

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciada en Administración de Empresas**

**TEMA: “Influencia del clima organizacional en el
desempeño laboral de los colaboradores de la empresa
José Ocaña Mayorga Transportes S.A.”**

AUTORA: Jennifer Patricia Tigse Siza

TUTOR: Psic. María Cristina Abril Freire, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Febrero 2025



APROBACIÓN DEL TUTOR

Psic. María Cristina Abril Freire, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación **“Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A.”** presentado por la señorita **Jennifer Patricia Tigse Siza** para optar por el título de Licenciada en Administración de Empresas, **CERTIFICO** que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que designe.

Ambato, 7 de febrero del 2025



Psic. María Cristina Abril Freire, PhD.

C.I. 1803324175

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Jennifer Patricia Tigse Siza**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

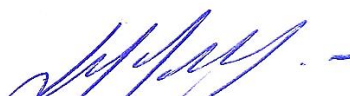


Jennifer Patricia Tigse Siza

C.I. 1850753573

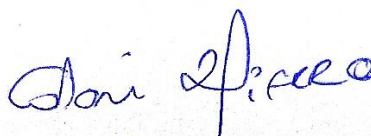
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Geovanny Fabricio Ríos Lara, Mg.

C.I. 1803081296



Ing. Colón Mauricio Sierra Moreno, Mg.

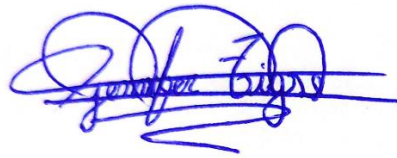
C.I.1801619196

Ambato, 7 de febrero del 2025

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimonial de mi proyecto de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.



Jennifer Patricia Tigse Siza

C.I. 1850753573

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación:

A Dios, por ser mi fortaleza y guía inquebrantable a lo largo de todo mi trayecto académico. Su presencia me dio la confianza y el aliento necesario para superar cada desafío y alcanzar esta meta con alegría.

A mis padres Jesús y Martha, cuyo amor, apoyo incondicional y ejemplo de fortaleza han sido mi guía lo largo de la vida. Su esfuerzo y dedicación han sido el pilar fundamental en mi formación, permitiéndome culminar esta importante etapa con gratitud y orgullo.

A mi hija Valentina, mi inspiración más profunda y el motor que me impulsa a avanzar cada día. Tu alegría y amor incondicional llenan mis días de luz y me motivan a seguir adelante con esperanza y determinación. Gracias por ser la luz que ilumina mi vida.

A mi querida hermana Anahí, por ser mi luz en los momentos oscuros y mi fuerza en los días difíciles.

A ti Stalin, por caminar a mi lado con paciencia y fe en cada paso de este camino.

Y a todos aquellos que, de una u otra forma, fueron parte de este trayecto, brindándome su motivación, aliento y confianza cuando más lo necesite. Cada palabra, gesto y enseñanza dejaron una huella en este logro.

A todos ustedes, con gratitud y amor eterno, dedico este esfuerzo.

Jennifer Patricia Tigse Siza

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por regalarme salud y vida, que me han permitido seguir adelante y alcanzar esta meta. Su presencia constante ha sido mi fortaleza en los momentos más difíciles.

De igual manera, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han hecho posible la culminación de este trabajo académico. Su apoyo, tanto emocional como intelectual, ha sido invaluable en cada etapa de este proceso. Gracias a sus palabras de aliento, su paciencia y su confianza en mí, pude superar los desafíos y alcanzar este logro. Estoy profundamente agradecida por tenerlos a mi lado a lo largo de este camino.

Jennifer Patricia Tigse Siza

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT	xv
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO	xv
1.1. Introducción	1
1.2. Antecedentes investigativos	1
1.3. Objetivos	11
1.3.1. Objetivo general	11
1.3.2. Objetivos específicos	11
1.4. Problema de investigación	12
1.5. Justificación	12
1.6. Marco teórico	14
1.6.1. Variable Independiente (Clima organizacional)	14
1.6.2. Variable Dependiente (Desempeño laboral)	25
CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA	34
2.1. Enfoque	34
2.3. Alcance o Tipo	35
2.4. Modalidad	35
2.5. Población y Muestra	36
2.6. Técnica	38
2.7. Instrumento	38
2.8. Planteamiento de la Hipótesis	44

CAPÍTULO III.- RESULTADO Y DISCUSIÓN	45
3.1. Análisis y discusión de resultados	45
3.1.1. Análisis de la encuesta al personal de la empresa	45
3.1.1. Análisis del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa	49
3.1.2. Análisis del clima organizacional de los colaboradores de la empresa	63
3.1.3. Discusión	79
3.2. Verificación de hipótesis	81
3.2.1. Prueba de normalidad.....	81
3.2.2. Prueba de correlación	82
CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
4.1. Conclusiones	88
4.2. Recomendaciones	89
MATERIALES DE REFERENCIA	91
4.3. Referencias Bibliográficas	91
4.4. Anexos	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Elementos del clima organizacional	17
Tabla 2	Elementos del Clima Organizacional según Sumba & Moreno (2022)	20
Tabla 3	Dimensiones del clima organizacional	21
Tabla 4	Características del clima organizacional	22
Tabla 5	Características del Clima Organizacional según Sumba & Moreno (2022)	22
Tabla 6	Factores del Clima Organizacional y su Definición.....	23
Tabla 7	Dimensiones para Medir el Clima Organizacional	24
Tabla 8	Clasificación de Factores Duros y Blandos	28
Tabla 9	Tipos de Factores Duros y Blandos	29
Tabla 10	Variables relacionadas con el desempeño laboral	31
Tabla 11	Clasificación de los tres tipos de desempeño laboral	32
Tabla 12	Dimensiones del desempeño laboral y sus factores relacionados	33
Tabla 13	Parámetros y criterios de valoración - Juicio de expertos.....	39
Tabla 14	Matriz de Validación de contenido: Juicio de expertos - Método de V de Aiken	41
Tabla 15	Resumen del procesamiento de los casos	43
Tabla 16	Estadísticos de fiabilidad	43
Tabla 17	Edad.....	45
Tabla 18	Género.....	46
Tabla 19	Nivel de educación	47
Tabla 20	Años de experiencia en la empresa	48
Tabla 21	Desempeño contribuye al logro de los objetivos organizacionales	49
Tabla 22	Esfuerzo por alcanzar las metas propuestas	51
Tabla 23	Actitud positiva frente a las tareas y responsabilidades laborales	52
Tabla 24	Criterios claros para evaluar el desempeño laboral.....	54
Tabla 25	Comodidad con el entorno social y profesional	55
Tabla 26	Disponibilidad de recursos para cumplir tareas	56
Tabla 27	Adaptación a los cambios y nuevas tareas en el trabajo.....	58
Tabla 28	Compromiso emocional con los objetivos y valores de la organización...	59
Tabla 29	Acciones para fortalecer la motivación	60
Tabla 30	Afectación de factores externos en el desempeño laboral	62
Tabla 31	Integridad en el entorno laboral.....	63

Tabla 32	Valoración del cumplimiento de normas éticas	65
Tabla 33	Cumplimiento con las reglas de la organización	66
Tabla 34	Contribución de la disciplina al buen ambiente laboral	67
Tabla 35	Satisfacción con las tareas	69
Tabla 36	Entorno laboral agradable.....	70
Tabla 37	Comunicación clara y efectiva.....	71
Tabla 38	Coordinación mediante la comunicación	73
Tabla 39	Impacto del estrés laboral en el bienestar	74
Tabla 40	Recursos para manejar el estrés.....	75
Tabla 41	Conflictos frecuentes entre colaboradores	77
Tabla 42	Ambiente libre de conflictos perjudiciales	78
Tabla 43	Pruebas de normalidad	81
Tabla 44	Correlaciones	82
Tabla 45	Prueba de Chi-cuadrado	83
Tabla 46	Correlación de las variables de investigación	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Edad	45
Figura 2	Género	46
Figura 3	Nivel de educación	47
Figura 4	Años de experiencia en la empresa	48
Figura 5	Desempeño contribuye al logro de los objetivos organizacionales	50
Figura 6	Esfuerzo por alcanzar las metas propuestas	51
Figura 7	Actitud positiva frente a las tareas y responsabilidades laborales	53
Figura 8	Criterios claros para evaluar el desempeño laboral	54
Figura 9	Comodidad con el entorno social y profesional	55
Figura 10	Disponibilidad de recursos para cumplir tareas	57
Figura 11	Adaptación a los cambios y nuevas tareas en el trabajo	58
Figura 12	Compromiso emocional con los objetivos y valores de la organización	59
Figura 13	Acciones para fortalecer la motivación	61
Figura 14	Afectación de factores externos en el desempeño laboral	62
Figura 15	Integridad en el entorno laboral	64
Figura 16	Valoración del cumplimiento de normas éticas	65
Figura 17	Cumplimiento con las reglas de la organización	66
Figura 18	Contribución de la disciplina al buen ambiente laboral.....	68
Figura 19	Satisfacción con las tareas	69
Figura 20	Entorno laboral agradable	70
Figura 21	Comunicación clara y efectiva	72
Figura 22	Coordinación mediante la comunicación	73
Figura 23	Impacto del estrés laboral en el bienestar	74
Figura 24	Recursos para manejar el estrés	76
Figura 25	Conflictos frecuentes entre colaboradores	77
Figura 26	Ambiente libre de conflictos perjudiciales.....	78

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A	Árbol de problemas.....	96
Anexo B	Red de inclusión conceptual y constelación de ideas.....	97
Anexo D	Validación por expertos	98
Anexo E	Encuesta aplicada	100

RESUMEN EJECUTIVO

El problema identificado en la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A. destaca deficiencias en factores internos del desempeño laboral, como formación limitada, comunicación ineficaz y liderazgo insuficiente, que generan desmotivación, insatisfacción y comprometen los objetivos empresariales. Estas deficiencias dificultan la cohesión del equipo, afectan la productividad y limitan el potencial competitivo de la organización.

El estudio tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores. La metodología utilizada fue el enfoque cuantitativo, los métodos empíricos, teóricos y una revisión bibliográfica. El alcance fue correlacional, con un diseño transversal. La modalidad incluyó investigación de campo y bibliográfica, aplicando encuestas a los 40 colaboradores de la empresa, utilizando un cuestionario validado. La técnica de recolección fue una encuesta implementada mediante Google Forms.

Los resultados evidenciaron un clima organizacional mayoritariamente favorable y una percepción positiva del desempeño laboral, aunque persisten áreas críticas relacionadas con la comunicación interna, el liderazgo y el manejo del estrés. Se identificaron fortalezas, como la claridad en los objetivos organizacionales, pero también debilidades, como la percepción de conflictos frecuentes entre colaboradores. Los análisis correlacionales confirmaron una relación significativa entre las variables.

En conclusión, el clima organizacional y el desempeño laboral están interrelacionadas que impactan directamente en el desarrollo de la empresa. Un entorno laboral positivo, caracterizado por una comunicación efectiva, liderazgo adecuado y condiciones favorables, promueve la satisfacción y el compromiso de los colaboradores.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, CLIMA ORGANIZACIONAL, DESEMPEÑO LABORAL, LIDERAZGO, MOTIVACIÓN LABORAL.

ABSTRACT

The problem identified in the company José Ocaña Mayorga Transportes S.A. highlights deficiencies in internal factors of work performance, such as limited training, ineffective communication and insufficient leadership, which generate demotivation, dissatisfaction and compromise business objectives. These deficiencies hinder team cohesion, affect productivity, and limit the organization's competitive potential.

The study aimed to determine the influence of the organizational climate on the work performance of employees. The methodology used was the quantitative approach, empirical and theoretical methods and a bibliographic review. The scope was correlational, with a cross-sectional design. The modality included field and bibliographic research, applying surveys to the 40 employees of the company, using a validated questionnaire. The collection technique was a survey implemented using Google Forms.

The results showed a mostly favorable organizational climate and a positive perception of work performance, although critical areas related to internal communication, leadership, and stress management persist. Strengths were identified, such as clarity in organizational objectives, but also weaknesses, such as the perception of frequent conflicts between employees. Correlational analyses confirmed a significant relationship between the variables.

In conclusion, the organizational climate and work performance are interrelated that directly impact the development of the company. A positive work environment, characterized by effective communication, adequate leadership, and favorable conditions, promotes employee satisfaction and commitment.

KEYWORDS: RESEARCH, ORGANIZATIONAL CLIMATE, WORK PERFORMANCE, LEADERSHIP, WORK MOTIVATION.

CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO

1.1. Introducción

En lo relacionado a los antecedentes de la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A, de origen ecuatoriano se especializa en el transporte de taladros de perforación, tuberías, químicos e insumos petroleros a nivel nacional. Desde 1994, ha desarrollado proyectos clave para empresas como Helmerich & Payne del Ecuador, Occidental Exploration And Production Company y Petroamazonas, entre otras. Su experiencia incluye contratos de transporte de carga pesada, administración logística y manejo de inventarios en bloques petroleros del oriente ecuatoriano.

La compañía se posiciona como pionera en transporte, logística y servicios petroleros, destacándose por su compromiso con la calidad, seguridad y sostenibilidad ambiental. Su misión es ser un aliado estratégico para sus clientes, ofreciendo servicios confiables y generando valor para colaboradores y accionistas. En su visión, aspira a obtener reconocimiento internacional, fundamentando su operación en personal altamente capacitado.

La política de calidad de José Ocaña Mayorga Transportes S.A. se basa en satisfacer plenamente las expectativas de sus clientes mediante un servicio profesional, mejorando continuamente sus procesos y promoviendo estándares de seguridad y respeto al medio ambiente. La empresa opera bajo un Sistema de Gestión de Calidad eficiente y cuenta con certificaciones otorgadas por SGS del Ecuador y Bureau Certification & Inspection. Con un equipo de 40 colaboradores, la empresa garantiza un enfoque profesional y de confianza hacia sus clientes y proveedores. Su capacidad operativa y técnica asegura respuestas inmediatas, trato adecuado y precios competitivos, fortaleciendo su reputación en el sector del transporte y servicios petroleros en Ecuador.

1.2. Antecedentes investigativos

El clima organizacional (CO) y el desempeño laboral son dos componentes fundamentales que influyen en el éxito y el desarrollo de las organizaciones. A lo largo de los años, se han desarrollado diversas teorías y definiciones sobre estos conceptos, que subrayan su impacto en las relaciones laborales y la productividad. El clima organizacional es un reflejo de las percepciones de los colaboradores sobre su entorno

de trabajo, las cuales influyen en su motivación, comportamiento y desempeño. Por otro lado, el desempeño laboral es el resultado de las acciones individuales de los colaboradores, que se traducen en el cumplimiento de las metas organizacionales.

Para el análisis de antecedentes, se revisaron diversos estudios internacionales, nacionales y locales enfocados en las variables relacionadas con el clima organizacional y el desempeño laboral, especialmente en el sector transporte, que a menudo enfrenta falencias significativas en estos aspectos. A través de esta revisión, se identificaron evidencias importantes que apoyan la comprensión y solución del problema planteado, facilitando así el cumplimiento de los objetivos específicos del estudio.

El análisis del clima organizacional no es reciente, es una preocupación de diferentes académicos en el contexto internacional. Al respecto, Obeng et al. (2020) en su artículo “Clima organizacional y desempeño de los empleados: análisis del papel mediador del compromiso organizacional y del papel moderador del apoyo organizacional percibido” de la revista internacional “International Journal of Human Resource Studies” plantearon que desde la década de 1930, la tasa a la que se considera que la asociación entre la gerencia y los colaboradores está en aumento, tanto en el ámbito académico como en el empresarial. Este estudio fue conceptualizado para examinar el efecto moderador del apoyo organizacional percibido en las relaciones entre el clima y el compromiso organizacional y el compromiso organizacional y el desempeño del colaborador. Los comportamientos que muestran los colaboradores con respecto a su organización, con respecto a su entorno laboral, son preocupaciones importantes en la literatura existente sobre comportamiento organizacional.

Con base a los fundamentos científicos los hallazgos Obeng et al. (2020) son clave en la identificación de las características individuales, así como el entorno, que están determinadas por la actitud de los colaboradores en las organizaciones en las que trabajan. El estudio contribuye a definir que el clima organizacional se ha convertido en un factor imperativo que ha recibido numerosas deliberaciones y atención en la literatura sobre comportamiento organizacional desde fines de la década de 1960. Estos resultados sugieren que con un clima organizacional efectivo, el apoyo organizacional hace poco para fortalecer o debilitar el desempeño del colaborador. También se analiza la implicación práctica.

Según Atta et al. (2019) en su estudio “Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados en la industria de la construcción de Pakistán” publicado en la revista Sustainability (Switzerland) ha identificado que la interacción entre el clima y la necesidad individual en cualquier organización influye directamente en el desempeño y la satisfacción individual. En su estudio que tuvo como objetivo examinar los efectos del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores en los hospitales. Se seleccionaron diferentes hospitales gubernamentales como muestra utilizando una metodología de muestreo aleatorio simple. Se distribuyeron cuestionarios al personal del hospital. Los resultados del análisis de correlación mostraron que existe una relación positiva entre el clima organizacional, el clima innovador y el clima cooperativo con el desempeño de los colaboradores. Se concluye que la administración debe comprender la importancia del clima innovador y el clima cooperativo para mejorar el desempeño de los colaboradores. Para estudios futuros, se pueden recopilar datos sobre las mismas variables para otros sectores como la zona educativa, la industria de las telecomunicaciones, la industria textil, el sector de servicios y otras organizaciones para generalizar los resultados.

El estudio subraya la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, resalta que un clima innovador y cooperativo genera efectos positivos en la satisfacción y productividad de los colaboradores. Este enfoque no solo valida teorías previas sobre la influencia del entorno organizacional en la motivación individual, sino que también amplía las posibilidades de investigación al sugerir que estas variables sean evaluadas en sectores diversos, como la educación y las telecomunicaciones. Desde una perspectiva científica, este hallazgo aporta herramientas clave para diseñar estrategias que optimicen el desempeño en distintos contextos laborales, alineándose con la necesidad de entornos de trabajo más dinámicos y adaptativos.

Paisal et al. (2020) en su estudio “El efecto del clima organizacional sobre el desempeño con la satisfacción laboral como variable interviniente” publicado para la edición de Avances en la investigación en ciencias sociales, educación y humanidades del 3er Foro de Investigación, Ciencia y Tecnología (FIRST 2019). Los autores plantearon como objetivo determinar cómo la influencia del clima organizacional en el desempeño con la satisfacción laboral como variable interviniente. Este estudio utiliza datos primarios tomados a través de un cuestionario.

La muestra de investigación consistió en 126 encuestados que eran personal de educación permanente. Los resultados de este estudio indican que el clima organizacional tiene un efecto significativo en la satisfacción laboral. Se concluye la necesidad de mejorar la satisfacción con el salario o sueldo, el trabajo en sí, la relación con los compañeros de trabajo, el liderazgo, puesto de promoción y ambiente de trabajo. El autor menciona que las organizaciones están en la obligación de brindar las mayores oportunidades o libertades al personal educativo para aumentar la motivación, la capacidad, las ideas y desarrollar su potencial.

Su estudio destaca la relevancia del clima organizacional no solo como factor directo del desempeño, sino también como elemento influyente en la satisfacción laboral. La inclusión de esta última como variable interviniente refuerza un enfoque integral que permite comprender cómo aspectos como el salario, las relaciones laborales y el liderazgo afectan al rendimiento. Este estudio enfatiza la obligación de las organizaciones de crear condiciones que maximicen el potencial de sus colaboradores, abordando necesidades clave para aumentar la motivación y las capacidades del personal. Este aporte resulta crucial para el análisis de entornos laborales donde las instituciones pueden beneficiarse al implementar medidas orientadas a mejorar el ambiente laboral, adaptándose a las necesidades locales y promoviendo un desempeño sostenible y eficiente.

En el artículo de Flores y Delgado (2022) denominado “Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021” publicado en la revista Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. El objetivo principal de la investigación fue identificar las características del clima organizacional que afectan el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos durante el año 2021. Se trató de una revisión sistemática de artículos científicos, utilizando como muestra un total de nueve documentos. La técnica colaboradora para la recolección de datos fue la revisión de bases de datos y documentos, utilizando como instrumento una matriz para recoger la información de las investigaciones consultadas. Los resultados indican que la mayoría de los colaboradores perciben un clima organizacional favorable, lo cual facilita la creación de un entorno que beneficie a las instituciones. Además, se determinó que el clima organizacional tiene una influencia positiva de 0.692 sobre el desempeño laboral en la

empresa Sedalib S.A., sugiriendo que se deben mejorar las oportunidades de progreso laboral, y que los líderes deben guiar y motivar a los colaboradores para que se alineen con los objetivos institucionales. El clima organizacional, entendido como el ambiente interno de una institución, está profundamente relacionado con la motivación y las emociones del equipo, mientras que el desempeño laboral es un indicador de la eficiencia de los miembros del equipo.

Este trabajo refuerza la asociación entre un clima organizacional favorable y el desempeño laboral, utilizando un enfoque basado en la revisión sistemática de investigaciones previas. Los resultados muestran que la importancia del liderazgo y las oportunidades de progreso laboral. El análisis permite comprender cómo las dinámicas internas de una organización pueden ser aprovechadas para mejorar tanto la eficiencia como el bienestar de los colaboradores. Las dimensiones evaluadas ayudaran a identificar deficiencias en su clima organizacional y diseñar estrategias que fortalezcan el compromiso y el desempeño de sus colaboradores, que aseguren un impacto positivo en sus metas organizacionales y sociales.

