuerdo con lo revisado, el rendimiento de los trabajadores puede verse afectado directamente por el entorno en el que laboran, por esta razón brindar un ambiente laboral positivo se vuelve necesario para conseguir un equipo de trabajo con mayor productividad y compromiso; esto según los criterios profesionales y de expertos en estas áreas. La productividad es un factor clave para el aumento del rendimiento en la empresa, por lo que es importante que vaya enlazado con el nivel de vida de los trabajadores, puesto que una persona es más productiva si desempeña sus actividades en un ambiente laboral que brinde seguridad y confianza.

En la investigación, mediante el alfa de Cronbach se obtuvo 0.88 el cual permitió cuantificar el nivel de fiabilidad de una magnitud construida a partir de las variables observadas, esto, a su vez, corrobora que los factores utilizados resultan relevantes para la investigación, muestra la correlación que existe entre el ambiente laboral y la productividad. Así mismo, gracias a los resultados de la encuesta, se encontró que el desconocimiento de los factores que intervienen en el ambiente laboral y la productividad puede afectar el comportamiento, la satisfacción, el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, la productividad y el desempeño de una persona en su trabajo. Los factores que se ven involucrados son comunicación, colaboración, liderazgo, carrera profesional y satisfacción laboral, el conocimiento de estos permitirá a los colaboradores desempeñarse de manera eficiente y generar un impacto positivo que va a influir en todos los miembros de la organización ayudando a obtener un mejor personal, incentivar el trabajo en equipo y las relaciones humanas.

En base a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los trabajadores de Aguapen EP, específicamente en los factores que relacionan el ambiente laboral y la productividad, se evidencia que es favorable proponer estrategias que fomenten el trabajo en equipo en distintas áreas, tales como: la comunicación entre los empleados por lo que permite construir un clima laboral adecuado para el desarrollo

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uileam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

de ideas y procesos, se evitan errores y malentendidos; la capacitación continua aumenta la satisfacción de los empleados, genera motivación y rendimiento; el ascenso laboral, brinda la oportunidad de ocupar nuevos cargos y reduce el estancamiento laboral, esto hará que la productividad de los empleados se incremente al enfrentar nuevos retos y objetivos. Al hacer esto, la empresa evita que los trabajadores se estanquen y desanimen por tener que hacer las mismas actividades durante años.

Referencias

- Armijos Mayon, F. F., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (02 de Septiembre de 2019). *Scielo*. Obtenido de Gestión de administración de recursos humanos: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Rivero Remírez, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Scielo*, 23(2).
- Aguilera, A. (2019). Principales Indicadores de Crecimiento Empresarial en las pequeñas y medianas empresas: Caso Santiago De Cali–Colombia. *Revista internacional administración y finanzas*, 7(6), 27 - 43.
- Alba, C., Bautista, A., & Nafría, E. (1997). "Tecnología educativa: evolución de una concepción". En: ALONSO, C. (coord.). *La tecnología educativa a finales del siglo XX: concepciones, conexiones y límites con otras disciplinas*. Barcelona. Barcelona.
- Alfonso Sánchez, Y. R., Alvero Pérez, Y., & Tillán Gómez, S. (2018). *Liderazgo: un concepto que perdura*. Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94351999000200008
- Area Moreira, M. (2004). Máquinas que enseñan. Una revisión de los métodos de enseñanza aprendizaje con ordenadores. *Bordón. Revista de pedagogía. ISSN)2105934, vol. 56, No 34*, 483-491.
- Area Moreira, M. (2004). Máquinas que enseñan. Una revisión de los métodos de enseñanza aprendizaje con ordenadores. *Bordón. Revista de pedagogía, ISSN 0210-5934, Vol. 56, N° 3-4, 2004*, 483-491.
- Area Moreira, M. (s.f.). Máquinas que enseñan. Una revisión de los métodos de enseñanza aprendizaje con ordenadores. *Bordón* .
- Área, M. (1991). "La tecnología educativa en la actualidad: las evidencias de una crisis". *Currículo. No. 3.* , pp. 3-18.
- Arguello Pazmiño, A. M., Llumiguano Poma, M. E., Gavilánez Cárdenas, C. V., & Torres Ordoñez, L. H. (2020). Administración de empresas elementos básicos. *Pons Publishing House*, 1-133.
- Bacusoy Barcia, D. E., Sisalima Moreno, J. K., Vera Lino, S. G., & Lucio Villacreses, L. F. (2022). *El Contaminación por desechos en la zona urbana de la ciudad de Jipijapa* (Vol. 6). Jipijapa: UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria. doi:<https://doi.org/10.47230/unesciencias.v6.n3.2022.434>
- Broniman-Ramírez, K. A., & Vargas-Salgado, M. M. (2018). *Desarrollo profesional como fuente de ventaja competitiva en las organizaciones*. Obtenido de Uanl: <http://cathi.uacj.mx/bitstream/handle/20.500.11961/5029/Articulo-Desarrollo%20profesional%20como%20fuente%20de%20ventaja%20competitiva%20en%20las%20organizaciones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabero Almenara, J. (1999). *Tecnología educativa*. España: Síntesis.
- Cabero Almenara, J. (2003). Replanteando la tecnología educativa. *Revista Comunicar*, 21. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/158/15802104.pdf>.