En el contexto nacional ecuatoriano, se han desarrollado varias publicaciones. López (2021) en su propuesta metodológica de titulación de la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador denominada como “Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil” destacó la importancia de la gestión administrativa dentro de una organización, especialmente cuando los colaboradores interactúan directamente con el cliente. Identificar rápidamente los problemas entre los colaboradores y los jefes departamentales, así como las necesidades de capacitación del personal administrativo, es esencial para un desempeño eficiente en el competitivo sector educativo superior. En este contexto, se resalta qué dificultades no resueltas pueden afectar el Clima Organizacional, lo que a su vez puede repercutir negativamente en el desempeño laboral, evidenciado por una atención deficiente al cliente, retrasos en la entrega de informes o conflictos entre compañeros. Esta investigación, con un enfoque correlacional, analiza la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil. A través de una encuesta estructurada en tres partes, se recolectaron datos cuantitativos, utilizando la escala de Likert y el programa estadístico SPSS para el

análisis. Los resultados confirman que existe una relación positiva entre ambas variables, sugiriendo que al mejorar el Clima Organizacional se incrementa el desempeño laboral. Se propone implementar un plan de mejora para mantener un buen clima organizacional y asegurar un rendimiento efectivo del personal, lo que beneficiará tanto a la institución como a sus clientes.

La investigación es relevante en el contexto ecuatoriano, destaca cómo una adecuada gestión administrativa puede mitigar los problemas entre colaboradores y jefes departamentales, además de identificar necesidades de capacitación en el personal administrativo. Desde un fundamento científico, la relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral confirma que la implementación de estrategias enfocadas en mejorar este clima no solo beneficia a los colaboradores, sino también a los clientes de la institución. Este trabajo es una base sólida para diseñar políticas que promuevan un ambiente laboral más eficiente, al utilizar herramientas estadísticas confiables como el SPSS y cuestionarios estructurados que permiten profundizar en las dimensiones relevantes del desempeño laboral que serán útiles para contextualizar la problemática.

Achote et al. (2022) en su artículo titulado "Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Talento Humano en la Federación Deportiva de Cotopaxi (FDC)" publicado en la revista "Investigación, Tecnología e Innovación", se aborda el impacto del clima organizacional (CO) en la percepción de los colaboradores sobre las estructuras, procesos y situaciones de su entorno laboral. El objetivo principal de la investigación fue evaluar el CO y analizar su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la FDC, ubicada en el cantón Latacunga. Para ello, se aplicaron dos cuestionarios: uno para medir la percepción del CO y otro para evaluar el desempeño laboral. Ambos fueron completados por los 60 colaboradores de la institución. Esta investigación, de tipo descriptiva y cuantitativa, busca caracterizar el problema mediante la recolección de datos sobre ambas variables. Los resultados mostraron que, según la percepción de los colaboradores, el CO de la FDC es moderadamente favorable en las dimensiones evaluadas. Sin embargo, se concluyó que es necesario implementar planes de acción para mejorar el CO, ya que este influye de manera significativa en el desempeño laboral. La investigación también reveló una discrepancia en la percepción entre los gerentes y los colaboradores sobre el liderazgo

y la dirección en la organización. Además, se encontró una fuerte correlación significativa (valor Rho de Spearman de 0.930) entre el CO y el desempeño laboral, indicando que el CO afecta de manera importante el rendimiento de los colaboradores.

El estudio aporta un análisis específico de las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral, plantea como aplicar un enfoque cuantitativo y descriptivo, los hallazgos brindan un diagnóstico de la percepción del entorno laboral por parte de los colaboradores, identifica áreas de mejora como el liderazgo y la dirección que serán fundamentales en el análisis del contexto de la empresa seleccionada. Este trabajo es significativo evalúa los factores que interactúan para influir en el rendimiento. Asimismo, brinda una perspectiva para el diseño de una propuesta a través de la implementación de planes de acción basados en estos resultados no solo tiene el potencial de transformar el sector deportivo en Cotopaxi, sino también de servir como modelo para otras organizaciones en Ecuador que enfrentan desafíos similares.

Pino et al. (2021), en su artículo titulado "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambaló", publicado en la revista Dominio de las Ciencias, llevaron a cabo un análisis que aborda de manera integral la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral. Este estudio evaluó cómo factores multifactoriales relacionados con el bienestar y la productividad de los colaboradores inciden en el ambiente laboral. Su objetivo fue examinar esta relación en el Hospital Tipo B de Huambaló, Tungurahua, durante el año 2020. Desde un enfoque cuantitativo, se utilizó un diseño empírico y un método analítico, descriptivo y correlacional, aplicando encuestas con escala Likert a 30 colaboradores. Entre los resultados, el 43% indicó que casi siempre el ambiente laboral les permite desempeñarse adecuadamente, mientras que un 7% expresó que esto ocurre a veces. Asimismo, el 43% manifestó que cumple con las políticas del hospital casi siempre, y el 7% lo hace ocasionalmente. Los hallazgos evidenciaron una correlación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Este estudio es importante para el desarrollo de la discusión de los resultados, permite comprender la relación entre las variables, evidenciar la problemática en el contexto del clima. En el caso de la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A., se utilizó como base conceptual el para establecer relaciones significativas entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Esto facilitará una comprensión del fenómeno

estudiado, con miras a mejorar las condiciones laborales y, por ende, la productividad organizacional.

En Ecuador, un estudio denominado Ficha Sectorial. Transporte de carga elaborado por la Corporación Financiera Nacional (2022), analizó que el sector de transporte y almacenamiento tuvo una importante concentración geográfica en 2021, con el 60% de las 5,912 empresas registradas localizadas en las provincias de Pichincha (22%), Guayas (19%), Azuay (9%), Cotopaxi (5%) y Manabí (5%). Este sector generó un total de 112,701 empleos, de los cuales el 52% correspondió a pequeñas empresas. En cuanto a su desempeño económico, en 2020 experimentó una contracción del 15% en su Valor Agregado Bruto (VAB) en comparación con el año anterior. Sin embargo, en 2021 mostró una recuperación, con un crecimiento del 13% respecto a 2020 y una contribución del 7.38% al Producto Interno Bruto (PIB) nacional.

Cada organización o empresa dedicada a la actividad de transporte en el Ecuador tiene su forma de presentar su negocio. Por lo tanto, una organización tiene un clima diferente a otras organizaciones, es necesario su evaluación, estas realizan sus actividades de forma empírica. El clima puede ser opresivo, neutral o también puede ser de apoyo, dependiendo de la parte que lo gobierna, aunque cuenta con una directiva, todavía tienen ciertas deficiencias.

Información estadística publicada en la página web de la empresa Chevrolet (2024), destaca que en el 2024, a pesar de la crisis económica desempeña un papel crucial en el impulso de la economía, ya que facilita el traslado eficiente de bienes y personas, optimizando tanto tiempo como recursos para satisfacer la demanda de diversas industrias. Según datos del Servicio de Rentas Internas (SRI), este sector ocupó el cuarto lugar en crecimiento hasta febrero de 2024, alcanzando ventas netas por \$841 millones y representando el 5,1% del total de las ventas nacionales.

En el contexto local del cantón Quito se han encontrado algunos trabajos y publicaciones. El estudio realizado por Santamaría (2020) en su tesis de la Universidad Andina Simón Bolívar denominada “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.” abordó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Datapro S.A. durante un período específico. El problema identificado radicó en las dificultades

internas relacionadas con la estructura organizacional, la comunicación y el liderazgo, que afectaban el cumplimiento de metas. El objetivo principal del trabajo fue determinar si las dimensiones seleccionadas del clima organizacional incidían en el desempeño laboral de los colaboradores. Para alcanzar este objetivo, el estudio adoptó un enfoque mixto, con un diseño no experimental, transeccional y correlacional, utilizando un cuestionario validado y confiable con 32 preguntas en escala Likert, aplicado al universo de la empresa. Los resultados indicaron que el clima organizacional incidía significativamente en el desempeño laboral. Dimensiones como comunicación (0,68), trabajo en equipo (0,611), remuneración (0,605) y reconocimiento (0,502) destacaron como factores críticos. Las falencias en la comunicación afectaron la retroalimentación necesaria para el cumplimiento de objetivos, mientras que las percepciones de injusticia en la remuneración aumentaron la rotación laboral (20%). En cuanto a las conclusiones, se evidenció que las deficiencias en liderazgo, planificación, y autonomía limitaban el desempeño laboral, mientras que la falta de una cultura de innovación ponía en riesgo la competitividad de la empresa. Este estudio resalta la importancia de mejorar las dimensiones del clima organizacional para optimizar el desempeño laboral y alcanzar los objetivos organizacionales.

Aguilar (2015), en su tesis de titulación titulada "Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa UNILIMPIO S.A de la ciudad de Quito", analizó el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral desde una perspectiva de Psicología Industrial. El objetivo principal de su investigación fue evaluar cómo las características del clima organizacional de la empresa UNILIMPIO S.A. influyen en el desempeño de sus colaboradores. Según la hipótesis planteada, se esperaba que el clima organizacional tuviera una influencia significativa en dicho desempeño. Basándose en los planteamientos de Chiavenato (2009), Aguilar destacó que el clima organizacional representa la calidad percibida del entorno laboral por los colaboradores y su influencia directa en la motivación. Este entorno puede ser favorable cuando satisface las necesidades personales del colaborador, o desfavorable cuando genera frustración. La investigación, de enfoque correlacional y diseño no experimental, concluyó que el clima organizacional tiene una relación positiva y directa con el desempeño laboral, contribuyendo significativamente al logro de los objetivos de la empresa. Factores como

comunicación, satisfacción laboral, integración organizacional, y motivación fueron calificados como excelentes por la mayoría de los encuestados, mientras que el desempeño laboral general se clasificó como sobresaliente.

Este estudio no solo valida la relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral, sino que también proporciona un marco para evaluar deficiencias en organizaciones de la ciudad de Quito. Al identificar áreas críticas como la comunicación y la satisfacción laboral, el análisis aborda las necesidades específicas de las empresas locales. Además, la investigación contribuye a definir las variables del estudio desde un enfoque integral, facilita la identificación de las dimensiones y estrategias que optimicen tanto el bienestar de los colaboradores como la productividad empresarial. Este enfoque resulta clave en un contexto donde las empresas enfrentan desafíos dinámicos y crecientes en su entorno organizacional en la ciudad de Quito, así comprender la necesidad de evaluar las variables.

Herrera (2019), en su tesis de maestría titulada "Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito", manifestó que el clima laboral engloba un conjunto de percepciones individuales sobre el ambiente de trabajo en el que interactúan las personas. Estas percepciones combinan atributos personales y grupales, influyendo directamente en el desempeño laboral dentro de las organizaciones. El estudio analizó la influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de dicha institución, destacando que no se había realizado previamente una medición sistemática de estas variables en ese contexto. La investigación empleó un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) con herramientas correlacionales. Se utilizó el modelo Hay McBer para medir el clima laboral, evaluando dimensiones como flexibilidad, responsabilidad, estándares, recompensas, claridad y espíritu de equipo. Para evaluar el desempeño, se aplicaron instrumentos del Ministerio del Trabajo establecidos en el Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0041, basados en el enfoque de evaluación 360°. Los resultados revelaron una correlación baja entre clima laboral y desempeño, con dimensiones críticas como Flexibilidad (39,33%) y Recompensas (40,95%). Esto

permitió clasificar el clima laboral como autoritario paternalista según la teoría de Likert, y se sugirieron acciones correctivas.

El estudio plantea la importancia de abordar estas dimensiones desde una perspectiva científica. Asimismo, aporta fundamentos teóricos útiles para comprender cómo se relacionan las variables en contextos específicos y cómo estos hallazgos son relevantes para problemáticas locales. Los resultados brindan un fundamento científico para identificar factores críticos que afectan el desempeño laboral. Además, enfatizan la necesidad de adaptar intervenciones al entorno organizacional, considera los desafíos y oportunidades. Esto permitirá proponer estrategias orientadas a optimizar tanto el clima laboral como la productividad, lo cual favorece al desarrollo organizacional sostenible en la ciudad de Quito.

Las organizaciones ecuatorianas del transporte tienen operaciones complejas que aumenta debido a los rápidos cambios en el entorno económico. Los factores como la globalización, el cambio de precios de los combustibles, las tecnologías avanzadas, los problemas financieros, los riesgos de liquidez, la crisis económica y las presiones externas de diversos grupos sociales obligan a estas empresas a abordar la creciente complejidad de las operaciones comerciales para lograr resiliencia, longevidad y sostenibilidad, ante la competencia y las exigencias del mercado.

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A., con el fin de mejorar el ambiente de trabajo..

1.3.2. Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A.
- Realizar la medición del clima organizacional de la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A.
- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores.

1.4.Problema de investigación

El clima organizacional de la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A. enfrenta serias deficiencias que afectan de manera directa el desempeño laboral de sus colaboradores. Una de las principales problemáticas es la falta de formación en competencias organizacionales, lo que limita su capacidad para adaptarse a las demandas laborales actuales. Esta deficiencia genera frustración entre los colaboradores, disminuye su productividad y compromete el logro de los objetivos empresariales.

Otro aspecto crítico es la falta de canales de comunicación efectiva dentro de la organización por una desconexión entre los líderes y los colaboradores genera desmotivación, bajo compromiso y una percepción negativa del entorno laboral. En consecuencia, los índices de rotación de personal aumentan, incrementando costos operativos y dificultando la estabilidad organizacional.

El liderazgo limitado es otro factor que agrava el problema. La falta de líderes capacitados para guiar y motivar a los equipos dificulta la implementación de estrategias efectivas y fomenta un ambiente laboral desorganizado y poco inspirador. Esto no solo afecta la cohesión y moral de los colaboradores, sino que también impacta la calidad del servicio ofrecido, disminuyendo la satisfacción del cliente y afectando la reputación de la empresa en el mercado.

La inexistente planificación de estrategias para fomentar la motivación laboral también contribuye al deterioro del clima organizacional. Sin estrategias que promuevan el bienestar y desarrollo personal de los colaboradores, se profundizan los problemas de desmotivación y falta de compromiso. Esto afecta no solo a los colaboradores, sino también a la sostenibilidad de la empresa, que ve comprometida su capacidad de cumplir con su misión y visión de manera eficiente y competitiva.

1.5.Justificación

El estudio sobre la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral es necesario para identificar las áreas de mejora y fortalecer la gestión interna de la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A. Esta investigación permitirá

comprender los conceptos clave, las dimensiones y las causas de las deficiencias en el ambiente laboral y sus impactos en la productividad, proporciona información que ayudará a implementar soluciones prácticas. Su finalidad es transformar las debilidades actuales en oportunidades de mejora que beneficien tanto a los colaboradores como a la organización en su conjunto.

Además, el estudio será útil para establecer los fundamentos científicos y definir teorías desde el contexto de las empresas de transporte, aportando conocimiento que enriquezca el desarrollo de este sector y contribuya al diseño de estrategias organizacionales efectivas.

La utilidad contempla los beneficios tangibles que puede generar, tanto para los colaboradores como para los directivos, mediante la generación de hallazgos para la toma de decisiones efectivas. Los resultados proporcionarán herramientas y estrategias prácticas para mejorar la comunicación, el liderazgo y la formación dentro de la organización. Además, se evaluarán las dimensiones del clima organizacional desde un enfoque cuantitativo, lo que cimentará las bases para futuras investigaciones en esta área de estudio.

El estudio es de importancia al plantearse la problemática de las deficiencias actuales en el clima organizacional, las cuales están impactando negativamente en la capacidad de la empresa para cumplir con sus objetivos estratégicos. Con los hallazgos obtenidos se conocerán las necesidades y debilidades, permitiendo proponer acciones para generar un entorno laboral más favorable, que motive a los colaboradores y les permita desempeñarse de manera eficiente, alineando sus esfuerzos con la misión y visión de la empresa. El impacto social del estudio radica en su capacidad para favorecer al personal al mejorar su entorno laboral, aumentando su satisfacción y motivación. Asimismo, permitirá brindar una mejor calidad en el servicio a los clientes, fortalecerá las relaciones con ellos y consolida la reputación de la empresa en el sector del transporte.

El impacto práctico del estudio será significativo. Se aplicarán los conocimientos obtenidos para optimizar procesos internos y fortalecer la cultura organizacional. Esto contribuirá directamente al cumplimiento de la misión de la empresa, enfocada en brindar servicios de transporte confiables y de alta calidad, y a su visión de

consolidarse como líder en el sector. La factibilidad del estudio está relacionada con la autorización para su realización y el apoyo técnico en su aplicación. Se reconoce la importancia de mejorar el clima organizacional para alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa. Este respaldo garantiza la disponibilidad de recursos y acceso a la información necesaria para la implementación de las propuestas derivadas de la investigación.

1.6.Marco teórico

1.6.1. Variable Independiente (Clima organizacional)

Definición del Clima Organizacional

Según Flores y Delgado (2022), el clima organizacional es el ambiente interno que se crea dentro de una institución y refleja las emociones y percepciones de los colaboradores. Este entorno influye significativamente en el comportamiento de los colaboradores y puede afectar tanto su desempeño dentro de la organización como fuera de ella, en sus hogares y en su vida personal. Se manifiesta como un proceso continuo de interacción entre los miembros de la organización, lo cual impacta directamente en la calidad de su trabajo y en su satisfacción laboral. Los autores plantean que el clima organizacional es el ambiente laboral dentro de una institución que está vinculado a la motivación y las emociones de los colaboradores. Este entorno interno se ve reflejado en la manera en que los colaboradores interactúan entre sí y cómo perciben su entorno laboral.

Paisal et al. (2020) menciona que el clima organizacional es la percepción de los miembros de la organización (individualmente y en grupos) y de aquellos que están constantemente en contacto con la organización (por ejemplo, proveedores, consumidores, consultores y contratistas) sobre lo que es o sucede en el ambiente interno de la organización en su conjunto. La rutina, que influye en la actitud y el comportamiento de la organización y el desempeño de los miembros de la organización que luego determina el desempeño de la organización.

Luthans (2005) considera que el clima organizacional es un ambiente interno o psicología organizacional. El clima organizacional influye en las prácticas y políticas de RRHH aceptadas por los miembros de la organización. Es necesario considerar que

cada organización tendrá un clima organizacional diferente. La diversidad de puestos de trabajo diseñados dentro de la organización o la naturaleza de los individuos que existen ilustrarán estas diferencias.

De acuerdo con Vélez (2019), el clima organizacional se puede entender como el ambiente en el cual los colaboradores experimentan las facilidades o dificultades que encuentran para mejorar o reducir su desempeño. Este clima está influenciado por las estructuras organizativas y los factores internos y externos del proceso de trabajo, que actúan como facilitadores o obstáculos para alcanzar los objetivos de calidad de la organización. En este sentido, el clima organizacional impacta directamente en la motivación y el comportamiento de los colaboradores, y se ha convertido en un componente crucial para los directivos en la toma de decisiones que buscan incrementar la productividad y gestionar los cambios necesarios para el mejoramiento continuo de la organización (Achote et al., 2022).

Desde esta perspectiva, la calidad de la vida laboral está estrechamente relacionada con el entorno que se vive dentro de la organización, que debe ofrecer condiciones favorables para el desarrollo profesional, la confianza, relaciones cordiales y una comunicación constante entre los miembros del equipo. El clima organizacional es un factor clave para fomentar el compromiso de los colaboradores, lo que a su vez influye en la productividad y el bienestar en el entorno laboral.

Importancia del Clima Organizacional

El clima organizacional tiene una gran importancia en el desempeño de los colaboradores, ya que influye en la forma en que los colaboradores se sienten motivados y comprometidos con los objetivos de la institución. Aldaz et al. (2022) señalan que mantener un buen clima organizacional es esencial para asegurar un rendimiento óptimo de los colaboradores. Un ambiente libre de conflictos internos es crucial para evitar la creación de un entorno tóxico que podría obstaculizar la productividad y la satisfacción en el trabajo. Obeng et al. (2020) mencionan que el clima organizacional ejerce un gran efecto en las actitudes de los colaboradores, en lo relacionado a sus relaciones, el sentido de pertenencia y el desempeño de los colaboradores. Además, los efectos del clima organizacional pueden ser causados por

el concepto de satisfacción laboral, efectividad y desempeño organizacional general, necesidad de logro, afiliación y poder, y compromiso organizacional.

Además, Chanca Guerra (2022) destaca que un clima organizacional positivo fomenta relaciones laborales armónicas y cooperativas, lo cual facilita el cumplimiento de metas y resultados exitosos para la organización. De esta manera, las empresas deben esforzarse por crear un ambiente de trabajo que permita a los colaboradores sentirse apoyados y comprometidos, lo que redundará en una mayor efectividad en sus tareas diarias.

Otras consideraciones acerca de su importancia son planteadas en otros estudios. Por ejemplo, Ali et al. (2018) describen el clima organizacional como una percepción compartida de cómo es una organización en términos de actividades, estrategias, procesos, rutinas y recompensas de las unidades organizacionales, y comportamientos planificados. Adicionalmente, Ekawati y Tjahjono (2019) postulan que el clima de una organización es el entorno humano en el que los colaboradores de la organización realizan su trabajo. Lo que significa que, esencialmente, todos los colaboradores quieren un clima agradable para llevar a cabo su trabajo.

Al respecto, Huang et al. (2019) postulan que en una organización donde los colaboradores que reflejan un clima organizacional armonioso reciben en su mayoría apoyo interno para mejorar efectivamente el desempeño. También, Qiu et al. (2015) opinaron que el clima organizacional no representa estrés en el entorno organizacional y el razonamiento y las actitudes de los miembros, sin embargo, el resultado de la percepción de los colaboradores del entorno de trabajo en la motivación y el desempeño laboral tiene un impacto adicional en el desempeño de los colaboradores.

También es importante porque al presentarse un clima organizacional positivo se fomentará la satisfacción de los colaboradores, reduce los conflictos en el lugar de trabajo y mejora la colaboración, creando en última instancia un entorno de trabajo más saludable y eficiente. Comprender estas dinámicas es clave para mejorar la retención de colaboradores, reducir el estrés y promover una cultura de bienestar y respeto dentro de las organizaciones. El clima organizacional impacta el comportamiento de los colaboradores, el desempeño y el desempeño general de la organización. El clima organizacional, como conjunto de características individuales

de la organización, también está relacionado con las actitudes, valores y percepciones de los colaboradores de la organización. La importancia de un clima organizacional positivo es que aumenta la satisfacción laboral de los colaboradores e influye positivamente en cómo se sienten los colaboradores en el entorno laboral, su desempeño y sus interacciones entre ellos (Janiukštis et al., 2024).

Elementos del clima organizacional

El clima organizacional se ha definido como un entorno interno de una organización que caracteriza a una organización como resultado del comportamiento y las políticas de una organización, tiene una serie de elementos que son variables según las diferentes teorías. En la tabla 1 Abun et al. (2023). identifica los elementos según la clasificación de diferentes autores:

Tabla 1

Elementos del clima organizacional

Autor	Elementos del clima organizacional	Descripción
Ahuja y Naula (2016)	1. Entorno interno de la organización	Caracteriza a la organización como resultado del comportamiento y políticas implementadas, influyendo directamente en la percepción de los colaboradores y el funcionamiento general de la entidad.
Drigo Consulting Group (2003)	1. Flexibilidad 2. Responsabilidad 3. Estándares 4. Recompensas 5. Claridad 6. Compromiso del equipo	Se enfoca en elementos clave que promueven un entorno adaptable, con roles claros, incentivos efectivos y cohesión grupal, impactando positivamente en el desempeño laboral.
Davidson, et.al (2001)	1. Facilitación y apoyo del líder 2. Espíritu profesional y organizacional 3. Conflicto y ambigüedad	Incluye una amplia gama de aspectos, desde el liderazgo y la motivación profesional, hasta el diseño del trabajo y las relaciones interpersonales, destacando cómo estas variables pueden crear un entorno positivo o generar tensiones laborales.

	4. Regulaciones, organización y presión	
	5. Variedad de trabajo, desafío y autonomía	
	6. Estándares laborales	
	7. Cooperación en el grupo de trabajo	
	8. Amabilidad y calidez	
Balachandran y Thomas (2007)	1. Preocupación por el bienestar 2. Normas y estándares 3. Relaciones interpersonales 4. Reclutamiento y capacitación 5. Reconocimiento y estímulo 6. Seguridad laboral 7. Recompensas justas 8. Autonomía laboral 9. Libertad y control 10. Burocracia	Dimensiones que subrayan tanto la gestión de recursos humanos como la cultura organizacional, abordando desde la seguridad y bienestar hasta la motivación y estructura organizativa.
Lone, et. al (2017)	1. Clima de relaciones humanas 2. Clima de objetivos racionales	Clasifica el clima organizacional en dos enfoques: uno centrado en las relaciones humanas y el bienestar, y otro en la eficiencia y el logro de metas organizacionales.

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Abun et al. (2023).

Adicionalmente, se menciona como elemento el desempeño laboral se ve estrechamente relacionado con el clima organizacional. Pashanasi et al. (2021)

subrayan que la eficiencia y el logro de objetivos dentro de un equipo dependen en gran medida de un buen ambiente organizacional. Los colaboradores que trabajan en un clima favorable tienden a tener un rendimiento superior. Para lograr este tipo de entorno, es importante que los aspectos como el liderazgo, la motivación, el compromiso con la organización y las relaciones interpersonales sean gestionados de manera efectiva.

Asimismo, otro considerado por Flores & Delgado (2022) son los comportamientos de los colaboradores están fuertemente influenciados por los valores y creencias personales de cada miembro de la organización. Estos comportamientos, a su vez, tienen un impacto significativo en la empresa, ya sea positivo o negativo. Para prevenir efectos adversos, es fundamental implementar sistemas de gestión eficientes que aseguren que los colaboradores se encuentren en un ambiente de trabajo que favorezca un buen desempeño laboral. Esto incluye gestionar adecuadamente dimensiones como el trabajo autodirigido, las relaciones entre compañeros, la disponibilidad de recursos y la conveniencia en el entorno laboral. Liker y McGregor en 1960 en su teoría plantearon que los directivos deben ser los encargados de crear un clima organizacional adecuado que permita a los colaboradores trabajar de manera eficaz y eficiente. Esto requiere de un entorno organizacional que apoye el desarrollo de los colaboradores, promoviendo la colaboración y la productividad dentro de la empresa.

Otra teoría describe otros elementos, Sumba & Moreno (2022), con base a las distintas teorías sobre el clima organizacional identificaron elementos esenciales que resultan de la interacción y combinación de factores determinantes en el ambiente laboral. A continuación, se presenta una tabla que parafrasea estos elementos:

Tabla 2

Elementos del Clima Organizacional según Sumba & Moreno (2022)

Elemento	Descripción
Individuo	Analiza las características personales, como principios, valores, habilidades, actitudes, motivaciones y nivel de estrés que cada colaborador gestiona diariamente, y que influyen en su desempeño y en el ambiente laboral.
Liderazgo	Resalta cómo el líder interactúa con sus subordinados, considerando su personalidad, estilo de dirección, supervisión, delegación de poder y construcción de confianza en el equipo.
Grupos	Examina el funcionamiento de los equipos dentro de la organización, incluyendo comunicación, roles, estructura y el papel que desempeñan los trabajadores en conjunto.
Estructura	Representa la configuración administrativa, donde se incluyen normas, políticas, relaciones jerárquicas y distribución de la carga laboral, factores que impactan la dinámica del clima organizacional.
Políticas de personal	Describe las prácticas relacionadas con el reconocimiento al trabajador, incentivos, promociones, bienestar social, manejo de salarios, y cómo estas políticas afectan el ambiente laboral y la satisfacción del personal.
Procesos organizacionales	Evalúa aspectos como la toma de decisiones, nivel de confianza, interacción interpersonal, uso de equipos y ejecución de tareas, elementos que determinan la eficiencia en la realización de labores diarias.
Factores físicos	Aborda las instalaciones físicas de la empresa, incluyendo la ergonomía, tecnología, ventilación, iluminación y equipamiento, los cuales influyen directamente en el bienestar y rendimiento de los colaboradores.

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Sumba & Moreno (2022).

Dimensiones del clima organizacional

Aunque las teorías planteen una serie de dimensiones, Abun et al. (2023) adoptaron en su teoría varias dimensiones: claridad, estándares, responsabilidad, flexibilidad, recompensa y compromiso del equipo. Estos elementos deben estar presentes en una organización para crear un clima organizacional positivo.

Tabla 3*Dimensiones del clima organizacional*

Dimensión	Descripción
Claridad	Se refiere a la claridad y comprensión de los colaboradores sobre la misión, visión y objetivos estratégicos de la organización. Esto implica que la gerencia debe asegurar que los trabajos de diferentes unidades estén alineados con la visión y misión.
Estándares	Representa los puntos de referencia establecidos por la organización para medir el desempeño y la calidad de los resultados. Los estándares deben ser claros, mensurables y discutidos con los colaboradores para lograr los objetivos organizacionales.
Clima de responsabilidad individual	Hace referencia a los deberes y responsabilidades asignados a los colaboradores, permitiéndoles tener libertad para tomar decisiones y ejercer autoridad en sus roles, como una forma de empoderamiento laboral.
Clima de Flexibilidad	Se define como la capacidad de la organización para adaptarse a cambios y enfrentar fluctuaciones del entorno. Esto implica ser receptivo a nuevas ideas, reducir procesos burocráticos y generar soluciones innovadoras para problemas.
Clima de recompensa y reconocimiento	Implica reconocer y recompensar a los colaboradores por su desempeño mediante incentivos monetarios o no monetarios, como el reconocimiento o el elogio. Esto tiene un efecto motivador y refuerza el comportamiento deseado.
Clima de compromiso del equipo	Se refiere a la cooperación y el trabajo conjunto de los miembros de un equipo hacia el logro de objetivos comunes. Los equipos deben tener habilidades complementarias y coordinarse para realizar tareas de manera eficiente y efectiva.

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Abun et al. (2023)

Características del Clima Organizacional:

Existen varias características clave que permiten analizar integralmente el clima organizacional. A continuación, se presenta una tabla que describe algunas de las características más relevantes y su influencia en el entorno laboral.

Tabla 4*Características del clima organizacional*

Característica	Definición
Comunicación	La calidad y fluidez de la comunicación entre los miembros de la organización, que permite la transmisión eficiente de información y el fortalecimiento de relaciones laborales.
Reconocimiento	El grado en que los colaboradores son valorados y recompensados por su esfuerzo y contribuciones a la organización.
Relaciones Interpersonales	La calidad de las interacciones entre los colaboradores, que fomenta un ambiente laboral armónico y colaborativo.
Toma de decisiones	El proceso por el cual se toman las decisiones dentro de la organización, y su capacidad para involucrar a los colaboradores en la toma de decisiones.
Compromiso	El grado de identificación de los colaboradores con los valores y objetivos de la organización, y su disposición para trabajar por ellos.
Entorno físico	Las condiciones físicas del lugar de trabajo, como el espacio, el mobiliario y las herramientas disponibles.
Adaptación al cambio	La capacidad de la organización y sus miembros para ajustarse a los cambios y enfrentar nuevos desafíos.

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Santamaría, J. (2020) de la Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador.

Asimismo, Sumba & Moreno (2022) señalaron que se caracteriza por dimensiones clave que permiten un análisis integral y facilitan su mejoramiento cuando sea necesario. Las características se presentan en la siguiente tabla según su teoría:

Tabla 5*Características del Clima Organizacional según Sumba & Moreno (2022)*

Dimensión	Descripción
Espacio físico	Incluye la infraestructura y el ambiente físico donde los colaboradores desempeñan sus tareas, aspectos fundamentales para promover un ambiente laboral eficiente y cómodo.
Estructura	Representa el organigrama de la organización, definiendo las responsabilidades, los horarios y la relación jerárquica de los trabajadores para lograr una gestión efectiva.

Comunicación	Se enfoca en el intercambio adecuado de información y en el establecimiento de relaciones basadas en confianza, diálogo constructivo y respeto mutuo para prevenir conflictos y fomentar el trabajo en equipo.
Capacitación	Resalta la importancia de formar y desarrollar las habilidades de los colaboradores como estrategia para el crecimiento personal y empresarial, lo cual impacta positivamente en el clima laboral.
Liderazgo	Se refiere a la capacidad de los líderes para inspirar, dirigir y estimular a sus equipos hacia el logro de objetivos, mostrando compromiso y responsabilidad en sus roles.
Motivación	Engloba estrategias dirigidas a promover el bienestar de los colaboradores, como espacios de trabajo cómodos, bonos de productividad, programas de incentivo y el respeto de los días de descanso, generando satisfacción laboral.

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Sumba & Moreno (2022).

Factores del clima organizacional

Paisal et al. (2020) indicaron que los factores que influyen en el clima organizacional son la ética laboral, la disciplina laboral, la satisfacción, la comunicación, el estrés y el conflicto en las organizaciones. A continuación, en la tabla se presentan los factores con su respectiva definición:

Tabla 6

Factores del Clima Organizacional y su Definición

Factor	Definición
Ética laboral	Se refiere a los principios y normas que guían el comportamiento de los colaboradores dentro de la organización, como la honestidad, la integridad y el cumplimiento de las políticas.
Disciplina laboral	Involucra el comportamiento de los colaboradores en cuanto al cumplimiento de las reglas y normas establecidas por la organización, así como la capacidad de manejar las infracciones y sanciones.
Satisfacción	Relacionada con el grado de bienestar y la percepción positiva de los colaboradores hacia su trabajo, la organización y su entorno laboral.
Comunicación	Refleja el intercambio de información entre los miembros de la organización. Una comunicación efectiva facilita la coordinación, el entendimiento y la colaboración.

Estrés	Se refiere al nivel de tensión emocional y física que experimentan los colaboradores debido a las exigencias del trabajo, los plazos o la carga laboral excesiva.
Conflicto	Involucra las tensiones y disputas que pueden surgir entre los colaboradores o entre colaboradores y directivos, debido a diferencias de opiniones, objetivos o intereses.

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Paisal et al. (2020).

Sumba et al. (2022) enfatizan que estos factores son esenciales para lograr un clima organizacional adecuado, lo que a su vez contribuye a obtener mejores resultados laborales. Un ambiente positivo motiva a los colaboradores a alinearse con los objetivos institucionales y a contribuir al éxito colectivo de la organización.

Paisal et al. (2020) también plantearon que para medir el clima organizacional se puede observar a través de la diferencia entre el clima existente y el clima esperado. Son 7 las dimensiones que se llevan a cabo en un esfuerzo por medir el clima organizacional, las cuales son las siguientes, presentadas en la tabla:

Tabla 7

Dimensiones para Medir el Clima Organizacional

Dimensión	Descripción
Conformidad	Mide si los colaboradores deben seguir reglas que no son relevantes o que no se relacionan directamente con la ejecución de su trabajo, lo que puede generar una percepción de falta de flexibilidad.
Responsabilidad	Evalúa si los colaboradores tienen la oportunidad de participar en la toma de decisiones dentro de la organización, o si todo el proceso se concentra en los líderes sin delegar responsabilidad.
Cambio	Mide si los colaboradores reciben premios o recompensas por sus logros y buenos resultados. En caso contrario, la falta de recompensas y las sanciones severas por errores indican un clima de bajas recompensas.
Espíritu de Grupo	Se refiere a la confianza y cohesión entre los colaboradores. Si la desconfianza es alta y el sentimiento de grupo es bajo, el clima organizacional se ve afectado negativamente, resultando en baja moral laboral.
Claridad	Evalúa la claridad de los procedimientos de trabajo, las responsabilidades y las autoridades dentro de la organización. Un ambiente confuso o ambiguo afecta negativamente al clima organizacional.

Estándares	Mide las expectativas sobre la calidad del trabajo realizado por los colaboradores, y la claridad en las expectativas que se tienen de ellos respecto al desempeño laboral.
Liderazgo	Evalúa la presencia de un liderazgo eficaz que fomente altas expectativas, una actitud positiva y sistemas de recompensa, los cuales son clave para un clima organizacional efectivo.

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Paisal et al. (2020).

1.6.2. Variable Dependiente (Desempeño laboral)

Desempeño Laboral

El desempeño laboral es otro aspecto fundamental en las organizaciones, porque está relacionado con la capacidad de los colaboradores para cumplir con sus tareas y responsabilidades asignadas de acuerdo con el perfil del puesto de trabajo y las competencias necesarias para llevarlas a cabo. Bardales (2016) define el desempeño laboral como la manera en que los colaboradores realizan sus tareas, lo cual tiene un impacto directo en el rendimiento general de la organización. El comportamiento individual de los colaboradores influye en el comportamiento de la organización en su conjunto, lo que resalta la importancia de tener un buen desempeño individual para alcanzar el éxito organizacional. Según Obeng et al. (2020) el desempeño de los colaboradores es una contribución positiva hacia el rendimiento de la organización que puede ser medida por los líderes a través de diferentes mecanismos.

El desempeño de los colaboradores es el resultado de la sinergia de una serie de factores. Estos factores son los factores ambientales internos del colaborador, los factores ambientales internos de la organización y los factores ambientales externos de la organización. Este se define como el nivel de logro de las tareas que componen el trabajo de un colaborador. El desempeño refleja qué tan bien los colaboradores cumplen con los requisitos de un trabajo. El logro de las metas establecidas es uno de los puntos de referencia del desempeño individual (Paisal et al., 2020).

Según Chiavenato (2009), el desempeño laboral está estrechamente vinculado con la percepción que los colaboradores tienen de su entorno laboral, las condiciones que les brinda la organización para desempeñar sus funciones y las características personales

de cada individuo, como la dedicación, la lealtad y el compromiso. Un adecuado desempeño no solo contribuye al éxito organizacional, sino que también influye en la motivación y la satisfacción de los colaboradores.

Posteriormente, este mismo autor Chiavenato (2010) amplía esta definición al señalar que el desempeño laboral es el conjunto de comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes para el logro de los objetivos de la empresa. Los colaboradores que tienen una actitud positiva hacia sus trabajos y se desempeñan con eficiencia y compromiso ayudan a la organización a alcanzar sus metas. Así, el desempeño laboral debe entenderse no solo como un resultado, sino como un proceso continuo que está estrechamente relacionado con las acciones y actitudes de los colaboradores.

Hay autores que especifican el desempeño laboral en el puesto de trabajo lo definen como el comportamientos y acciones que se describen explícitamente en la descripción del trabajo de un colaborador. Estos comportamientos son parte integral del trabajo y están directamente dirigidos a respaldar el funcionamiento y los objetivos de la organización. El desempeño en el puesto de trabajo implica cumplir con las responsabilidades laborales básicas de una manera que se alinee con los objetivos organizacionales (Ouabi et al., 2024).

Importancia del desempeño laboral

El desempeño de los colaboradores es fundamental para el éxito de una organización (Prasetya & Natalia, 2020). Tanto los factores internos como los externos influyen en el rendimiento de los colaboradores. Para mejorar el rendimiento de los colaboradores, la empresa debe investigar los factores externos que influyen en el rendimiento de los colaboradores (Hameed et al., 2023).

Según Panjaitan & Sihombing (2021), el desempeño laboral es fundamental para determinar la calidad de un colaborador en una empresa/organización. Además, la colocación de los colaboradores busca unir a la persona adecuada con el trabajo adecuado en función de sus habilidades e intereses. El desempeño laboral de los colaboradores se puede mejorar si la empresa se centra en mejorar las habilidades, la mentalidad y los comportamientos de sus colaboradores. La colocación adecuada de

los colaboradores es una de las claves para lograr el máximo rendimiento laboral. El trabajo de un gerente es evaluar el desempeño de los colaboradores y decidir sobre las políticas futuras a través de evaluaciones de desempeño. La evaluación del desempeño de una empresa es un método sistemático para evaluar a los colaboradores, las contribuciones y las áreas de interés.

El desempeño de los colaboradores se puede mejorar a través del estilo de liderazgo, la comunicación interpersonal y la satisfacción laboral. Debido a que los recursos humanos son fundamentales para el éxito de un proyecto, la organización debe contratar expertos y crear un ambiente de trabajo positivo para aumentar la motivación de los colaboradores. Debido a que el trabajo de campo es una tarea dinámica que involucra varios aspectos del proyecto, el liderazgo es fundamental en la industria de la construcción (Hameed et al., 2023).

Asimismo, la buena comunicación es una de las habilidades interpersonales que contribuyen al éxito de los proyectos de construcción (Markiz et al., 2017). El nivel de consistencia y comodidad en la comunicación, así como la percepción del colaborador sobre la satisfacción laboral, son algunos de los factores que influyen en el estilo de un líder en relación con el equipo de trabajo. Finalmente, un ambiente de trabajo saludable es fundamental para el desempeño de los colaboradores porque evita que los colaboradores se sobrecarguen, lo que reduce la productividad laboral (Hameed et al., 2023).

Factores del Desempeño Laboral:

A continuación, en tabla 1 se clasifica los factores que influyen en el desempeño laboral, clasificándose entre factores duros y blandos, con su correspondiente descripción y ejemplos según la revisión bibliográfica de Achote et al. (2022):

Tabla 8*Clasificación de Factores Duros y Blandos*

Factor	Tipo	Descripción	Ejemplo
Factores Duros	Internos	Factores que se pueden modificar con dificultad, relacionados con el producto, tecnología, equipo y materias primas. Se refieren a elementos tangibles y medibles dentro de la organización.	Planta y equipo: Mejora de la productividad a través de la modernización y mantenimiento de la maquinaria.
Factores Blandos	Internos	Factores que son más flexibles y fácilmente modificables, relacionados con la fuerza de trabajo, sistemas de organización, estilos de dirección y métodos de trabajo. Son intangibles y afectan las relaciones interpersonales y la motivación dentro de la organización.	Estilos de dirección: La gestión participativa donde los líderes fomentan la colaboración y comunicación entre los colaboradores.
Factores Duros	Externos	Factores como el mercado, la competencia y la tecnología disponible, que afectan la organización de manera externa.	Tecnología: La actualización de software o sistemas para mejorar la eficiencia en la producción.
Factores Blandos	Externos	Factores como la cultura organizacional, clima laboral y otros aspectos sociales que influyen a la organización.	Cultura organizacional: Un entorno de trabajo que promueve la innovación y el trabajo en equipo.

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Achote et al. (2022).

La clasificación de factores presentada en la tabla establece cómo los aspectos duros y blandos influyen directamente en la productividad de la organización y en el desempeño de los colaboradores. Los factores duros están relacionados con los elementos tangibles y técnicos, mientras que los factores blandos están asociados con el entorno humano y organizacional, que incluyen el liderazgo, la motivación y los métodos de trabajo.