- Cabero, J. (s.f.). Replanteando la tecnología educativa. *Comunicar*. 21 Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/158/158/15802104.pdf>.
- Caligoire, C., & Diaz, T. (2003). *Redalyc*. Obtenido de Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29002408.pdf>
- Calle, K. (2020). Marketing digital y estrategias online en el sector de fabricación de muebles de madera. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.698>, 5(10), 1 - 24.
- Calvo, O. (2018). La gestión del conocimiento en las organizaciones y las regiones: una revisión de la literatura. *Tendencias*, XIX(1), 140-163. doi:<http://dx.doi.org/10.22267/rtend.181901.91>
- Carvajal, E. (2018). Las microempresas en Ecuador: perspectivas, desafíos y lineamientos de apoyo. *Banco Interamericano de desarrollo*.
- Castañeda Velasco, D. C. (2016). *Repositorio Puce*. Obtenido de Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa "Concreteiras Granizo": <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10362/Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, L., & Gómez, V. (2019). *El impacto de la cultura organizacional en la gestión del conocimiento de la empresa asc electrónica s.a. ubicada en Dosquebradas Risaralda*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Pereira]. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/8a1cca93-6f10-4e1a-99a2-fcdd3abdf0a2/content>
- Cerda, R., & Huailani, S. (2022). *GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3723/Cerda%2C%20Rocio_Trabajo%20de%20investigacion_Maestria_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chango, E. (2021). *La cultura organizacional y el modelamiento de sus prácticas. Caso microempresa Ielectric, de la ciudad de Quito*. [Tesis de grado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7842/1/T3382-MDTH-Chango-La%20cultura.pdf>
- Christiansen, L. (30 de Noviembre de 2020). *Altametrics*. Obtenido de Que es el posicionamiento estrategico y como afecta a las empresas?: <https://altametrics.com/es/business-operations/what-is-strategic-positioning.html>
- Chung, V., & Espinoza, J. (2020). Efecto mediador de la cultura organizacional en la relación entre el liderazgo transformacional y la gestión del conocimiento. *Revista Científica Institucional TZHOECOEN*, 12(3), 360-370. doi:<https://doi.org/10.26495/tzh.v12i3.1333>
- Cohen, N., & Gómez Rojas, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿Para qué?* Obtenido de Biblioteca Clacso: http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Consejo de Gobierno de Régimen Especial de Galápagos. (2020). *Matriz de problemas y potencialidades*. [Anexo 05, Plan de desarrollo sustentable y ordenamiento territorial del Régimen Especial de Galápagos 2020-2030]. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/anexo-no.-5-matriz-problemas-y-potencialidades-final.pdf
- ElUniverso. (15 de Octubre de 2020). *El Universo*. Obtenido de Jipijapa, la Sultana del Café: <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/10/14/nota/8014051/jipijapa-sultana-cafe-que-celebra-su-bicentenario-resguardando-su/>
- Estrella, M. (2010). *Ventajas y Desventajas de la Tecnología Educativa*. Obtenido de Consultado en marzo, 2019 desde URL: <http://miguelstellam.wordpress.com/2010/12/28/ventajas-y-desventajasde-la-tecnologia-educativa/>