También se presenta la clasificación de los factores pero más específicos desde los factores internos y externos según Achote et al. (2022):

Tabla 9*Tipos de Factores Duros y Blandos*

Factor	Tipo	Descripción	Ejemplo
Productos	Duro (Interno)	Relacionado con los bienes o servicios que produce la organización, y su capacidad para satisfacer las exigencias del cliente. Puede mejorarse mediante el perfeccionamiento del diseño y las especificaciones.	Mejora del diseño de un producto para adaptarlo a las necesidades cambiantes del mercado.
Tecnología	Duro (Interno)	Incluye los avances y herramientas tecnológicas que la organización utiliza para mejorar la producción y la eficiencia. La actualización tecnológica puede ser una forma de incrementar la productividad.	Implementación de un software avanzado para la gestión de inventarios.
Planta y equipo	Duro (Interno)	Relacionado con los recursos físicos de la empresa, como las instalaciones, maquinaria y equipo. La productividad en este factor se mejora mediante el mantenimiento adecuado, la modernización y la expansión de la capacidad.	Optimización del uso de maquinaria para aumentar la producción sin incrementar costos.
Materias primas	Duro (Interno)	Recursos básicos utilizados en el proceso productivo. Su calidad y disponibilidad pueden impactar directamente en la productividad.	Selección de materias primas de mayor calidad para mejorar el producto final.
Fuerza de trabajo	Blando (Interno)	Se refiere al personal de la empresa, su motivación, habilidades y participación. La productividad se puede mejorar con formación, programas de seguridad y un adecuado sistema de compensación.	Programas de formación continua para mejorar las habilidades técnicas del personal.
Organización y sistemas	Blando (Interno)	Los sistemas y procedimientos internos que definen cómo la organización gestiona sus recursos y operaciones. Un sistema flexible y adaptable es clave para responder a los cambios del mercado.	Reestructuración organizacional para facilitar la adaptación a nuevas demandas del mercado.

Métodos de trabajo	Blando (Interno)	Los procedimientos y métodos colaboradores para llevar a cabo las tareas. Su mejora implica la eliminación de tareas innecesarias y la optimización de las necesarias.	Implementación de un análisis de tiempo y movimiento para mejorar la eficiencia del trabajo.
Estilos de dirección	Blando (Interno)	El estilo de liderazgo utilizado por los directivos, que influye en la motivación, el trabajo en equipo y la eficacia general de la organización. Un estilo adecuado mejora el uso de los recursos y la productividad.	Liderazgo participativo que fomenta la toma de decisiones colaborativas y mejora el compromiso de los colaboradores.

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Achote et al. (2022).

La tabla realiza una distinción entre los factores duros (que son tangibles y están relacionados con el producto y los recursos físicos) y los factores blandos (que son intangibles y están relacionados con la gestión del personal, la organización y los métodos de trabajo), así como su influencia en la productividad dentro de la empresa.

Janiukštis et al. (2024) añadieron dos factores adicionales del desempeño laboral, el primero el bienestar de los colaboradores y también aquellos denominado como adversos. El bienestar de los colaboradores es otro factor igualmente importante relacionado con el desempeño organizacional. El bienestar de los colaboradores se define comúnmente como el estado físico, emocional y psicológico positivo de un colaborador, que es satisfactorio y resulta de un ambiente de trabajo de apoyo en el que el colaborador puede desarrollar su potencial personal y profesional. El bienestar positivo de los colaboradores se asocia con mayor frecuencia con un mayor desempeño laboral, satisfacción laboral, productividad y eficiencia en las tareas, menor ausentismo y otros factores.

Sin embargo, Janiukštis et al. (2024) señalaron que los factores adversos, como las consecuencias financieras, los problemas psicológicos o emocionales, el síndrome de burnout, la reducción de la productividad o la satisfacción laboral, tienen un impacto negativo en el clima organizacional, el bienestar de los colaboradores y las relaciones saludables en el trabajo, que se manifiestan a través de comportamientos deliberados

por parte de personas dentro o fuera de la organización que tienen la intención de dañar a los colaboradores de la organización física, psicológica o emocionalmente.

Variables relacionadas con el desempeño laboral

El desempeño laboral se relaciona con el comportamiento general del colaborador en términos de sus contribuciones positivas y negativas a los objetivos y el éxito de la organización. Así como los colaboradores tienen expectativas de la organización, las organizaciones también tienen expectativas de sus colaboradores. El desempeño laboral está relacionado con la actitud de un individuo hacia el trabajo y el trabajo realizado o completado. Además, la realización de los objetivos empresariales depende del desempeño de los colaboradores individuales. Por lo tanto, la medición y evaluación del desempeño laboral es esencial para lograr las metas organizacionales. Estos aspectos involucran el grado en que se logran las metas y objetivos organizacionales, la medición de los niveles de desempeño laboral, los criterios de este proceso de medición y los estándares e intervalos de medición. Como variable mediadora, el compromiso organizacional puede llevar a un individuo a aumentar la eficiencia y productividad de la organización, afectando el desempeño general del negocio (Kayar & Yeşilada, 2024).

La tabla presenta las variables relacionadas con el desempeño laboral basados en los fundamentos científicos brindados por Kayar & Yeşilada (2024):

Tabla 10

Variables relacionadas con el desempeño laboral

Variable	Descripción
Contribuciones del colaborador	Abarca las acciones positivas o negativas del colaborador hacia el logro de los objetivos organizacionales.
Actitud hacia el trabajo	Implica cómo el individuo percibe y responde emocionalmente a las tareas asignadas y su nivel de compromiso con el trabajo.
Medición del desempeño	Proceso estructurado para evaluar los resultados laborales mediante criterios claros, estándares establecidos y niveles definidos.
Dimensiones psicológicas y sociales	Incluyen relaciones interpersonales y rasgos de personalidad que influyen en el rendimiento del colaborador, tanto dentro como fuera del entorno organizacional.

Factores organizacionales	Condiciones internas como el liderazgo y la estructura organizacional que afectan directa e indirectamente el desempeño.
Adaptación laboral	Capacidad del colaborador para ajustarse a los cambios en el entorno laboral, desempeñando eficientemente las tareas asignadas.
Compromiso organizacional	Estado psicológico que refleja la relación del colaborador con la organización, influyendo en su decisión de permanecer y en su nivel de productividad.
Motivación laboral	Nivel de energía, persistencia y dirección que el colaborador muestra hacia el cumplimiento de sus tareas.
Factores externos	Incluyen las condiciones económicas, sociopolíticas y del sector, que pueden modificar el desempeño laboral de manera indirecta.

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Kayar & Yeşilada (2024).

Tipos del desempeño laboral

Kayar & Yeşilada (2024) consideraron que el desempeño laboral generalmente se divide en desempeño laboral “contextual” (individual) y “de tarea” (organizacional), que juntos forman la métrica del desempeño “holístico”. La tabla describe los conceptos de la clasificación brindada por el autor en su teoría.

Tabla 11

Clasificación de los tres tipos de desempeño laboral

Tipo de Desempeño	Definición
Desempeño contextual	Involucra conductas interpersonales y comportamientos prosociales que facilitan el entorno laboral, pero no son parte central de la tarea asignada.
Desempeño de tarea	Se refiere a la capacidad del colaborador para cumplir con los objetivos y metas específicas asignadas por la organización.
Desempeño holístico	Enfoque integral que considera tanto el desempeño contextual como el desempeño de tarea para evaluar de manera completa la contribución del colaborador a la organización.

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Kayar & Yeşilada (2024).

Dimensiones del desempeño laboral

Kayar & Yeşilada (2024) mencionaron que durante las actividades laborales de un individuo, su desempeño laboral comprende dimensiones sociales y psicológicas. Por lo tanto, el desempeño laboral debe considerarse una relación multidimensional, interpersonal, social y psicológica que consiste en rasgos de personalidad relacionados con el trabajo dentro y fuera de la organización. En este sentido, la capacidad de un colaborador, el compromiso organizacional, la motivación y la adaptación al trabajo son factores importantes que influyen en el logro del desempeño deseado. Según la investigación en el campo de la psicología organizacional, el comportamiento fuera de servicio, una variable organizacional, afecta el compromiso organizacional, la motivación y el desempeño laboral. Al considerar estos fundamentos se elabora la tabla que define las dimensiones desde el enfoque del autor citado.

Tabla 12

Dimensiones del desempeño laboral y sus factores relacionados

Dimensión	Descripción	Factores Relacionados
Dimensión psicológica	Incluye la influencia de los estados emocionales, la motivación y la satisfacción laboral.	Motivación, compromiso organizacional, estabilidad emocional.
Dimensión social	Relaciones interpersonales y trabajo colaborativo en el entorno laboral.	Clima laboral, liderazgo efectivo, comunicación interna.
Dimensión organizacional	Relacionada con la estructura, recursos y políticas organizacionales que afectan el desempeño.	Disponibilidad de recursos, claridad de objetivos, políticas de evaluación y retroalimentación.
Dimensión contextual	Incluye factores externos que influyen en el desempeño, como el mercado laboral y la economía.	Condiciones económicas, competencia en el mercado, estabilidad sociopolítica.

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Kayar & Yeşilada (2024).

CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA

En este estudio se utilizarán diversos métodos tanto empíricos como teóricos, los cuales serán aplicados de manera integral para abordar el tema de la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A. Además, se utilizarán las dimensiones propuestas por las teorías relacionadas al diseño del cuestionario, seleccionándose con base en dichas teorías para garantizar la validez teórica del instrumento.

2.1.Enfoque

2.1.1. Cuantitativo

En la investigación el enfoque cuantitativo se identifica por la recolección y análisis de datos numéricos, este método utiliza herramientas estadísticas para verificar y comprobar la relación existente entre las variables de estudio (Acosta, 2023).

El enfoque de la investigación es cuantitativo, lo que permite cuantificar los resultados de la investigación a través de la medición precisa de las variables involucradas. La aplicación del enfoque cuantitativo permitió medir las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral, y procedió a realizar un análisis correlacional entre las variables para determinar las relaciones existentes.

2.2.Métodos

2.2.1. Método deductivo

El método deductivo es un método de estudio que parte de principios generales para llegar a conclusiones específicas. Según Rodríguez (2018) en su libro *Psicología de la Educación*, este método explica que el pensamiento va de lo general a lo específico. Es decir, se aplican teorías generales a casos concretos para llegar a conclusiones lógicas y necesarias.

2.2.2. Método inductivo

Este método de estudio parte desde los casos específicos para abordar a las conclusiones generales (deducción), este método inductivo es utilizado para generar hipótesis y la teoría de acuerdo con el tema de estudio (Rodríguez , 2018).

Se empleará este enfoque para partir de teorías y principios generales sobre el clima organizacional y el desempeño laboral (deducción) y luego realizar observaciones específicas en el contexto de la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A. (inducción). El análisis inductivo permitirá desarrollar conclusiones a partir de los datos recogidos en el estudio de campo, permitiendo una comprensión más profunda de cómo se interrelacionan las variables.

2.3. Alcance o Tipo

2.3.1. Investigación descriptiva

El alcance del estudio es descriptivo, ya que se evaluaron las características y dimensiones de las variables de estudio y se establecieron relaciones entre ellas. Esta investigación ofrece una información precisa sobre el tema de estudio (Medina & González, 2021).

El estudio descriptivo se aplicó para establecer relaciones entre las variables del clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A. Este enfoque permitió identificar la fuerza y dirección de las relaciones entre las dimensiones evaluadas, proporcionando datos estadísticos significativos. En este caso, se especificaron los elementos clave de cada factor del clima organizacional y cómo se perciben dentro de la empresa.

2.4. Modalidad

2.4.1. Investigación de campo

La investigación de campo se enfoca en la recolección de datos mismos que se lleva a cabo directamente en el lugar en el que se desarrolla el fenómeno de estudio, en este método se puede obtener información primaria a través de las observaciones, entrevistas y encuestas aplicadas al determinado grupo de estudio (Delgado, 2021).

La modalidad de investigación fue de campo, ya que se acudió directamente a la empresa para recolectar los datos. Esto implicó aplicar encuestas a los colaboradores, lo que permitió obtener información directa y actualizada sobre los factores organizacionales que afectan su desempeño laboral.

2.4.2. Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica abarca la recolección, selección, análisis de la información sobre determinados temas. La información se obtiene a través de fuentes confiables como libros, artículos científicos, este método permite construir un marco teórico sólido y garantiza una mejor comprensión del estudio (Acosta et al., 2021).

Se realizará una revisión bibliográfica exhaustiva utilizando diversas bases de datos académicas de universidades, revistas científicas y organizaciones internacionales. Esto permitirá comprender los fundamentos científicos de las variables en estudio, su conceptualización, clasificación y las teorías relacionadas. Este análisis bibliográfico proporcionará una base sólida para la interpretación y contextualización de los resultados obtenidos a través del estudio de campo.

2.4.3. Transversal

Así mismo el estudio tiene un enfoque transversal, puesto se realizó en un período específico, de acuerdo con el cronograma de actividades y basado en información actualizada de la empresa (Medina & González, 2021).

La investigación se realizó en un tiempo determinado, por lo que se considera que este estudio es transversal. Se utilizó para analizar la relación que existe entre las dos variables de estudio.

2.5. Población y Muestra

2.5.1. Población

La población dentro de la investigación se refiere al total de personas que están involucrados en el objeto de estudio, puede ser población finita o población infinita (Ordaz et al., 2022).

Fórmula

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2 (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Dónde:

n = Muestra

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

N = Tamaño de la población

e = Precisión (error máximo admisible en termino de error)

Z (95%) = 1,96

p = (50%) = 0.5

q = (50%) = 0.5

N = 40

e = (5 %) =0.05

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2 (N - 1) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{40 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 (40 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 36$$

En este caso la población es considerada finita, por tanto, se determinó incluir en el estudio a los 40 colaboradores de la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A., es decir que se considera la totalidad de la población para esta investigación. Esta decisión asegura que al incluir a todos los colaboradores los resultados obtenidos sean precisos y representativos.

2.5.2. Muestra

Dentro de la investigación la muestra es un subgrupo de la población representativo, elegido para realizar el estudio, mismos que deben ser considerables para alcanzar resultados significativos del estudio realizado (Ordaz et al., 2022).

Dado que el número de colaboradores de la empresa es pequeño y pertenece a una población finita. No se aplicó una fórmula muestral, ya que todos los colaboradores serán considerados para el análisis. Es decir, la encuesta se aplicará a los 40 colaboradores de la empresa, promoviendo así la inclusión el de personas que conforman la población en su totalidad.

2.6.Técnica

2.6.1. Encuesta

Es una herramienta utilizada para la recolección de datos, tiene como finalidad conseguir información sobre sus opiniones, características a través de preguntas formuladas a un determinado grupo de personas (Sánchez, 2022).

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, que permitió medir las variables definidas en la investigación. Las encuestas fueron diseñadas cuidadosamente, tomando como base las dimensiones de las variables, y se implementaron mediante Google Forms. Esta técnica permitió conocer las opiniones, percepciones y criterios de los colaboradores acerca de los factores del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral.

2.7.Instrumento

2.7.1. Cuestionario

El cuestionario está compuesto por grupo de preguntas organizadas, este instrumento es utilizado para obtener información específica de los individuos sobre un determinado tema de estudio (Sánchez, 2022).

El instrumento utilizado fue un cuestionario diseñado específicamente para evaluar los factores del clima organizacional y el desempeño laboral. Las preguntas se elaboraron con base en las definiciones teóricas y conceptos bibliográficos relevantes, estructurándose según las dimensiones de las variables en estudio.

Se diseñó un cuestionario estructurado con 22 preguntas dirigido a los colaboradores de la empresa. De las cuales 10 preguntas fueron diseñadas para evaluar la variable dependiente, mientras que los 12 restantes fueron diseñados para medir la variable independiente.

Se utilizó una escala Likert de 5 niveles para medir las percepciones de los colaboradores.

Escala de Likert utilizada en el cuestionario estructurado:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

Validez por V Aiken

Para garantizar la validez del cuestionario ejecutado en esta investigación, se empleó un índice estadístico que permite relejar las opiniones de los expertos de acuerdo con el nivel de significancia y relevancia de los ítems. Este procedimiento de evaluación y aprobación por parte de los expertos aseguró la pertinencia de los ítems para su correspondiente aplicación. Si el valor es superior a 0,70 indica un consenso entre los expertos en cuanto a la pertinencia y claridad de los elementos examinados.

Tabla 13

Parámetros y criterios de valoración - Juicio de expertos

Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.	1 No es relevante 2 Medianamente relevante 3 Relevante 4 Es totalmente relevante
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.	1 Nada claro 2 Medianamente claro 3 Claro 4 Completamente claro
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	1 Nada pertinente 2 Poco pertinente 3 Pertinente 4 Totalmente pertinente

Elaborado por: Investigador.

Cálculo de la V-Aiken

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

Donde

V = Índice de V-Aiken

$\bar{x}$ = Promedio de las calificaciones de los jueces

l = Calificación mínima

k = Calificaciones (4) máximo y (1) mínimo

Tabla 14*Matriz de Validación de contenido: Juicio de expertos - Método de V de Aiken*

		J1	J2	J3	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	3	4	4	3,66667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	2	4	4	3,33333	1,15	0,78	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	3	4	4	3,66667	0,58	0,89	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	3	4	4	3,66667	0,58	0,89	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	3	4	4	3,66667	0,58	0,89	Valido
ITEM 5	Relevancia	3	4	4	3,66667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	2	4	4	3,33333	1,15	0,78	Valido
ITEM 6	Relevancia	3	4	4	3,66667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	2	4	4	3,33333	1,15	0,78	Valido
ITEM 7	Relevancia	3	4	4	3,66667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	2	4	4	3,33333	1,15	0,78	Valido
ITEM 8	Relevancia	3	4	4	3,66667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	3	4	4	3,66667	0,58	0,89	Valido
ITEM 9	Relevancia	3	4	4	3,66667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	3	4	4	3,66667	0,58	0,89	Valido
ITEM 10	Relevancia	3	4	4	3,66667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	3	4	4	3,66667	0,58	0,89	Valido
ITEM 11	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	3	3,66667	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 12	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 13	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido

	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 14	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 15	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 16	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 17	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 18	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 19	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 20	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 21	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 22	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
PROMEDIO (V)							0,96	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Validación de expertos.

El índice obtenido de la V-Aiken, con un valor de 0,96 refleja un alto nivel de consenso entre los expertos en relación con la claridad y pertinencia de los ítems evaluados. Es decir, que los elementos del cuestionario cumplen con los criterios necesarios para garantizar su adecuación y relevancia en la medición del constructo definido en esta investigación. El instrumento presenta una validez de contenido, lo que respalda su confiabilidad para ser aplicado.

Confiabilidad del instrumento (Análisis del Alfa de Cronbach)

En el presente estudio de investigación, a través del programa SPSS se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del cuestionario aplicado a 40 colaboradores de la empresa. El resultado obtenido del Alfa de Cronbach es de 0,850 de acuerdo con el rango de coeficiente, indica una consistencia interna “buena”, lo que significa que las 22 preguntas incluidas en la encuesta miden con precisión las percepciones del personal respecto al desempeño laboral y el clima organizacional en la empresa.

Tabla 15

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	40	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	40	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Tabla 16

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,850	22

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

2.8.Planteamiento de la Hipótesis

Los factores del clima organizacional se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A.

Hipótesis nula (H_0)

Los factores del clima organizacional **NO** se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A.

Hipótesis alterna (H_1)

Los factores del clima organizacional **SI** se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A.

CAPÍTULO III.- RESULTADO Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis y discusión de resultados

3.1.1. Análisis de la encuesta al personal de la empresa

Datos sociodemográficos del personal

Tabla 17

Edad

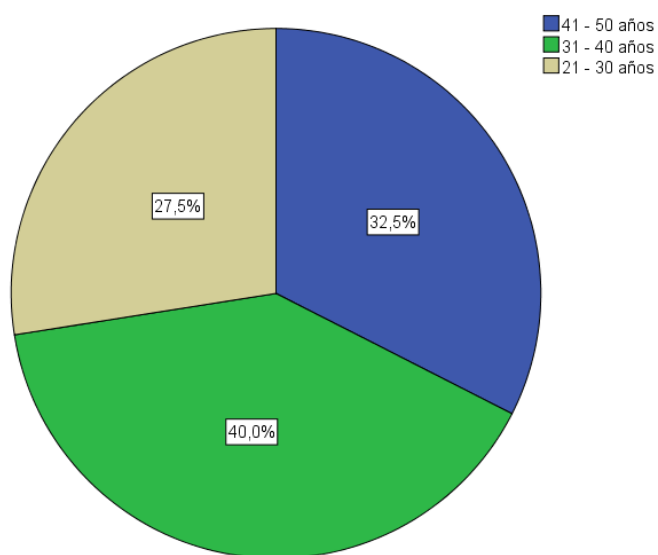
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	41 - 50 años	13	32,5	32,5	32,5
	31 - 40 años	16	40,0	40,0	72,5
	21 - 30 años	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 1

Edad



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

El personal encuestado respondió que el 40% tiene entre 31-40 años, siendo este grupo el más numeroso, seguido por un 32,5% con edades entre 41-50 años y un 27,5% en el rango de 21-30 años. Se establece que la mayor parte del personal pertenece a un rango de edad intermedio, lo que puede influir en la experiencia laboral acumulada y en la capacidad de adaptación a los cambios.

Tabla 18

Género

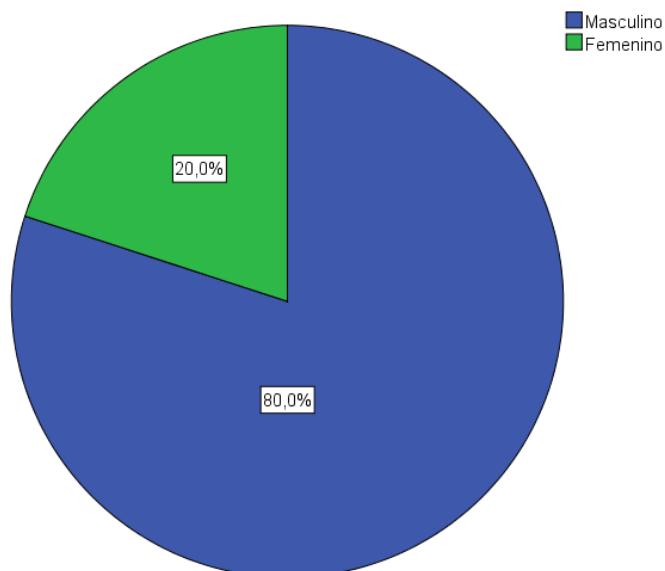
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	32	80,0	80,0	80,0
	Femenino	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 2

Género



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

El 80% del personal encuestado es masculino, mientras que el 20% es femenino. Se determina que existe una predominancia de hombres en la organización, lo cual podría reflejar tendencias en las contrataciones según la naturaleza del trabajo.

Tabla 19

Nivel de educación

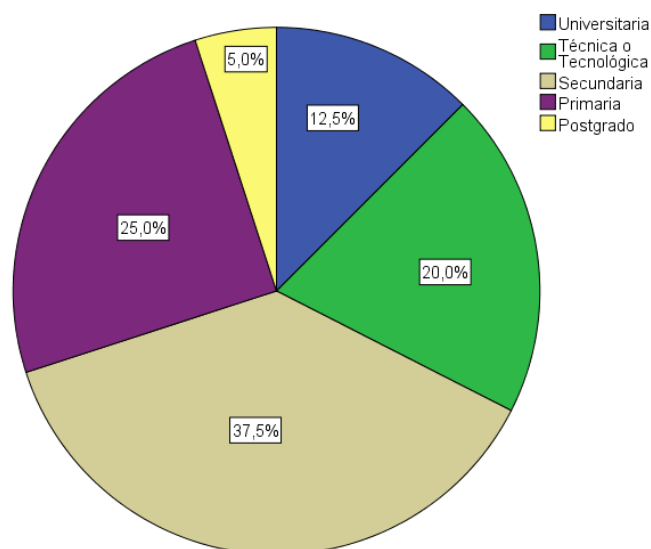
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Universitaria	5	12,5	12,5	12,5
	Técnica o Tecnológica	8	20,0	20,0	32,5
	Secundaria	15	37,5	37,5	70,0
	Primaria	10	25,0	25,0	95,0
	Postgrado	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 3

Nivel de educación



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

El nivel educativo entre el personal es la secundaria (37,5%), también primaria (25%), técnica o tecnológica (20%), universitaria (12,5%) y posgrado (5%). Se establece que la mayoría del personal cuenta con formación técnica y operativa, adecuada para las funciones requeridas en la empresa.

Tabla 20

Años de experiencia en la empresa

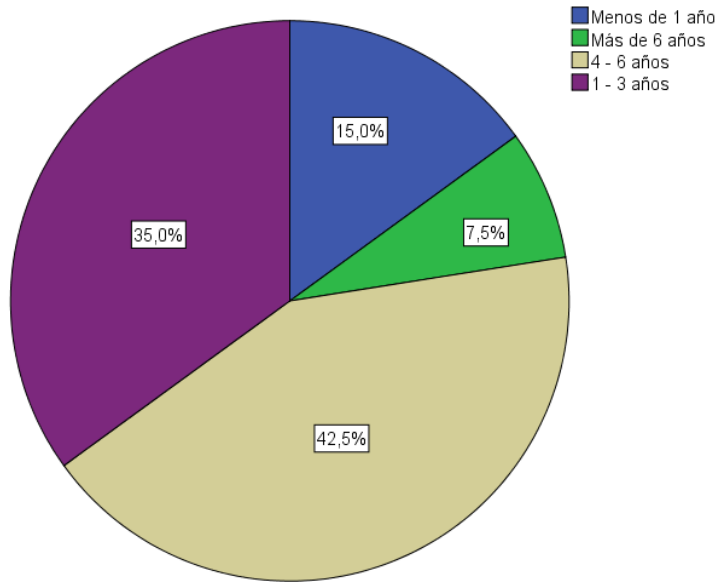
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	6	15,0	15,0	15,0
	Más de 6 años	3	7,5	7,5	22,5
	4 - 6 años	17	42,5	42,5	65,0
	1 - 3 años	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de le empresa.

Figura 4

Años de experiencia en la empresa



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de le empresa.

El 42,5% del personal tiene entre 4-6 años de experiencia, mientras que el 35% posee entre 1-3 años. Un 15% lleva menos de un año, y solo un 7,5% tiene más de 6 años en la empresa. Se determina que el personal tiene una experiencia moderada, lo que puede influir positivamente en la estabilidad y desempeño.

3.1.1. Análisis del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa

Para el análisis del desempeño laboral se aplicó una autoevaluación con 10 preguntas para el personal.

1. ¿Considera que su desempeño contribuye al logro de los objetivos organizacionales?

Tabla 21

Desempeño contribuye al logro de los objetivos organizacionales

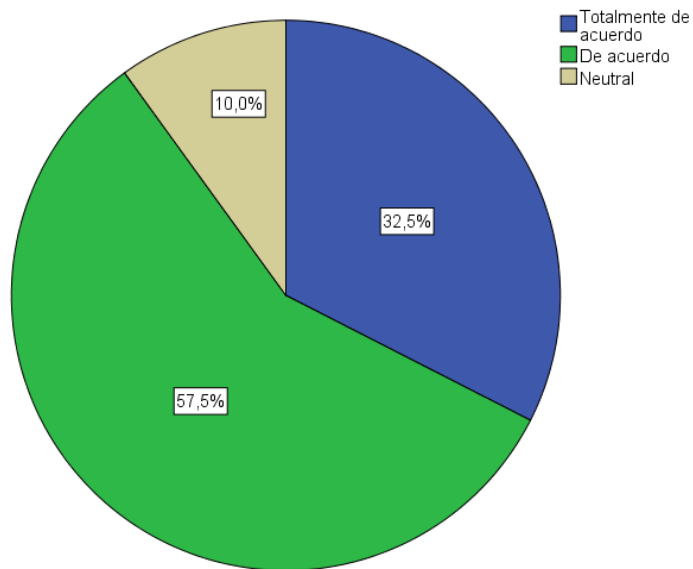
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	13	32,5	32,5	32,5
	De acuerdo	23	57,5	57,5	90,0
	Neutral	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 5

Desempeño contribuye al logro de los objetivos organizacionales



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 57,5% del personal indicó estar de acuerdo que su desempeño contribuye al logro de los objetivos organizacionales, mientras que el 32,5% respondió que está totalmente de acuerdo con y el 10% se mantuvo neutral.

Análisis

Los resultados establecen que los encuestados reconocen la relevancia de su desempeño en el cumplimiento de las metas organizacionales, lo cual es un indicador positivo del alineamiento entre las actividades individuales y los objetivos estratégicos de la empresa. Sin embargo, el 10% neutral podría beneficiarse de una mejor comunicación de cómo su trabajo impacta en los resultados globales.

2. ¿Se esfuerza constantemente por alcanzar las metas propuestas en su lugar de trabajo?

Tabla 22

Esfuerzo por alcanzar las metas propuestas

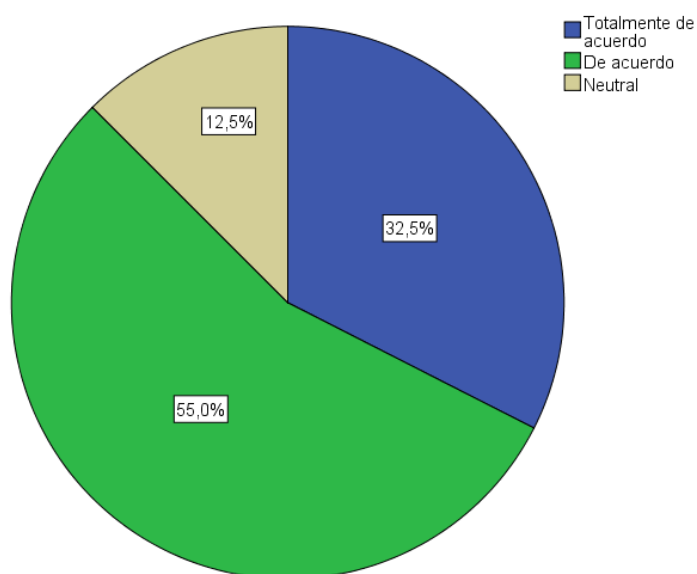
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	13	32,5	32,5	32,5
	De acuerdo	22	55,0	55,0	87,5
	Neutral	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 6

Esfuerzo por alcanzar las metas propuestas



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 32,5% del personal respondió que está totalmente de acuerdo en que se esfuerza constantemente por alcanzar las metas propuestas en su lugar de trabajo, mientras que el 55% está de acuerdo y un 12,5% se mantiene neutral.

Análisis

Los datos del estudio revelan que la mayor parte del personal tiene un compromiso significativo con el cumplimiento de los objetivos laborales. La empresa fomenta una cultura de esfuerzo y dedicación, aunque una pequeña proporción de los colaboradores podría requerir mayor motivación o apoyo para alinearse completamente con las metas.

3. ¿Mantengo una actitud positiva frente a mis tareas y responsabilidades laborales?

Tabla 23

Actitud positiva frente a las tareas y responsabilidades laborales

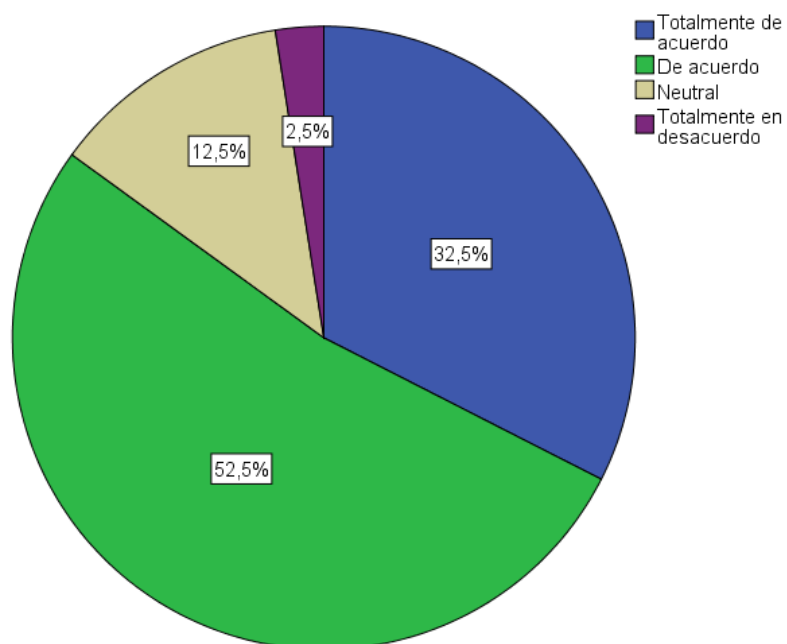
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	13	32,5	32,5	32,5
	De acuerdo	21	52,5	52,5	85,0
	Neutral	5	12,5	12,5	97,5
	Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 7

Actitud positiva frente a las tareas y responsabilidades laborales



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 32,5% de los encuestados afirmó estar totalmente de acuerdo en que mantiene una actitud positiva hacia sus tareas, mientras que el 52,5% indicó estar de acuerdo, un 12,5% se mostró neutral, y el 2,5% expresó estar totalmente en desacuerdo.

Análisis

La mayor parte del personal adopta una actitud positiva en su trabajo, reflejando un ambiente laboral mayormente favorable. Sin embargo, se identifica un área de mejora para trabajar con aquellos que tienen percepciones más neutrales o negativas.

4. ¿La empresa establece criterios claros para evaluar mi desempeño laboral?

Tabla 24

Criterios claros para evaluar el desempeño laboral

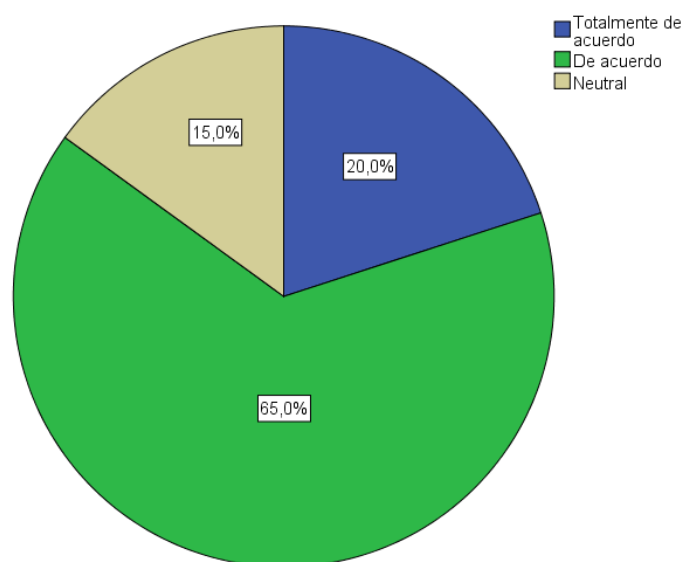
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	8	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	26	65,0	65,0	85,0
	Neutral	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 8

Criterios claros para evaluar el desempeño laboral



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 65% está de acuerdo en que la empresa establece criterios claros para evaluar el desempeño laboral, mientras que el 20% del personal indicó estar totalmente de acuerdo y el 15% permaneció neutral.

Análisis

Se establece que el personal de la empresa percibe claridad en los criterios de evaluación, lo que sugiere que la empresa comunica adecuadamente sus expectativas. Sin embargo, el 15% neutral refleja una oportunidad para reforzar la comunicación y garantizar que todos los colaboradores comprendan los estándares de evaluación.

5. ¿Me siento cómodo/a con el entorno social y profesional en el que desempeño mis funciones?

Tabla 25

Comodidad con el entorno social y profesional

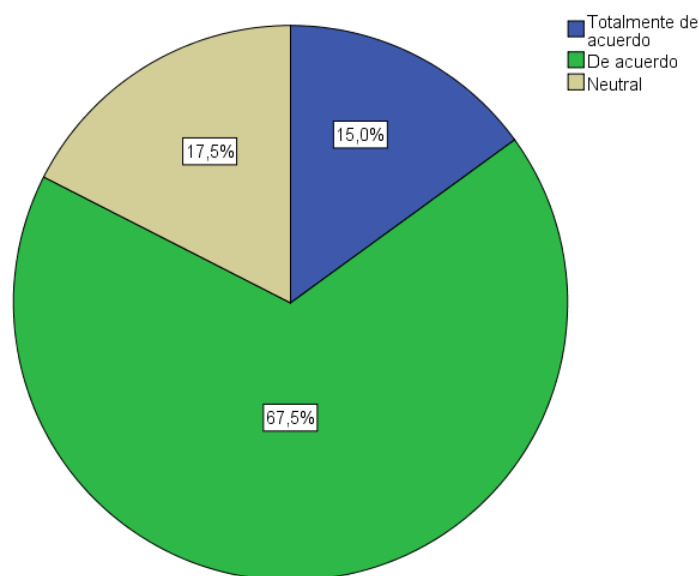
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	6	15,0	15,0	15,0
	De acuerdo	27	67,5	67,5	82,5
	Neutral	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 9

Comodidad con el entorno social y profesional



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 67,5% está de acuerdo en que se sienten cómodos con su entorno social y profesional en el que desempeñan sus funciones, mientras que el 15% de los encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo, y el 17,5% expresó neutralidad.

Análisis

Aunque la mayor parte del personal se siente cómodo en su entorno laboral, el porcentaje restante podría señalar oportunidades para mejorar la cohesión entre colaboradores o el clima organizacional en general.

6. ¿Cuento con los recursos necesarios para cumplir mis tareas de manera adecuada?

Tabla 26

Disponibilidad de recursos para cumplir tareas

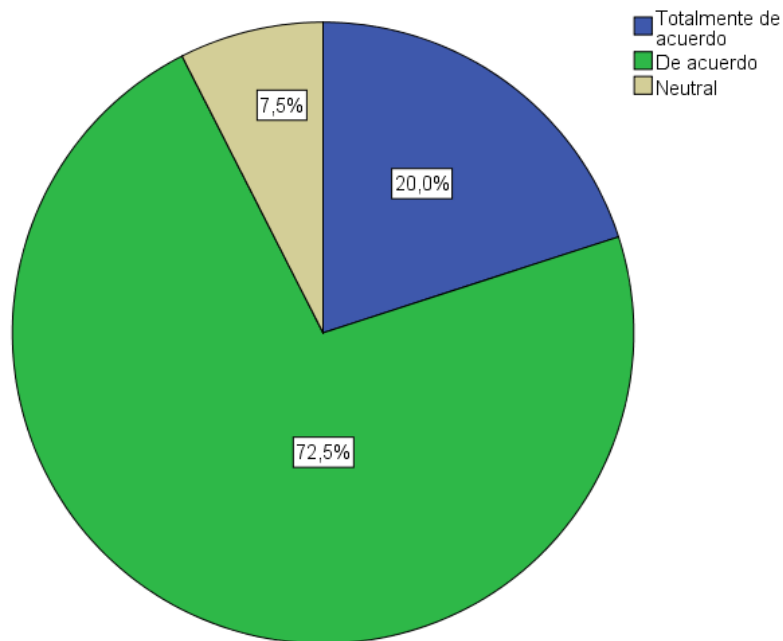
		Frecuencia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	8	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	29	72,5	72,5	92,5
	Neutral	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 10

Disponibilidad de recursos para cumplir tareas



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 72,5% del personal encuestado está de acuerdo en que cuentan con los recursos necesarios para cumplir sus tareas de forma adecuada, el 20% de los encuestados contestaron que están totalmente de acuerdo y el 7,5% mostró neutralidad.

Análisis

La mayoría del personal considera que tiene los recursos necesarios, lo que refleja un alto grado de apoyo por parte de la organización. Sin embargo, se debe atender a los pocos casos neutrales para asegurar que no existan limitaciones en áreas específicas.

7. ¿Me adapto fácilmente a los cambios y nuevas tareas asignadas en mi trabajo?

Tabla 27

Adaptación a los cambios y nuevas tareas en el trabajo

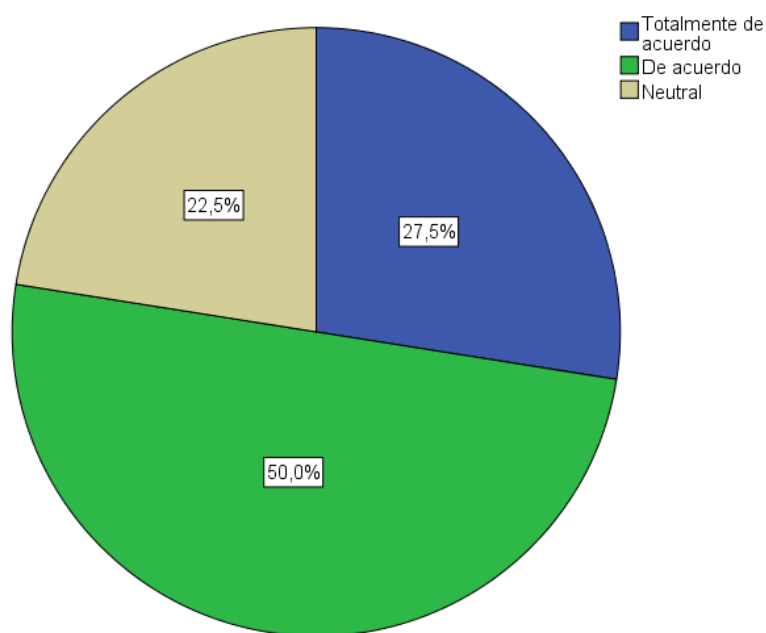
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5	27,5
	De acuerdo	20	50,0	50,0	77,5
	Neutral	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 11

Adaptación a los cambios y nuevas tareas en el trabajo



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 27,5% del personal de la empresa está totalmente de acuerdo en que se adapta fácilmente a los cambios y nuevas tareas, el 50% está de acuerdo y el 22,5% se mantiene neutral.

Análisis

La mayor parte del personal muestra flexibilidad en el manejo de cambios, lo cual es esencial en un entorno dinámico. No obstante, el 22,5% neutral podría beneficiarse de capacitaciones o programas de apoyo al cambio.

8. ¿Me siento emocionalmente comprometido/a con los objetivos y valores de la organización?

Tabla 28

Compromiso emocional con los objetivos y valores de la organización

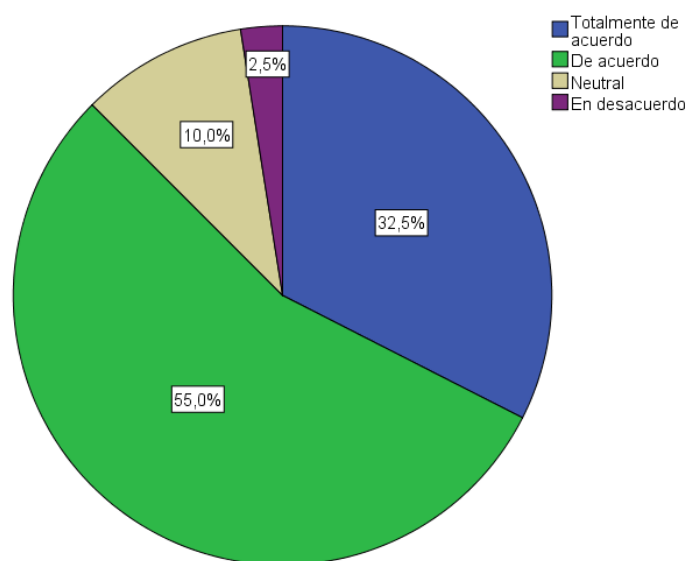
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	13	32,5	32,5	32,5
	De acuerdo	22	55,0	55,0	87,5
	Neutral	4	10,0	10,0	97,5
	En desacuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 12

Compromiso emocional con los objetivos y valores de la organización



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 55% del personal está de acuerdo en sentirse emocionalmente comprometidos con los objetivos y valores de la organización, mientras que el 32,5% de los encuestados afirmó estar totalmente de acuerdo, un 10% neutral, y el 2,5% en desacuerdo.