- Fontalvo Herrera, T., De la Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (2017). *Scielo*. Obtenido de LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL: <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v16n1/1692-8563-diem-16-01-00047.pdf>
- Gallegos, D. &. (1997). "Perspectiva dialéctica de la tecnología educativa". En: ALONSO, C. (coord.). *La tecnología educativa a finales del siglo XX: concepciones, conexiones y límites con otras disciplinas*. Barcelona.
- García Holguín, C. V., Espinoza García, D. L., & Mero Zambrano, M. F. (2022). INCIDENCIA DEL MARKETING DIGITAL COMO HERRAMIENTA DE INNOVACIÓN EMPRESARIAL EN EL METAVERSO. *Journal Business Science*, 3(2), 9-20.
- García, S., Gutiérrez, J., & Garavito, Y. (2021). Gestión del conocimiento en el sector hotelero: Una revisión a la literatura. *Criterio Libre*(34). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8065781.pdf>
- García-Valcácel Muñoz, A. (2002). Tecnología educativa: características y evolución de una disciplina. *Revista Educación y Pedagogía*, Vol. XIV No 33.
- Gómez Saltos, E. J. (2020). *Diseño de un modelo de gestión por competencias enfocado en procesos de reclutamiento y selección para mandos medios de Marketing World Wide S.A. para el primer semestre del 2020*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8060/1/T3495-MDTH-Gomez-Dise%C3%B1o.pdf>
- Hinojosa, M. (2021). *Cultura organizacional y la gestión del conocimiento en instituciones educativas del distrito José María Quimper, Camaná 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58064/Hinojosa_TMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado de Barrera, J. (2010). Metodología de la investigación. Caracas: Sypal.
- Jonassen, D. (1994). "Thinking technology". *Educational Technology*, 34-37.
- Lafuente Ibañez, C., & Marín Egoscozába, A. (s.f.). Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: Fases, fuentes y selección de técnicas. *Redalyc*, 5-18.
- Lopez Herrera, J. (2012). *Productividad*. Estados Unidos .
- López Neira, A. A. (2021). *Dspace*. Obtenido de Clima Organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la universidad salesiana sede Guayaquil: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- López Sanchez, N. M., & Castiblanco Melo, K. A. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso Unión Soluciones S.A.S. *Revista Chilena De Economía y Sociedad*, 15(1), 79-91.
- Marecos Duarte, M. A., & Médina, R. F. (15 de Agosto de 2022). *Ciencia Latina*. Obtenido de Clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2890>
- Márquez, J. (2020). Tecnologías emergentes, reto para la educación Superior . *INGENIARE*.
- Maza, V. d., Mora, K., Tapia, N., & Espinoza, C. (2020). Gestión del Conocimiento, una estrategia de innovación empresarial. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 423-445. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.438>
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. Princeton.
- Méndez, J., Bolaños, C., & Méndez, M. (2023). La cultura organizacional y su efecto en el desempeño empresarial. *Revista ERUDITUS*, 4(1), 59-74. doi:<https://doi.org/10.35290/re.v4n1.2023.718>