Análisis

El compromiso emocional con los objetivos y valores de la empresa es representativo según las respuestas de las encuestas, un indicador positivo para el alineamiento organizacional. Sin embargo, un pequeño porcentaje muestra desconexión, lo que requiere atención para evitar una disminución en la productividad o rotación de personal.

9. ¿La empresa implementa acciones para fortalecer la motivación de los colaboradores?

Tabla 29

Acciones para fortalecer la motivación

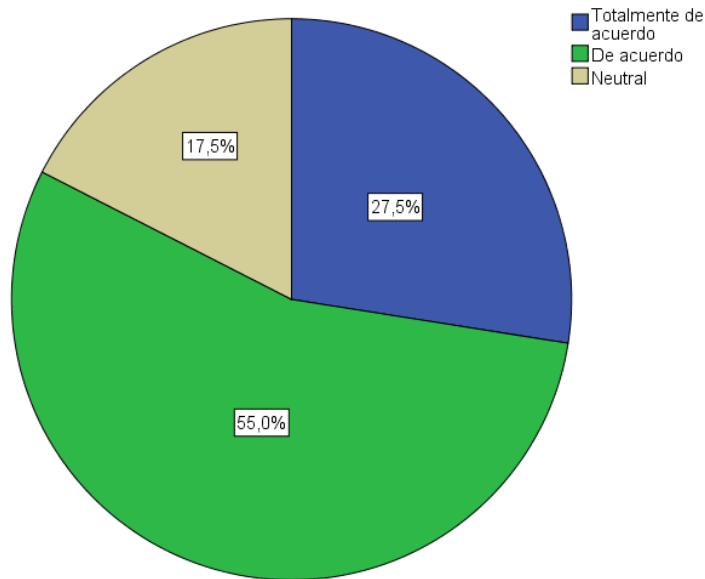
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5	27,5
	De acuerdo	22	55,0	55,0	82,5
	Neutral	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 13

Acciones para fortalecer la motivación



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 55% del personal de la empresa está de acuerdo en que la empresa implementa acciones para fortalecer la motivación de los colaboradores, el 27,5% consideraron que están totalmente de acuerdo y el 17,5% es neutral.

Análisis

Aunque la mayor parte del personal percibe esfuerzos para motivar a los colaboradores, la percepción neutral podría considerar que las iniciativas no están alcanzando a todos los colaboradores.

10. ¿Factores externos, como la situación económica, afectan su desempeño laboral?

Tabla 30

Afectación de factores externos en el desempeño laboral

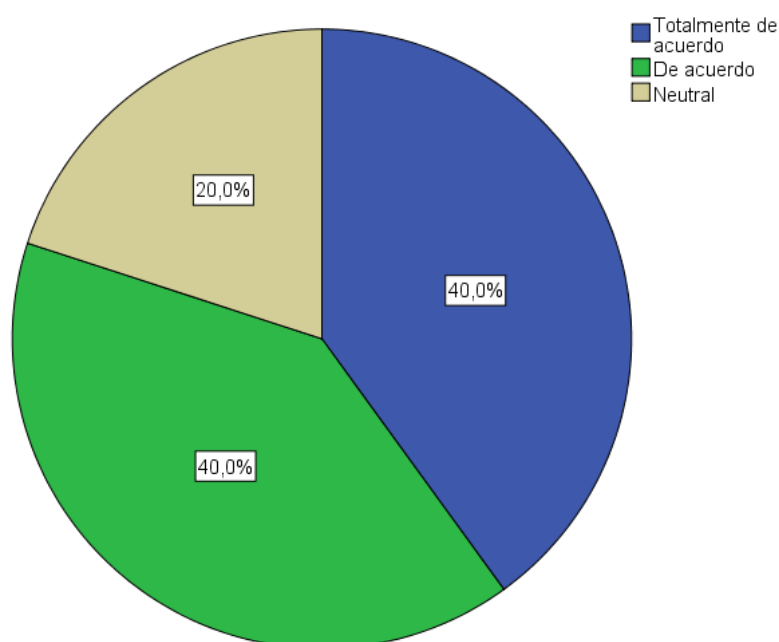
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	16	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	16	40,0	40,0	80,0
	Neutral	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 14

Afectación de factores externos en el desempeño laboral



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 40% del personal de la empresa indicó estar totalmente de acuerdo en que los factores externos como la situación económica afectan el desempeño laboral, el 40% está de acuerdo y el 20% permanece neutral.

Análisis

La mayor parte del personal considera que los factores externos afectan el desempeño laboral de los colaboradores, pero el 20% neutral podría sugerir que algunos colaboradores no perciben un impacto directo de estas acciones en su desempeño laboral.

3.1.2. Análisis del clima organizacional de los colaboradores de la empresa

1. ¿Los colaboradores actúan con integridad en el entorno laboral?

Tabla 31

Integridad en el entorno laboral

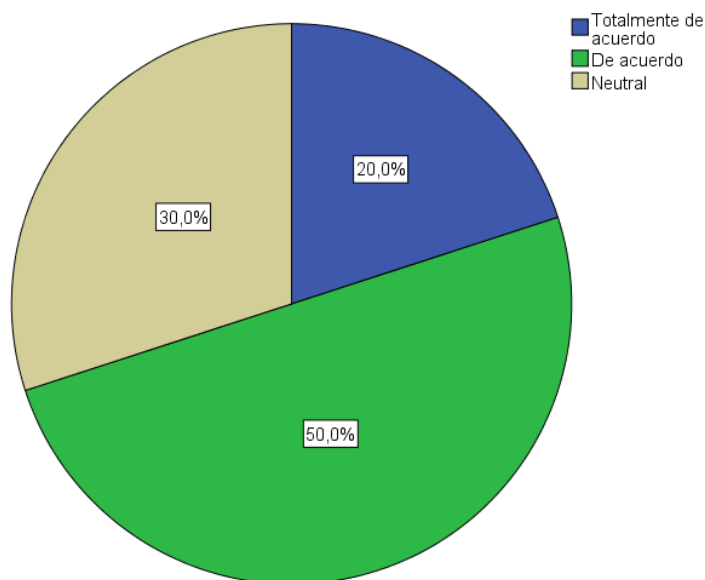
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	8	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	20	50,0	50,0	70,0
	Neutral	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 15

Integridad en el entorno laboral



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 50% del personal de la empresa encuestado está de acuerdo en que los colaboradores actúan con integridad en el entorno laboral, el 20% contestaron que está totalmente de acuerdo y el 30% es neutral.

Análisis

Aunque la mayor parte del personal reconoce un alto nivel de integridad, hay neutralidad que señala áreas de mejora en la cultura ética y el comportamiento laboral.

2. ¿Se valora el cumplimiento de las normas éticas en la empresa?

Tabla 32

Valoración del cumplimiento de normas éticas

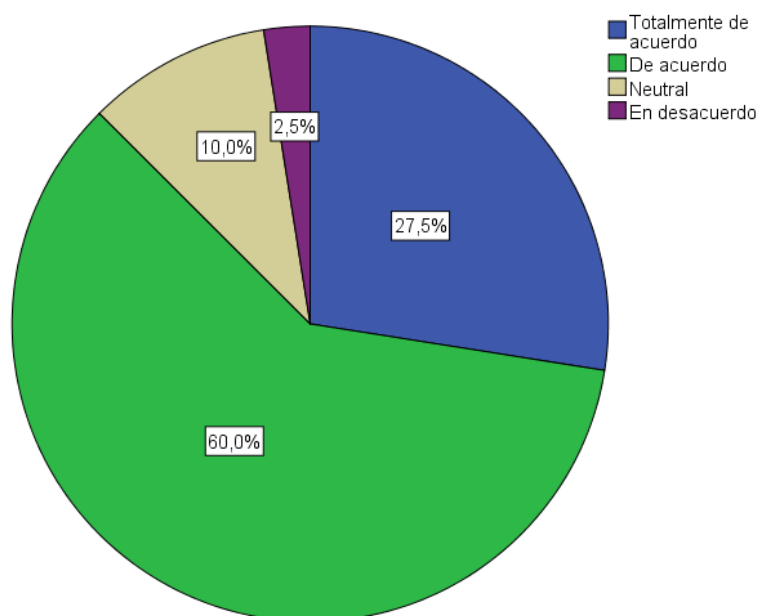
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5	27,5
	De acuerdo	24	60,0	60,0	87,5
	Neutral	4	10,0	10,0	97,5
	En desacuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 16

Valoración del cumplimiento de normas éticas



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 60% del personal de la empresa encuestado está de acuerdo que se valora el cumplimiento de las normas éticas en la empresa, 27,5% contestaron que está totalmente de acuerdo, el 10% es neutral y el 2,5% en desacuerdo.

Análisis

La mayoría del personal encuestado valora el cumplimiento de las normas éticas, lo que refleja una cultura ética sólida en la empresa. El bajo porcentaje puede indicar casos aislados que requieren revisión.

3. ¿Los colaboradores cumplen con las reglas de la organización?

Tabla 33

Cumplimiento con las reglas de la organización

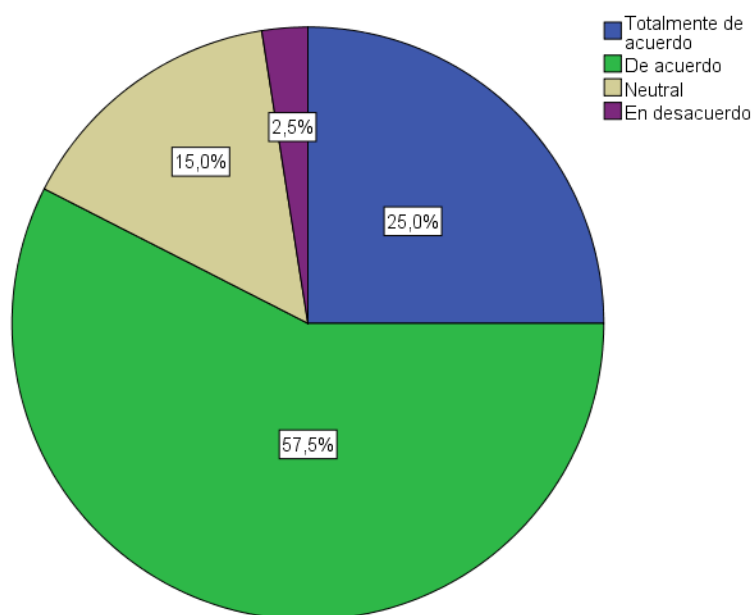
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	10	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	23	57,5	57,5	82,5
	Neutral	6	15,0	15,0	97,5
	En desacuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 17

Cumplimiento con las reglas de la organización



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 57,5% del personal de la empresa encuestado está de acuerdo que los colaboradores cumplen con las reglas de la organización, el 25% contestaron que está totalmente de acuerdo, el 15% es neutral y el 2,5% consideraron que están en desacuerdo.

Análisis

Se determina que la mayoría del personal cumple con las reglas organizacionales, pero para un porcentaje se requiere intervención para alinear a todo el personal con las normas establecidas.

4. ¿La disciplina contribuye al buen ambiente de trabajo?

Tabla 34

Contribución de la disciplina al buen ambiente laboral

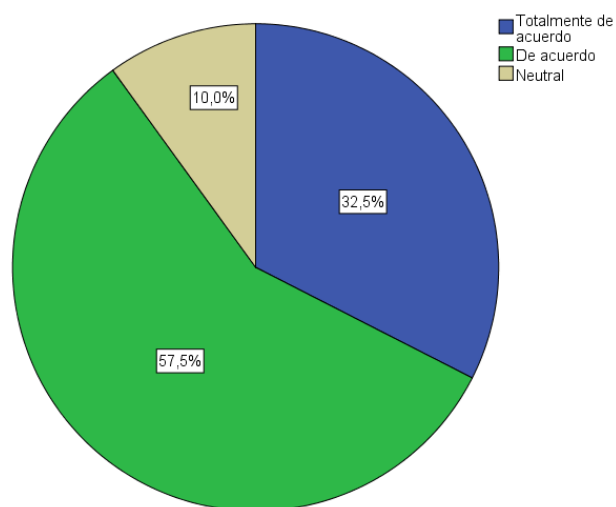
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	13	32,5	32,5	32,5
	De acuerdo	23	57,5	57,5	90,0
	Neutral	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 18

Contribución de la disciplina al buen ambiente laboral



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 57,5% del personal de la empresa encuestado respondieron que está de acuerdo que la disciplina contribuye al buen ambiente de trabajo, el 32,5% contestaron que está totalmente de acuerdo, y el 10% es neutral.

Análisis

La mayoría del personal percibe que la disciplina mejora el ambiente laboral, lo que sugiere un buen nivel de orden y respeto en la empresa, que fortalece el clima organizacional en la empresa.

5. ¿Se siente satisfecho/a con las tareas que realiza?

Tabla 35

Satisfacción con las tareas

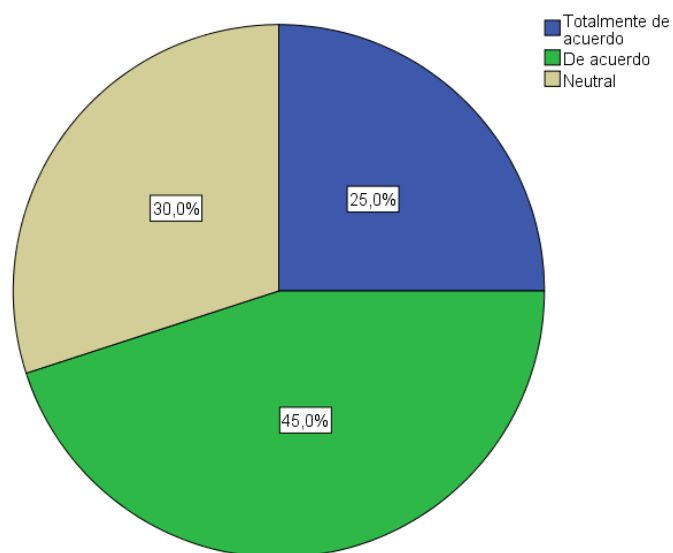
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	10	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	18	45,0	45,0	70,0
	Neutral	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 19

Satisfacción con las tareas



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 45% del personal de la empresa encuestado contestaron estar de acuerdo en que se sienten satisfecho con las tareas que realiza, el 25% del personal afirmó estar totalmente de acuerdo y el 30% permaneció neutral.

Análisis

Un porcentaje representativo expresa satisfacción con sus tareas, lo que refleja un buen nivel de alineación entre las responsabilidades laborales y las expectativas de los colaboradores. Sin embargo, otro porcentaje es neutral que podría estar enfrentando retos en términos de motivación o asignación de tareas.

6. ¿La organización proporciona un entorno laboral agradable?

Tabla 36

Entorno laboral agradable

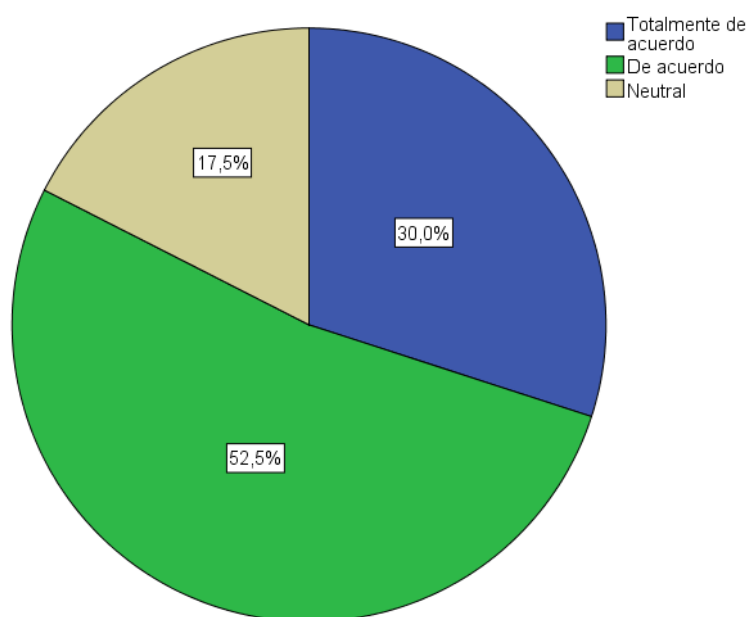
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	12	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	21	52,5	52,5	82,5
	Neutral	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 20

Entorno laboral agradable



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 52,5% del personal de la empresa encuestado está de acuerdo en que la organización proporciona un entorno laboral agradable, el 30% está totalmente de acuerdo y el 17,5% es neutral.

Análisis

La mayoría del personal de la empresa considera que el entorno laboral es positivo, lo que sugiere que la empresa ha logrado crear un ambiente de trabajo adecuado. El 17,5% neutral podría indicar la necesidad de mejoras en áreas específicas como la comunicación o las relaciones interpersonales.

7. ¿La información importante se comunica de manera clara y efectiva?

Tabla 37

Comunicación clara y efectiva

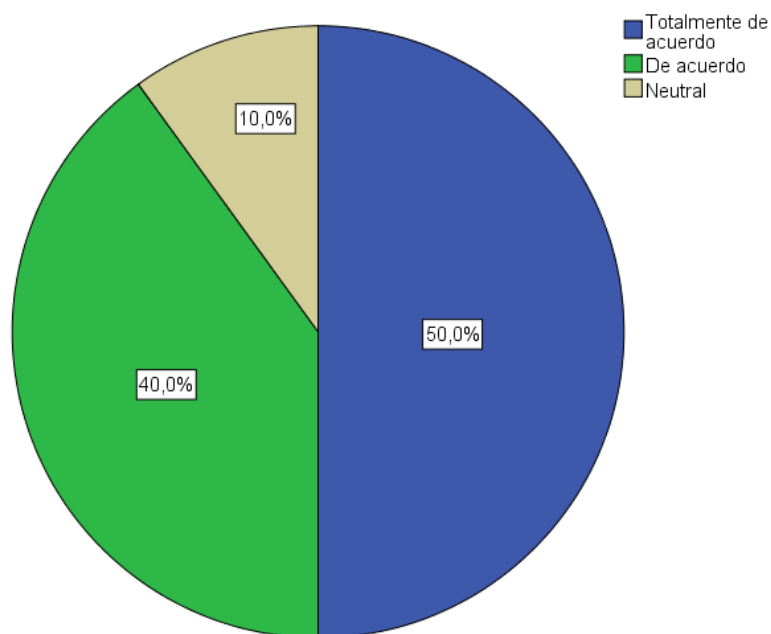
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	20	50,0	50,0	50,0
	De acuerdo	16	40,0	40,0	90,0
	Neutral	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 21

Comunicación clara y efectiva



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 50% del personal de la empresa encuestado indicó estar totalmente de acuerdo en que la información importante se comunica de manera clara y efectiva, el 40% está de acuerdo y el 10% es neutral.

Análisis

Se establece que el personal percibe que la comunicación en la empresa es adecuada, lo que es esencial para la coordinación y el logro de objetivos. Sin embargo, el bajo porcentaje es neutral podría señalar la necesidad de reforzar ciertos canales de comunicación para asegurar la claridad en todas las áreas.

8. ¿La comunicación facilita la coordinación de tareas?

Tabla 38

Coordinación mediante la comunicación

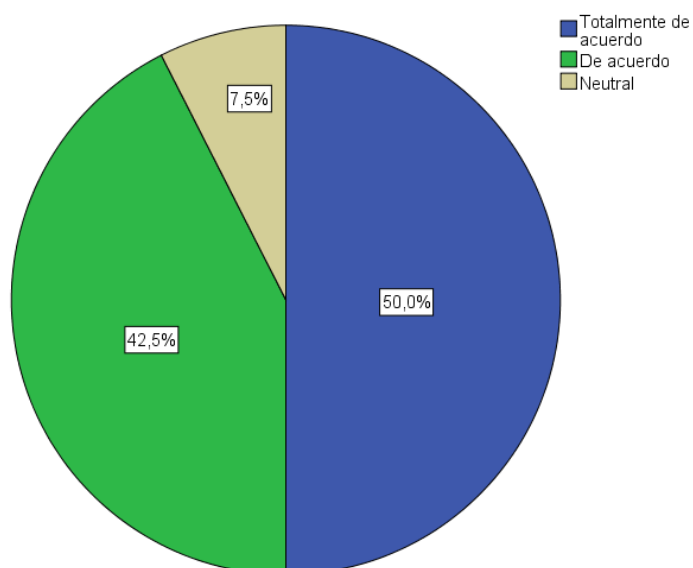
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	20	50,0	50,0	50,0
	De acuerdo	17	42,5	42,5	92,5
	Neutral	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 22

Coordinación mediante la comunicación



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 50% respondieron estar totalmente de acuerdo en que la comunicación facilita la coordinación de tareas, el 42,5% contestaron que están de acuerdo y el 7,5% mostró neutralidad.

Análisis

Se establece que la mayor parte del personal reconoce la efectividad de la comunicación en la coordinación laboral, lo que evidencia que la empresa tiene sistemas adecuados para promover el trabajo en equipo. El 7,5% neutral podría reflejar casos específicos donde la comunicación puede mejorarse.

9. ¿El estrés laboral afecta mi bienestar?