- Merino, C. (2022). La importancia del marketing digital en el posicionamiento de la microempresa del cantón Riobamba. *Polo del conocimiento*.
- Merino, J. (2020). Estrategias Competitivas para el Desarrollo Microempresarial: Caso Asociación de comerciantes “Mario Falconí Yépez”. *RECIMUNDO*.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(3\).junio.2022.376-392](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(3).junio.2022.376-392), 6(3), 376 - 392.
- Meza, P. (2018). El posicionamiento estratégico del autor en artículos de investigación: un modelo empíricamente fundado. *Logos: Revista de Lingüística, Filosofía y Literatura*, 27(1).
- Ministerio de turismo. (6 de abril de 2023). *Galápagos alcanzó cifras récord en la llegada de viajeros*. Obtenido de Ministerio de turismo: <https://www.turismo.gob.ec/galapagos-alcanzo-cifras-record-en-la-llegada-de-viajeros/#:~:text=Los%20arribos%20de%20viajeros%20a,de%202019%2C%20a%C3%B1o%20pre%20pandemia>
- Mogrovejo, A. (2020). Proyecto de factibilidad para instalar una heladería-cafetería en el cantón la Troncal. *Polo del Conocimiento*. 10.23857/pc.v5i5.1408, 163 - 187.
- Montecinos, C. (Junio de 2021). *Tips para movilizar el fortalecimiento de las unidades educativas a través del trabajo colaborativo*. Obtenido de Líderes educativos:
<https://www.lidereseducativos.cl/wp-content/uploads/2021/06/Tips-para-movilizar-el-fortalecimiento-a-traves-de-colaboracion-1.pdf>
- Montoya Robles, M. J. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Primera Revista Electrónica en Iberoamérica Especializada en Comunicación*, 1-18.
- Mora, C. (2018). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 146 - 162.
- More Huaman, D. (2021). *Liderazgo empresarial y su influencia en el desempeño laboral en una empresa de call center Lima, 2020*. Obtenido de Universidad Peruana de las Américas:
<http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/1311/MORE%20HUAMAN%20T.I%2006.7.21.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Mtro. Guzmán Olguin, E. (2015). Generalidades de la Tecnología Educativa. *Revista de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*.
- Murillo Tulmo, P. C. (2015). *Dspace*. Obtenido de Sistema de reclutamiento y selección de personal para la cadena de supermercados "Mercamaxx" del cantón Bancos, provincia de Pichincha:
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/603/1/TUAEXCOMIEAN013-2015.pdf>
- Nicomedes, T. (2020). Tipos de Investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán*. Obtenido de TIPOS DE INVESTIGACIÓN: <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (Septiembre de 2018). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Biblioteca CIJ:
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Ortis, M. (2018). Marketing: conceptos y aplicaciones. ed. Barranquilla. *Universidad del Norte*.
- Padrón, E., Palafox, A., & Vargas, E. (2019). Cultura organizacional e innovación en el sector hotelero: estado del conocimiento. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058864008/html/>
- Pájaro, J. (2022). La Gestión del Conocimiento una Herramienta para el Cambio Cultural de las Organizaciones. *RochaRevista Científica Anfíbios*, 5(2), 11-17.
doi:<https://doi.org/10.37979/afb.2022v5n2.109>
- Parrales, J. (2022). Marketing estratégico como herramienta de fortalecimiento microempresarial en la parroquia “El Anegado” del cantón Jipijapa. *RECIMUNDO, Editorial Saberes del Conocimiento*. 10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.132-142.