Tabla 39

Impacto del estrés laboral en el bienestar

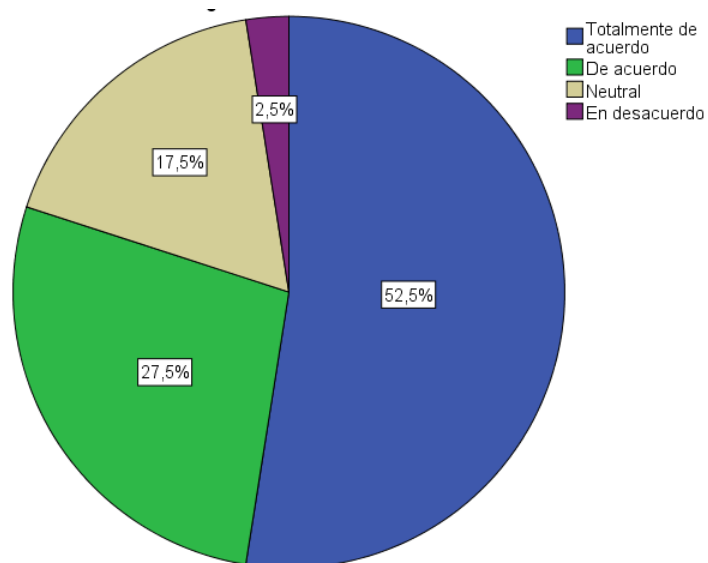
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	21	52,5	52,5	52,5
	De acuerdo	11	27,5	27,5	80,0
	Neutral	7	17,5	17,5	97,5
	En desacuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 23

Impacto del estrés laboral en el bienestar



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 52,5% de los encuestados indicó estar totalmente de acuerdo en que el estrés laboral afecta su bienestar, el 27,5% está de acuerdo, el 17,5% es neutral y el 2,5% está en desacuerdo.

Análisis

La mayor parte del personal consideraron que se percibe que el estrés laboral impacta negativamente su bienestar, lo que subraya la importancia de implementar estrategias efectivas para manejar el estrés en el lugar de trabajo.

10. ¿La empresa proporciona recursos para manejar el estrés?

Tabla 40

Recursos para manejar el estrés

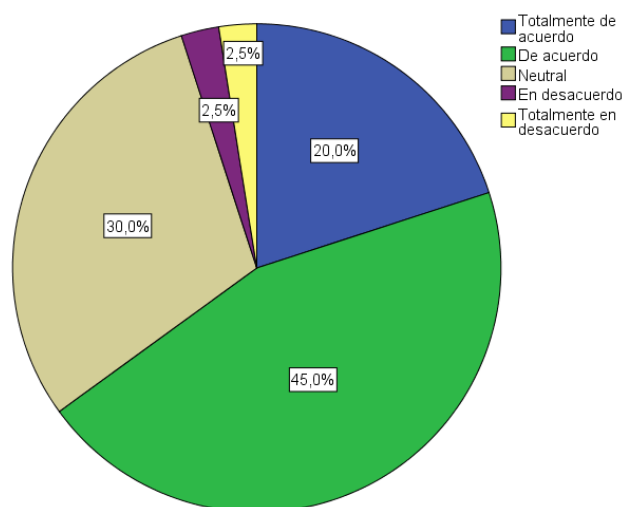
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	8	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	18	45,0	45,0	65,0
	Neutral	12	30,0	30,0	95,0
	En desacuerdo	1	2,5	2,5	97,5
	Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 24

Recursos para manejar el estrés



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 45% está de acuerdo en que la empresa proporciona recursos para manejar el estrés, el 30% es neutral, el 20% del personal está totalmente de acuerdo, y el 5% respondieron las opciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que no percibe estas herramientas.

Análisis

El personal reconoce los esfuerzos de la empresa para abordar el estrés laboral, aunque se refleja áreas de oportunidad para fortalecer los recursos y programas de apoyo emocional.

11. ¿Existen conflictos frecuentes entre colaboradores?

Tabla 41

Conflictos frecuentes entre colaboradores

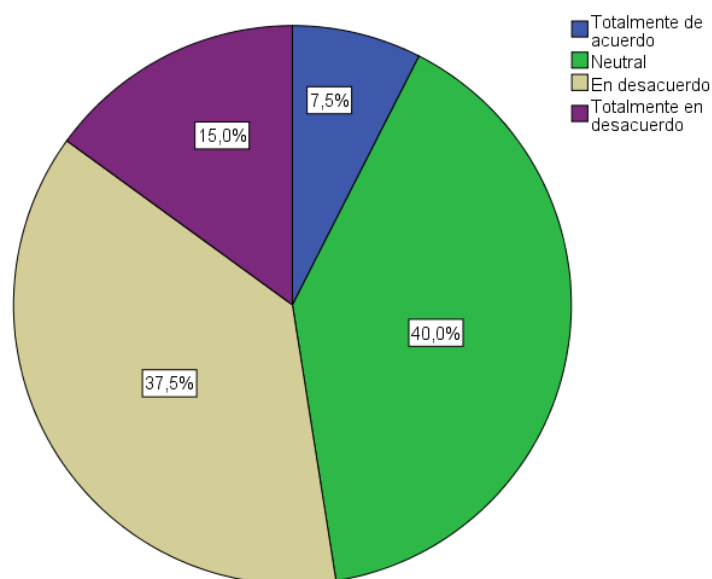
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	Neutral	16	40,0	40,0	47,5
	En desacuerdo	15	37,5	37,5	85,0
	Totalmente en desacuerdo	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 25

Conflictos frecuentes entre colaboradores



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 40% del personal encuestados mostraron neutralidad en lo relacionado a la existencia de conflictos frecuentes entre colaboradores, el 37,5% consideraron que están en desacuerdo, el 15% expresaron totalmente en desacuerdo y el 7,5% del personal indicó estar totalmente de acuerdo.

Análisis

Un alto porcentaje del personal consideraron que no existen conflictos significativos en el lugar de trabajo, aunque un porcentaje es neutral podría reflejar que, si bien no son frecuentes, los conflictos ocurren ocasionalmente y podrían requerir atención para evitar su escalamiento.

12. ¿El ambiente está libre de conflictos perjudiciales?

Tabla 42

Ambiente libre de conflictos perjudiciales

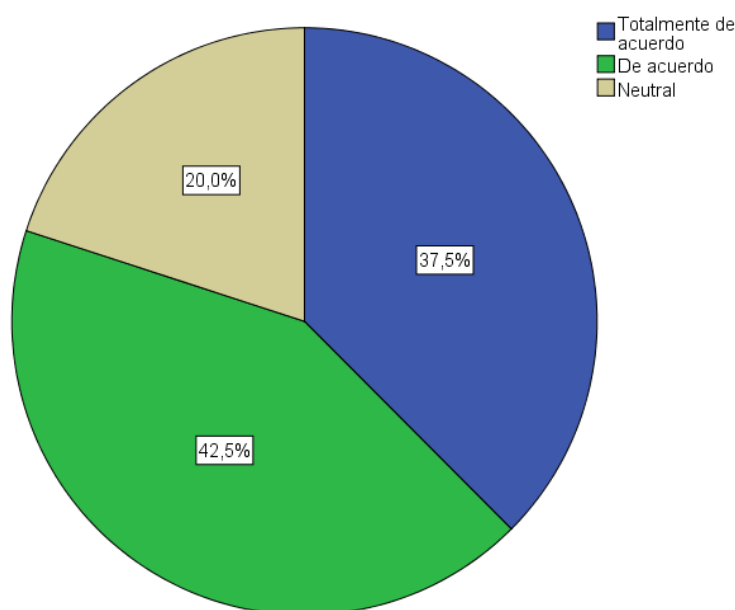
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	15	37,5	37,5	37,5
	De acuerdo	17	42,5	42,5	80,0
	Neutral	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Figura 26

Ambiente libre de conflictos perjudiciales



Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Interpretación

El 42,5% del personal encuestado está de acuerdo en que el ambiente laboral está libre de conflictos perjudiciales, el 37,5% está totalmente de acuerdo y el 20% es neutral.

Análisis

Un porcentaje representativo considera que el ambiente laboral es armónico y está libre de conflictos perjudiciales. Sin embargo, el 20% neutral sugiere que algunos colaboradores podrían percibir ciertos desacuerdos o tensiones que requieren ser manejados para garantizar un ambiente laboral óptimo en la empresa.

3.1.3. Discusión

Los hallazgos del presente estudio están relacionados con los diferentes hallazgos que relacionan el clima organizacional y el desempeño laboral, alineándose con investigaciones previas que destacan esta relación en distintos contextos. Obeng et al. (2020) plantearon que el apoyo organizacional percibido refuerza el vínculo entre el clima organizacional y el compromiso de los colaboradores, estableciendo una base sólida para la mejora del desempeño. En este estudio, un 80% de los encuestados percibe el clima organizacional como favorable, que representa un entorno propicio para el desarrollo de actitudes positivas hacia las tareas. Sin embargo, el 40% neutral respecto a la frecuencia de conflictos sugiere que estos, aunque no predominantes, requieren intervenciones proactivas para evitar su escalamiento.

Atta et al. (2019) identificaron que un clima innovador y cooperativo no solo mejora el desempeño laboral, sino que también fortalece la satisfacción individual. Esto se evidencia aquí, donde factores como la claridad en la comunicación y la disponibilidad de recursos influyen positivamente en el desempeño. No obstante, un 17,5% de neutralidad en aspectos como el ambiente laboral y las estrategias motivacionales refleja que aún existen áreas específicas donde los colaboradores no perciben plenamente los beneficios organizacionales.

Por otro lado, Paisal et al. (2020) destacaron que la satisfacción laboral actúa como una variable mediadora entre el clima y el desempeño. Este aspecto es clave en el estudio, el 87,5% de los colaboradores manifiesta compromiso emocional con los

valores organizacionales. Sin embargo, un porcentaje significativo (80%) considera que el estrés laboral afecta su bienestar, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias para manejar el estrés de manera efectiva, como programas de bienestar laboral y apoyo emocional.

De acuerdo con Flores y Delgado (2022), el liderazgo juega un papel determinante en la alineación del personal con los objetivos organizacionales. En este estudio, aunque la percepción general del liderazgo es positiva, el manejo insuficiente de conflictos frecuentes y el estrés laboral son áreas críticas que necesitan atención. Estos resultados son coherentes con Achote et al. (2022), quienes encontraron que un liderazgo deficiente puede impactar negativamente tanto en el clima organizacional como en el desempeño. Además, la correlación significativa ($p < 0.05$) entre las variables en esta investigación refuerza los hallazgos previos sobre la importancia de un clima organizacional saludable como predictor del rendimiento.

En el contexto ecuatoriano, López (2021) analizan la importancia de la gestión administrativa en la mejora del desempeño, sugiriendo que una atención oportuna a las necesidades del personal administrativo puede optimizar el clima laboral. Por lo cual las recomendaciones del estudio establecen las necesidades de acciones y estrategias que trabajen en diferentes áreas como la comunicación y herramientas efectivas para alinear al personal con las metas organizacionales.

A pesar de los hallazgos, el estudio tiene algunas limitaciones, dificultades para la aplicación de instrumentos validados a nivel internacional, pero son muy complejos para el personal y la organización, la falta de datos anteriores para compararlos y establecer mejoras realizadas en los últimos cinco años de la empresa. Los hallazgos no solo validan teorías previas sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, sino que también aporta evidencia práctica para el diseño de estrategias que fortalezcan estas dimensiones. El desafío está en abordar las áreas críticas detectadas, como el estrés laboral y la cohesión del equipo, para consolidar un entorno laboral sostenible y de alto rendimiento.

3.2. Verificación de hipótesis

3.2.1. Prueba de normalidad

Para el análisis de la prueba de normalidad se tomó en cuenta la prueba de Shapiro-Wilk, ya que los datos de análisis son menores a $n \leq 50$. Los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk entre la variable clima organizacional y desempeño laboral, donde la variable clima organizacional tiene una significancia de 0,010 el cual es menor que 0,05; es decir, que sus datos no siguen una distribución normal (datos no paramétricos). Mientras que la variable desempeño laboral cumple con la normalidad, dado que su valor de significancia es 0,500, es decir, es mayor que 0,05; por lo tanto, sus datos son normales (datos paramétricos).

Tabla 43

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Total, Clima Organizacional	,185	40	,001	,923	40	,010
Total, Desempeño laboral	,107	40	,200*	,975	40	,500

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Por tal razón, la variable Clima organizacional no cumple con el criterio de normalidad, pero la variable Desempeño laboral tiene una distribución normal, se dispuso que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es el más indicado para analizar la relación entre las dos variables de estudio, dado que una de las variables no cumple con el supuesto de normalidad.

3.2.2. Prueba de correlación

Tabla 44

Correlaciones

			Total, Clima organizacional	Total, desempeño laboral
Rho de Spearman	Total, Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,555**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Total, Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,555**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

El valor de correlación de Rho de Spearman de 0,555 indica una correlación positiva moderada entre las variables consideradas, en este caso el clima organizacional y el desempeño laboral. Esto significa que a medida que mejora el clima organizacional, también mejora el desempeño laboral, o viceversa. Este nivel de correlación puede interpretarse como una indicación de que existe una relación significativa (positiva moderada) entre las dos variables. Es decir, si existe una tendencia clara entre las dos variables, dado que la correlación entre las variables es moderada, su significancia estadística demuestra que existe una conexión importante entre las dos variables de estudio.

Para evaluar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, se aplicó la prueba de Chi-cuadrado.

Datos generales.

- Grados de libertad (gl): 4
- Significancia asintótica (p-valor): 0,027
- Valor de la tabla de distribución: 9,4877
- Valor calculado del Chi-cuadrado de Pearson: 10,956

Si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula. En este caso, $p = 0,027$; que es menor a 0.05.

Tabla 45
Prueba de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,956 ^a	4	,027
Razón de verosimilitudes	9,166	4	,057
Asociación lineal por lineal	5,239	1	,022
N de casos válidos	40		

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Regla de decisión

El valor calculado del Chi-cuadrado (10,956) es mayor que el valor crítico de la tabla de Chi-cuadrado para 4 grados de libertad y un nivel de significancia $p < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna (H_1) “Los factores del clima organizacional **SI** se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A” se rechaza la Hipótesis nula (H_0) “Los factores del clima organizacional **NO** se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A”.

Por lo tanto, se determina lo siguiente:

Los factores del clima organizacional **SI** se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A.

Tabla 46

Correlación de las variables de investigación

Clima organizacional	Estadística	Desempeño laboral									
		¿Considera que su desempeño contribuye al logro de los objetivos organizacionales?	¿Se esfuerza constantemente por alcanzar las metas propuestas en su lugar de trabajo?	¿Mantengo una actitud positiva frente a mis tareas y responsabilidades laborales?	¿La empresa establece criterios claros para evaluar mi desempeño laboral?	¿Me siento cómodo/a con el entorno social y profesional en el que desempeño mis funciones?	¿Cuento con los recursos necesarios para cumplir mis tareas de manera adecuada?	¿Me adapto fácilmente a los cambios y nuevas tareas asignadas en mi trabajo?	¿Me siento emocionalmente comprometido/a con los objetivos y valores de la organización?	¿La empresa implementa acciones para fortalecer la motivación de los colaboradores?	¿Factores externos, como la situación económica, afectan su desempeño laboral?
¿Los colaboradores actúan con integridad en el entorno laboral?	Coeficiente de correlación	,410**	,438**	,264	,320*	,243	,313*	,111	,210	,270	,118
	Sig. (bilateral)	,009	,005	,100	,044	,131	,049	,497	,194	,092	,468
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
¿Se valora el cumplimiento de las normas éticas en la empresa?	Coeficiente de correlación	,138	,358*	,120	,250	,105	,409**	,218	,250	,135	,300
	Sig. (bilateral)	,396	,023	,462	,120	,519	,009	,177	,119	,407	,060
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
¿Los colaboradores cumplen con las reglas de la organización?	Coeficiente de correlación	,387*	,211	,236	,191	,207	,187	,339*	,285	,384*	,402*
	Sig. (bilateral)	,014	,192	,143	,237	,199	,248	,032	,074	,014	,010
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
¿La disciplina contribuye al buen ambiente de trabajo?	Coeficiente de correlación	,338*	,302	,271	,414**	,310	,253	,363*	,373*	,438**	,470**
	Sig. (bilateral)	,033	,058	,091	,008	,052	,116	,021	,018	,005	,002

	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
¿Se siente satisfecho/a con las tareas que realiza?	Coeficiente de correlación	,356*	,386*	,419**	,287	,107	,082	,285	,275	,360*	,196
	Sig. (bilateral)	,024	,014	,007	,073	,510	,614	,075	,086	,022	,226
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
¿La organización proporciona un entorno laboral agradable?	Coeficiente de correlación	,273	,262	,353*	,387*	,336*	,537**	,457**	,386*	,352*	,362*
	Sig. (bilateral)	,089	,103	,026	,014	,034	,000	,003	,014	,026	,022
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
¿La información importante se comunica de manera clara y efectiva?	Coeficiente de correlación	,164	,127	,248	,068	,144	-,061	,004	-,049	,109	-,014
	Sig. (bilateral)	,312	,435	,123	,677	,376	,708	,980	,766	,502	,930
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
¿La comunicación facilita la coordinación de tareas?	Coeficiente de correlación	,284	,107	,246	,070	,152	-,039	,289	,267	,051	-,018
	Sig. (bilateral)	,076	,512	,126	,668	,351	,809	,071	,095	,754	,912
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
¿El estrés laboral afecta mi bienestar?	Coeficiente de correlación	,104	-,023	,354*	-,081	,064	-,166	-,289	-,127	,014	,070
	Sig. (bilateral)	,522	,886	,025	,619	,697	,306	,070	,434	,933	,668
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
¿La empresa proporciona recursos para manejar el estrés?	Coeficiente de correlación	,024	-,097	,089	-,124	,144	,039	,338*	,216	,304	,013
	Sig. (bilateral)	,885	,553	,583	,447	,377	,812	,033	,181	,057	,939
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
¿Existen conflictos frecuentes	Coeficiente de correlación	,109	,186	,192	,355*	-,082	,132	,120	,119	,233	,235

entre colaboradores?	Sig. (bilateral)	,504	,251	,235	,025	,615	,416	,461	,466	,149	,145
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
¿El ambiente está libre de conflictos perjudiciales?	Coeficiente de correlación	,057	,045	,021	-,144	,131	,360*	-,117	-,052	,276	-,099
	Sig. (bilateral)	,725	,781	,899	,376	,420	,022	,474	,748	,085	,545
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).											
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).											

Elaborado por: Investigador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

En la Tabla 46 se analizan las correlaciones específicas entre preguntas, se muestra un análisis detallado de las correlaciones obtenidas mediante el coeficiente de Spearman. Entre las preguntas analizadas, se observan correlaciones menores a 0,4 que presentan significancia estadística, con asociaciones relevantes, aunque de baja intensidad. Las correlaciones menores a 0,4 muestran significancia estadística moderada con valores $p < 0,05$. Por ejemplo, la relación entre "¿Me adapto fácilmente a los cambios y nuevas tareas asignadas en mi trabajo?" y "¿Los colaboradores cumplen con las reglas de la organización?" presenta un coeficiente de 0,339 ($p = 0,032$). Aunque moderada, esta relación es significativa. También, el ítem "¿Cuento con los recursos necesarios para cumplir mis tareas de manera adecuada?" se relaciona con "¿La organización proporciona un entorno laboral agradable?" con un coeficiente de 0,353 ($p = 0,026$).

Las correlaciones superiores a 0,4 destacan una relación más fuerte y estadísticamente significativa. Por ejemplo, "¿La disciplina contribuye al buen ambiente de trabajo?" se asocia con "¿Los colaboradores cumplen con las reglas de la organización?" con un coeficiente de 0,438 ($p = 0,005$). Igualmente, la pregunta "¿La organización proporciona un entorno laboral agradable?" presenta una correlación alta de 0,537 ($p < 0,001$) con "¿Cuento con los recursos necesarios para cumplir mis tareas de manera adecuada?".

En base a lo expresado anteriormente, se rechaza hipótesis nula (H_0) y acepto hipótesis alterna (H_1), es decir, que si hay evidencias estadísticamente significativas.

Los factores del clima organizacional **SI** se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A.

CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1.Conclusiones

- El clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa José Ocaña Mayorga tienen un impacto significativo. La forma en que los colaboradores perciben factores como el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo influyen en su motivación. Un buen clima organizacional promueve un mejor desempeño laboral de los colaboradores. El clima organizacional es un factor importante que influye en el desempeño laboral, este afecta el bienestar emocional y productividad de los colaboradores.
- Los fundamentos científicos del clima organizacional y el desempeño laboral establecen que son variables interrelacionadas que impactan directamente en el éxito de las organizaciones y empresas privadas. El clima organizacional influye en aspectos como la motivación, la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales, mientras que el desempeño laboral refleja el grado en que los colaboradores cumplen sus responsabilidades y contribuyen a los objetivos empresariales. Estos son consistentes con estudios previos que destacan la importancia de un ambiente laboral positivo para fomentar la productividad y el compromiso organizacional.
- La evaluación del clima organizacional en la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A. revela un clima organizacional mayoritariamente favorable, presenta áreas de mejora en aspectos como la comunicación interna, el liderazgo efectivo y el manejo del estrés laboral. Los resultados descriptivos permiten identificar fortalezas como la percepción de claridad en los objetivos organizacionales, pero también destacan la necesidad de fortalecer la cohesión y la motivación del equipo. La encuesta al personal establece que el personal tiene una percepción positiva sobre su desempeño y califican el clima organizacional como favorable, aunque en lo relacionado los conflictos frecuentes entre colaboradores presenta la media más baja de los factores del clima organizacional evaluados.
- Los análisis correlacionales realizados indican una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Esto implica que, a medida que se mejoran las dimensiones del clima organizacional, como el liderazgo, la comunicación y el reconocimiento, se potencia el desempeño de los colaboradores.

Estos hallazgos comprueban la hipótesis de que un entorno laboral positivo es esencial para maximizar la productividad y el compromiso individual del personal de la organización.