- Payacan, M. (2019). Tecnologías emergentes aplicadas en el proceso de enseñanza y aprendizaje ¿aporte, obstáculo o resistencia? *Tramando Revista* <https://tramared.com/revista/items/show/38>.
- Peiró, J. M., Prieto, F., Bravo, M. J., Ripoll, P., Rodríguez, I., Hontangas, P. M., & Salanova, M. (1993). *Los jóvenes ante el primer empleo. El significado del trabajo y su medida*. Valencia: NAU Libres.
- Pennington, T. (s.f.). *Inbound*. Obtenido de Inbound: <https://www.inbound.com.mx/frases-de-inbound-marketing-trey-pennington-las-empresas-que-entienden-el-social-media-son-las-que-dicen-con-su-mensaje-te-veo-te-escucho-y-me-importas/#:~:text=y%20me%20importas,Frases%20de%20inbound%20marketing%20%E2%80%93>
- Petrilli, P., Gibrán, L., & Herrera, S. (2022). Cultura organizacional para el desarrollo social sostenible en microempresas. Diseño de un instrumento para su evaluación. *Revista Iberoamericana de Estudios de Desarrollo*, 11(1), 110-129. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8432629>
- Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas, estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Redalyc*, XV(28).
- Ponce Ponce, L. E., & Gómez García, S. L. (30 de Abril de 2021). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí*. Obtenido de Dominio de las ciencias: <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1851>
- Ponce-Andrade, J. E. (2018). *Dominio de las ciencias*. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/733/html>
- Quizhpi, M. (2022). Desafíos de la gestión de las microempresas en Ecuador. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*. DOI 10.35381/cm.v8i2.703.
- Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., & Ojeda López, R. N. (13 de Enero de 2022). *Trascender*. Obtenido de Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica: <https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/article/view/166/227>
- Rico, J., & Ruiz, L. (2021). *Instrumento para evaluar el nivel de madurez de la gestión del conocimiento en las pymes de Colombia*. [Tesis de maestría, Universidad Santo Tomás]. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/42655>
- Rivero, C. (2018). Beneficios de la Plataforma Open Journal Systems para las revistas digitales UTM. *San Gregorio*, 137-144.
- Rodas Villagrán, E. Y. (2017). *Recursos bibliográficos*. Obtenido de Comunicación efectiva y trabajo en equipo: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>
- Rodríguez Rodríguez, C., Breña Oré, J., & Esenarro Vargas, D. (Octubre de 2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. Obtenido de 3ciencias: <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2021/10/Las-VARIABLES.pdf>
- Roy, I., Rivas, R., Pérez, M., & Palacios, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Rev Alerg Mex*, 66(3), 354-360. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v66n3/2448-9190-ram-66-03-354.pdf>
- Salazar Marmolejo, L. (Julio de 2019). *Satisfacción laboral y desempeño*. Obtenido de Universidad Pontificia Bolivariana: https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. L. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Redalyc*, 22(2), 161-166.
- Skinner, B. F. (1970). *La Ciencia del Aprendizaje y el Arte de la Enseñanza*. Barcelona: Labor.

- Sosa, E., Salinas, J., & De Benito, B. (2017). Emerging Technologies (ETs) in Education: A Systematic Review of the Literature Published between 2006 and 2016. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*.
- Suárez, M., Álvarez, M., & Vásquez, M. (2020). La Cultura Organizacional a través de las teorías organizacionales: nacimiento, crecimiento y madurez. *Revista San Gregorio*(40), 145-156. doi:<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i40.1387>
- Sumba, R. (2018). Las microempresas y la necesidad de fortalecimiento: reflexiones de la zona sur de Manabí, Ecuador. *Revista Universidad y sociedad*.
- Torres, N., Fierro, P., Carrillo, M., & Llori, K. (2021). *El desarrollo local y la cultura organizacional*. Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH). doi:DOI: <https://doi.org/10.37135/u.editorial.05.43>
- Torres, P., & Cobo, J. (2017). Tecnología educativa y su papel en el logro de los fines de la educación. *Educere*, 21(68), 31 - 40.
- Torres, S., & Muñoz, A. (2022). La gestión sostenible aplicada al sector hotelero en galápagos. *Turismo y Sociedad*, 31, 177-197. doi:<https://doi.org/10.18601/01207555.n31.10>
- Udiz, G. (2012). *¿Cómo se relaciona la productividad y el clima laboral?* Obtenido de Pymes y autónomos: <https://www.pymesyaautonomos.com/management/como-se-relaciona-la-productividad-y-el-clima-laboral>
- Vázquez, G., Jiménez, I., Juárez, L., & Bracamontes, E. (2023). Nivel de madurez de la gestión del conocimiento para la innovación educativa en la Universidad de Colima, México. *Education in the Knowledge Society (EKS)*, 24. doi:<https://doi.org/10.14201/eks.28847>
- Zambrano, E. (2023). *Cultura Organizacional y su incidencia en la gestión del conocimiento caso: APRONAM S.A del cantón Chone*. [Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí "Manuel Félix López", ESPAM MFL]. Obtenido de https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2190/1/TIC_AE42D.pdf
- Zambrano, Z. M. (2018). "Propuesta De Factibilidad Para La Creación De Una Heladería Tipo Soft, Con Una Fusión De Frutas Tropicales En El Cantón Manta Provincia De Manabí, 2016". *Escuela Superior Politécnica De Chimborazo*, 103.
- Zurita, E. (2021). Redes sociales en la micro, pequeña y mediana empresa. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15(4), 141 - 163.