4.2.Recomendaciones

- Se recomienda mejorar el clima organizacional a través del fortalecimiento de prácticas que promuevan un entorno laboral positivo y saludable. Implica en mejorar la comunicación, el liderazgo, el trabajo en equipo para mantener altos niveles de motivación y compromiso en los colaboradores. Estas acciones permitirán mejorar el bienestar de los colaboradores y optimizar su desempeño laboral, reflejando un impacto positivo para la empresa.
- Es esencial analizar los fundamentos científicos de las variables de investigaciones, desde los planteamientos de las teorías del desempeño laboral que ayudan a conocer que factores externos e internos puede afectar las diferentes organizaciones. Esta información puede ser una base para la construcción de estrategias administrativas basadas en un mejor clima organizacional, según los hallazgos de investigadores y expertos que plantean los factores y dimensiones de las variables.
- Con base a los hallazgos del estudio, es recomendable aplicar un plan clima organizacional basado en el diseño de canales de comunicación más efectivos y frecuentes, como reuniones regulares, boletines informativos y encuestas internas, para garantizar que todos los colaboradores comprendan los objetivos organizacionales y se sientan parte del proceso. Asimismo, incluir actividades de capacitación enfocado al desarrollo de líderes con habilidades de gestión y comunicación para que puedan guiar y motivar a sus equipos de manera efectiva.
- Implementar iniciativas que mejoren y evalúen periódicamente el desempeño laboral y el clima organizacional a través de estrategias de recompensa, tanto monetarias como no monetarias, que reconozcan el desempeño destacado de los colaboradores. Estas requieren planificar acciones de gestión del estrés y bienestar laboral y la gestión de conflictos en la empresa, para identificar cambios y nuevas áreas de oportunidad. Esto permitirá mantener una perspectiva actualizada y proactiva para fomentar mejoras constantes en el entorno laboral.

MATERIALES DE REFERENCIA

4.3.Referencias Bibliográficas

- Abun, D., Nicolas, M. T., Natividad, E. B., May, W., Ancheta, C., Acidera, E. B., & Julian, F. P. (2023). Measuring the Effect of Organizational Climate on the Employees' Work Performance as Perceived by the Employees. *Divine Word International Journal of Management and Humanities (DWIJMH)*, 2(1), 120–147. <https://doi.org/10.62025/dwijmh.v2i1.18>
- Achote, M. M., Tunja, D. T., & Montero, Y. (2022). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Talento Humano en la Federación Deportiva de Cotopaxi (FDC). *Investigación, Tecnología e Innovación*, 14(15), 32–57. <https://portal.amelica.org/ameli/journal/593/5933292006/5933292006.pdf>
- Acosta, D., Rodríguez, W., Peñaherrera, M., García, S., & Mendoza, Y. (2021). Metodología de la investigación en la educación superior. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(4), 283-293. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000400283&script=sci_arttext
- Acosta, S. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8), 82-95. doi:<https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>
- Aldaz, A. D. R., Alvarado, W. Y., Castro, N. A., & Fajardo, C. M. (2022). Clima organizacional y desempeño docente. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1588/2213>
- Ali, M., Lei, S., & Wei, X. Y. (2018). The mediating role of the employee relations climate in the relationship between strategic HRM and organizational performance in Chinese banks. *Journal of Innovation and Knowledge*, 3(3), 115–122. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2016.12.003>
- Atta, H., Hussain Lashari, R., Hussain Rana, A., Atta, S., & Hasnain Nazir, S. (2019). The Role of Organizational Climate on Employee Performance: An Empirical Study of Government Hospitals of Lahore, Pakistan. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 8(4), 56–63. www.european-science.com<http://www.european-science.com>56

- Bardales, V. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui. Año 2015* [Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1003/bardales_pv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chanca, J. A. (2022). Eficiencia del Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico del Ejército. *Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.*, 6(22), 1–23. https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/818/1340
- Chevrolet. (2024). *El transporte de carga impulsa al sector productivo y económico del país*. <https://media.buick.com/media/ec/es/chevrolet/home.detail.html/content/Pages/news/ec/es/2024/jun/0628-eltransporte.html>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGRAW-HILL/Interamericana Editores S.A de C.V.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta edi). Colombia: Ed. McGraw. Hill.
- Corporación Financiera Nacional. (2022). *Ficha Sectorial. Transporte de carga*. 1–26. <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/biblioteca/2022/fichas-sectoriales-3-trimestre/Ficha-Sectorial-Transporte-de-carga.pdf>
- Delgado, J. (2021). La investigación científica: su importancia en la formación de investigadores. *Revista Científica Multidisciplinar*, 2385-2386. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.476
- Ekawati, E., & Kurnianto, H. T. (2019). The Influence of Prosedural Justice and Organizational Climate on Organizational Citizenship Behavior (OCB) With Employee Engagement as a Mediator. *Account and Financial Management Journal*, 4(01), 2456–3374. <http://everant.org/index.php/afmj/article/download/293/274/843>
- Flores, J. P., & Delgado, J. M. (2022). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 634–647. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2608

- Hameed, A., Khahro, S., Ahmed, N., Ahmed, Z., & Mustafa, A. (2023). Relationship between Job Satisfaction and Employee Performance in the Construction Industry of Pakistan. *Sustainability (Switzerland)*, 15(11), 1–21. <https://doi.org/10.3390/su15118699>
- Huang, L. C., Gao, M., & Hsu, P. F. (2019). Effects of organizational justice on organizational climate and organizational performance in ecology industry. *Ekoloji*, 28(107), 237–241. <https://web.archive.org/web/20191011113124/http://www.ekolojidergisi.com/download/effects-of-organizational-justice-on-organizational-climate-and-organizational-performance-in-5650.pdf>
- Janiukštis, A., Kovaitė, K., Butvilas, T., & Šūmakaris, P. (2024). Impact of Organisational Climate on Employee Well-Being and Healthy Relationships at Work: A Case of Social Service Centres. *Administrative Sciences*, 14(10). <https://doi.org/10.3390/admsci14100237>
- Kayar, S., & Yeşilada, T. (2024). Quartet of Sustainable Job Security, Job Performance, Organizational Commitment, and Motivation in an Emerging Economy: Focusing on Northern Cyprus. *Sustainability (Switzerland)*, 16(16). <https://doi.org/10.3390/su16166764>
- López, A. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil [Universidad Politecnica Salesiana Ecuador]. In *Propuestas Metodológicas y Tecnológicas Avanzadas*. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- Luthans, F. (2005). *Organizational Behavior*. McGraw-Hill. <https://books.google.com.ec/books?id=zKRXAAAAYAAJ>
- Markiz, Y., Setiawan, M., Irawanto, D. W., & Rofiq, A. (2017). The influences of leadership styles, organizational communication, and job satisfaction toward employees' job performance in doing construction jobs: A study on three construction companies in Jakarta. *Rjoas*, 5(May), 168–180. <https://cyberleninka.ru/article/n/the-influences-of-leadership-styles-organizational-communication-and-job-satisfaction-toward-employees-job-performance-in-doing/pdf>

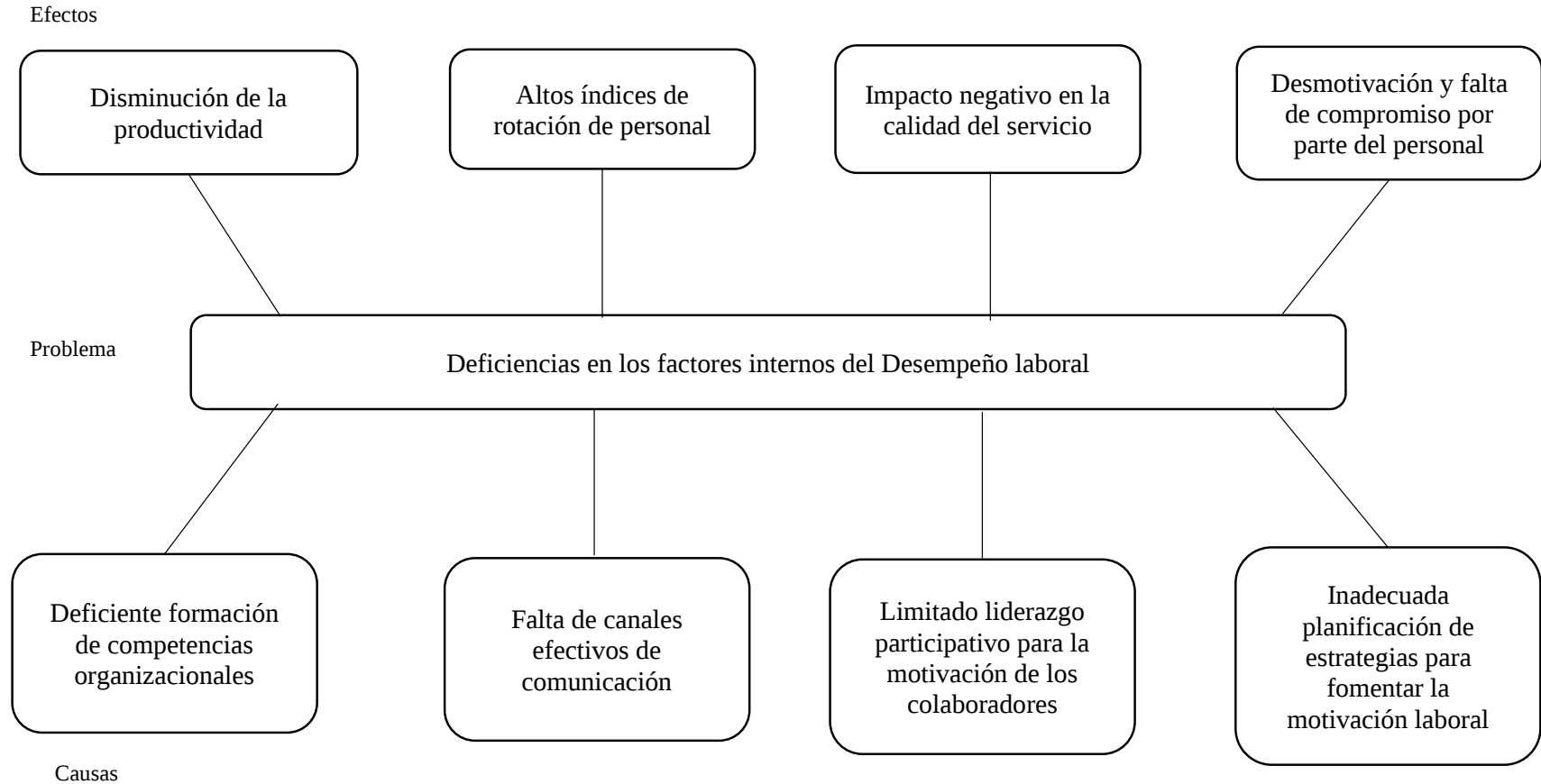
- Medina, I., & González, C. (2021). La construcción de inferencias en la comprensión lectora: una investigación correlacional. *Educatio siglo XXI*, 39(1), 167-188. doi:<https://doi.org/10.6018/educatio.45197>
- Obeng, A. F., Quansah, P. E., Cobbinah, E., & Danso, S. A. (2020). Organizational Climate and Employee Performance: Examining the Mediating Role of Organizational Commitment and Moderating Role of Perceived Organizational Support. *International Journal of Human Resource Studies*, 10(3), 238. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v10i3.17395>
- Ordaz, F., García, J., & Jiménez, R. (2022). *Estadística y Métodos Cuantitativos II* (Vol. 22). Servicio de Publicaciones de la Universidad de Huelva. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8XeXEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR6&dq=poblaci%C3%B3n+y+muestra+en+estad%C3%ADstica&ots=OIaGh89y-k&sig=05d17Fx_eN1ELAisFpp4iXd2FJM#v=onepage&q=poblaci%C3%B3n+y+muestra+en+estad%C3%ADstica&f=false
- Ouabi, Z., Douayri, K., Barboucha, F., & Boubker, O. (2024). Human Resource Practices and Job Performance : Insights from Public Administration. *Societies*, 14. <https://www.mdpi.com/2075-4698/14/12/247>
- Paisal, Afrizawati, Divianto, & Yahya. (2020). *The Effect of Organization Climate on Performance with Job Satisfaction as an Intervening Variable*. 431(First 2019), 159–163. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200407.027>
- Panjaitan, S., & Sihombing, D. R. (2021). Analysis of the Effect of Work Placement Suitability on Employee Work Performance in the Tarutung Road and Bridge Technical Implementation Unit of the Bina Marga and Construction Service of North Sumatra Province. *Jurnal Mantik*, 4(4), 10–19. <https://iocscience.org/ejournal/index.php/mantik/article/view/1204>
- Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. del P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comunicación: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163–174. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Prasetya, W., & Natalia, C. (2020). Investigating factors affecting construction workers performance. *Journal of Environmental Treatment Techniques*, 8(3), 1209–1219.

- [https://web.archive.org/web/20200815080713id_/http://www.jett.dormaj.com/docs/Volume8/Issue 3/Investigating Factors Affecting Construction Workers Performance.pdf](https://web.archive.org/web/20200815080713id_/http://www.jett.dormaj.com/docs/Volume8/Issue%203/Investigating%20Factors%20Affecting%20Construction%20Workers%20Performance.pdf)
- Qiu, H., Ye, B. H., Hung, K., & York, Q. Y. (2015). Exploring Antecedents of Employee Turnover Intention – Evidence of China’s Hotel Industry. *Journal of China Tourism Research*, 11, 53–66. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:154130493>
- Rodriguez , R. (2018). *Psicologia Educativa*. Perú: Clube de Autores. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=iyxKEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Sánchez, D. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI boletín científico de la escuela superior tepeji del río*, 9(17), 38-39. doi:<https://doi.org/10.29057/estr.v9i17.7928>
- Santamaria, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- Sumba, R., & Moreno, P. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 234–261. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>
- Vélez, N. (2019). Descripción de Clima Organizacional en una Empresa de Economía Mixta de la Ciudad de Medellín. In *Trabajo de grado para optar al título de psicóloga*. Universidad de Antioquia.

4.4.Anexos

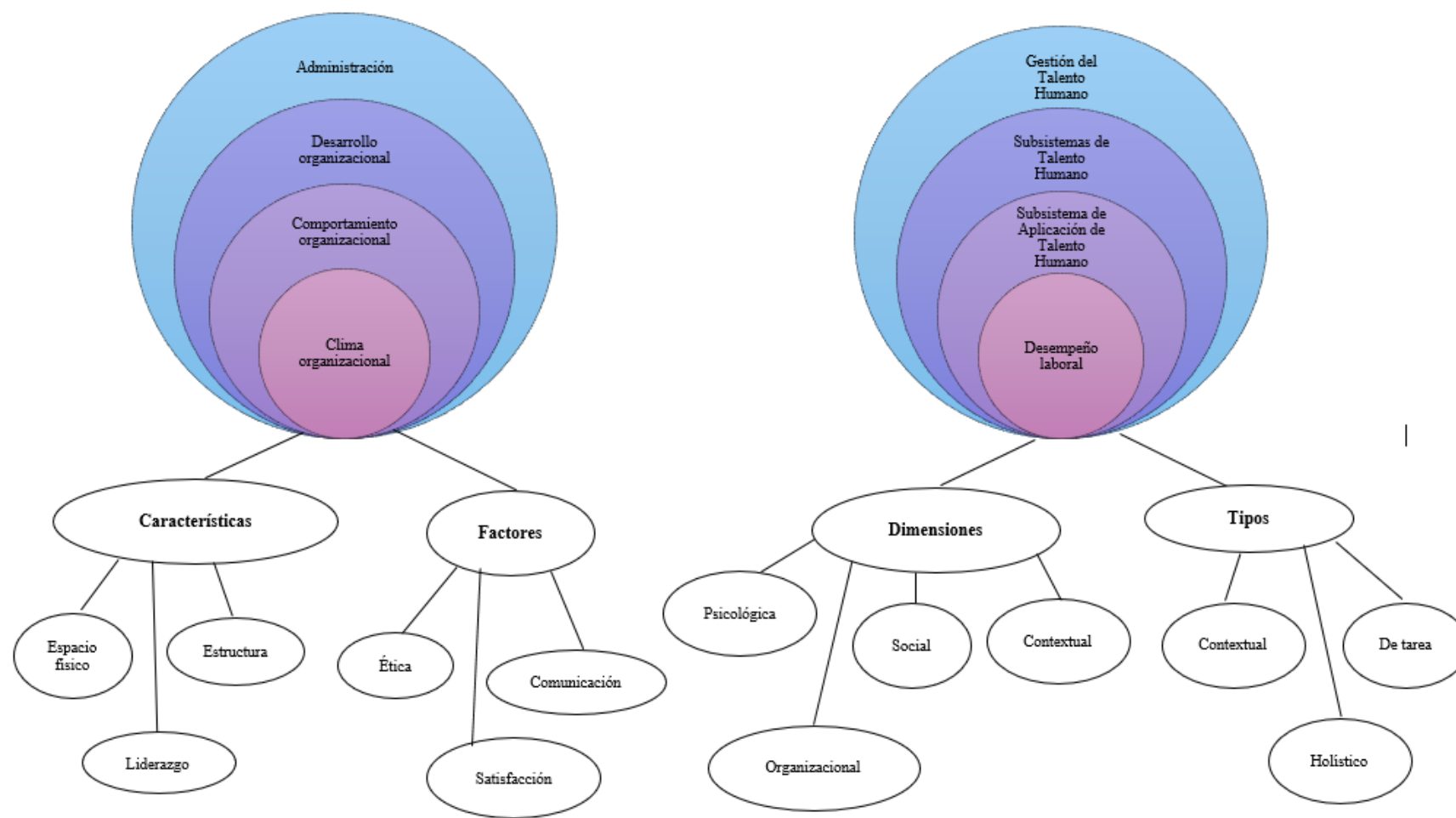
Anexo A

Árbol de problemas



Anexo B

Red de inclusión conceptual y constelación de ideas



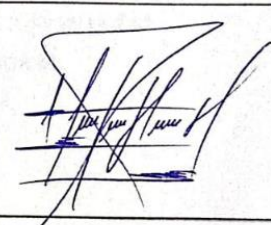
Anexo C

Validación por expertos

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO – JUEZ

Validado por:	Elv Sautan
Profesión:	Docente
Lugar de trabajo:	UTA
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Jubete, 20/12/2024
E-mail:	
Firma:	

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO – JUEZ

Validado por:	DR. SANTIAGO VERDESOLO
Profesión:	DOCTOR EN EMPRESAS
Lugar de trabajo:	FACULTAD ADMINISTRACION
Cargo que desempeña:	DOCENTE INVEIGTADOR
Lugar y fecha de validación:	ABRATO, 20 DICIEMBRE DEL 2024
E-mail:	oswaldosverdesolo@uta.edu.ec
Firma:	

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO – JUEZ

Validado por:	Ing. Arturo Montenegro R.
Profesión:	Ing. Comercial
Lugar de trabajo:	Universidad Técnica de Ambato
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato 23/12/2024
E-mail:	af.montenegro@uta.edu.ec
Firma:	

Anexo D

Encuesta aplicada

Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A.

Objetivo: Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa José Ocaña Mayorga Transportes S.A.

Instructivo:

- Marque la respuesta que este más próxima a su realidad.
- Sus respuestas serán tratadas de forma anónima y únicamente con fines académicos.

** Indica que la pregunta es obligatoria*

1. Edad (en años) *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Menos de 20 años
- ☐ 21 - 30 años
- ☐ 31 - 40 años
- ☐ 41 - 50 años
- ☐ Más de 50 años

2. Género *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino
- ☐ Otro

3. Nivel de educación *

Marca solo un óvalo

- ☐ Primaria
- ☐ Secundaria
- ☐ Técnica o Tecnológica
- ☐ Universitaria
- ☐ Postgrado

4. Años de experiencia en la empresa *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Menos de 1 año
- ☐ 1 - 3 años
- ☐ 4 - 6 años
- ☐ Más de 6 años

5. 1. ¿Considera que su desempeño contribuye al logro de los objetivos organizacionales?

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Neutral
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

6. 2. ¿Se esfuerza constantemente por alcanzar las metas propuestas en su lugar de trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

7. 3. ¿Mantengo una actitud positiva frente a mis tareas y responsabilidades laborales? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

8. 4. ¿La empresa establece criterios claros para evaluar mi desempeño laboral? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

9. 5. ¿Me siento cómodo/a con el entorno social y profesional en el que desempeño mis funciones?

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

10. 6. ¿Cuento con los recursos necesarios para cumplir mis tareas de manera adecuada?

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

11. 7. ¿Me adapto fácilmente a los cambios y nuevas tareas asignadas en mi trabajo?

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

12. **8. ¿Me siento emocionalmente comprometido/a con los objetivos y valores de la organización? ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

13. **9. ¿La empresa implementa acciones para fortalecer la motivación de los colaboradores? ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

14. **10. ¿Factores externos, como la situación económica, afectan su desempeño laboral? ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

15. **11. ¿Los colaboradores actúan con integridad en el entorno laboral? ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

16. **12. ¿Se valora el cumplimiento de las normas éticas en la empresa? ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

17. **13. ¿Los colaboradores cumplen con las reglas de la organización? ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

18. **14. ¿La disciplina contribuye al buen ambiente de trabajo? ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

19. **15. ¿Se siente satisfecho/a con las tareas que realiza? ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

20. **16. ¿La organización proporciona un entorno laboral agradable? ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

21. **17. ¿La información importante se comunica de manera clara y efectiva? ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

22. **18. ¿La comunicación facilita la coordinación de tareas? ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

23. **19. ¿El estrés laboral afecta mi bienestar? ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

24. 20. ¿La empresa proporciona recursos para manejar el estrés? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

25. 21. ¿Existen conflictos frecuentes entre colaboradores? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

26. 22. ¿El ambiente está libre de conflictos perjudiciales? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Neutral
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo