



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN  
LA EMPRESA VISPU DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciatura en  
Administración de Empresas**

**Autor:**

Sinchi Quinche Blanca Faviola

**Tutor:**

Ing. Alexander Fernando Vinueza Jara MDE, PhD

Riobamba, Ecuador. 2023

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Blanca Faviola Sinchi Quinche, con cédula de ciudadanía 0605659077, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: **“El clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa VISPU de la ciudad de Riobamba”** certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba a los 14 días del mes de julio del año 2023.



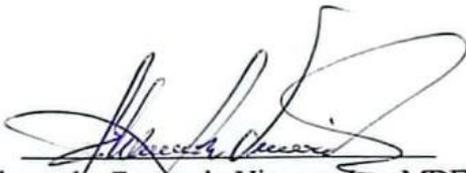
---

Blanca Faviola Sinchi Quinche  
C.I: 0605659077

## **DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR||**

Quien suscribe, Alexander Fernando Vinueza Jara MDE, PhD catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA VISPU DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, bajo la autoría de Blanca Faviola Sinchi Quinche; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 27 días del mes de septiembre del año 2023



Ing. Alexander Fernando Vinueza Jara MDE, PhD

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA VISPU DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA” presentado por Blanca Faviola Sinchi Quinche, con cédula de identidad número 0605659077, bajo la tutoría de Ing. Alexander Fernando Vinueza Jara MDE, PhD; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 27 días del mes de septiembre del año 2023.

PhD. Francisco Pérez  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Mgs. Rosalina Balanzategui  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Mgs. Gilma Uquillas  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



## CERTIFICADO ANTIPLAGIO



Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO



# CERTIFICACIÓN

Que, **Sinchi Quinche Blanca Faviola** con CC: **0605659077**, estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas**, Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA VISPU DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**", cumple con el 10 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 24 de julio de 2023



Ing. Alexander Vinuesa-MDE PhD.  
TUTOR(A)

## **DEDICATORIA**

A Dios por regalarme salud y vida, a mi amado esposo Jhofre por brindar el apoyo incondicional para cumplir mi sueño, a mis dos hijos hermosos Jefferson y Erick por ser el motor principal de mi vida, a mis queridos padres, hermanos y a mis suegros por siempre estar conmigo apoyándome, los amo con mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional de Chimborazo por permitir culminar mis estudios y a sus docentes por brindar sus conocimientos para mi formación profesional, mi agradecimiento profundo al Ing. Alexander Vinueza por guiarme con sus conocimientos en el desarrollo del presente trabajo de investigación, a la empresa VISPU por permitir realizar esta investigación y ayudar con la información necesaria para el desarrollo de esta, a mi esposo, mis padres y mis hermanos por el apoyo incondicional.

## ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	2
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.....	3
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	4
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	5
DEDICATORIA.....	6
AGRADECIMIENTO.....	7
ÍNDICE GENERAL.....	8
ÍNDICE DE TABLAS.....	10
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
RESUMEN.....	12
ABSTRACT.....	13
CAPÍTULO I. INTRODUCCION.....	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	16
1.4 OBJETIVOS.....	17
1.4.1 General.....	17
1.4.2 Específicos.....	17
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	21
2.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL.....	21
2.2.2 TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	22
2.2.3 FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	23
2.2.4 MOTIVACIÓN.....	24
2.2.5 SATISFACCIÓN LABORAL.....	26
2.2.6 CALIDAD DE SERVICIO.....	28
2.2.7 Desempeño laboral.....	29
CAPÍTULO III. METODOLOGIA.....	32
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.1.1 Investigación descriptiva.....	32
3.2 DISEÑO.....	33
3.2.1 Investigación no experimental.....	33
3.3 HIPÓTESIS.....	34
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34

3.4.1 Población.....	34
3.4.2 Muestra .....	34
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	35
3.5.1 Técnicas .....	35
3.5.2 Instrumentos.....	35
3.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	35
3.7 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	35
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	36
4.1 RESULTADO Y DISCUSIÓN.....	36
4.1.1 Resultado.....	36
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES .....	60
5.1 CONCLUSIONES .....	60
5.2 RECOMENDACIONES .....	61
BIBLIOGRAFÍA .....	62
ANEXOS .....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Reconocimiento a los trabajadores por su labor .....	36
<b>Tabla 2</b> Participación de los trabajadores en actividades de recreación .....	37
<b>Tabla 3</b> Estrategias de motivación.....	38
<b>Tabla 4</b> Satisfacción con la remuneración .....	39
<b>Tabla 5</b> Satisfacción del trabajador con la tarea .....	40
<b>Tabla 6</b> Comunicación.....	41
<b>Tabla 7</b> Compromiso con la empresa .....	42
<b>Tabla 8</b> Trabajo en equipo .....	44
<b>Tabla 9</b> El trato entre compañeros .....	45
<b>Tabla 10</b> Estabilidad laboral .....	46
<b>Tabla 11</b> Infraestructura y herramienta adecuada.....	47
<b>Tabla 12</b> Contrato con la empresa .....	48
<b>Tabla 13</b> Décimo tercer sueldo .....	49
<b>Tabla 14</b> Décimo cuarto sueldo .....	50
<b>Tabla 15</b> Vacaciones.....	51
<b>Tabla 16</b> Capacitación del puesto de trabajo .....	52
<b>Tabla 17</b> Capacidades del trabajador .....	53
<b>Tabla 18</b> Contenidos funcionales.....	55
<b>Tabla 19</b> Tabla de Chi Cuadrado .....	57
<b>Tabla 20</b> <i>Tabla de frecuencia</i> .....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Gráfico 1</b> Reconocimiento a los trabajadores por su labor.....	36
<b>Gráfico 2</b> Participación de los trabajadores en actividades de recreación.....	37
<b>Gráfico 3</b> Estrategias de motivación.....	39
<b>Gráfico 4</b> Satisfacción con la remuneración.....	40
<b>Gráfico 5</b> Satisfacción del trabajador con la tarea.....	41
<b>Gráfico 6</b> Comunicación.....	42
<b>Gráfico 7</b> Compromiso con la empresa.....	43
<b>Gráfico 8</b> Trabajo en equipo.....	44
<b>Gráfico 9</b> El trato entre compañeros.....	45
<b>Gráfico 10</b> Estabilidad laboral.....	46
<b>Gráfico 11</b> Infraestructura y herramienta adecuada.....	47
<b>Gráfico 12</b> Contrato con la empresa.....	49
<b>Gráfico 13</b> Décimo tercer sueldo.....	50
<b>Gráfico 14</b> Décimo cuarto sueldo.....	51
<b>Gráfico 15</b> Vacaciones.....	52
<b>Gráfico 16</b> Capacitación del puesto de trabajo.....	53
<b>Gráfico 17</b> Capacidades del trabajador.....	54
<b>Gráfico 18</b> Contenidos funcionales.....	55

## RESUMEN

En este trabajo de investigación titulado "El clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa VISPU de la ciudad de Riobamba", se tiene como objetivo principal demostrar cómo el clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa VISPU, con el fin de identificar y mejorar los aspectos negativos que afectan su desempeño y contribuir así al rendimiento general de la empresa.

Para llevar a cabo esta investigación, se utilizó el método hipotético-deductivo y se empleó un enfoque de investigación descriptiva. La población de estudio consistió en un total de 15 colaboradores de la empresa, a quienes se les aplicó un cuestionario de encuesta para recopilar la información necesaria. Posteriormente, los datos recopilados se procesaron utilizando la herramienta Excel.

La hipótesis planteada fue sometida a comprobación mediante el cálculo del valor del chi cuadrado, el cual resultó ser de 15.82, superando el valor crítico de 9.5. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa que establece que "El clima organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores de VISPU en la ciudad de Riobamba".

Finalmente, con base en los resultados obtenidos en esta investigación, se presentan conclusiones y recomendaciones que servirán como guía para los directivos de la empresa VISPU, se recomienda que la empresa VISPU adopte medidas para mejorar el clima organizacional y promover un ambiente laboral satisfactorio y productivo. Estas medidas pueden incluir la implementación de programas de capacitación y actualización constante, así como garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. También se sugiere tomar en cuenta las opiniones y necesidades de los trabajadores para mejorar la infraestructura y los recursos necesarios. La adopción de estas medidas puede mejorar el bienestar y rendimiento de los trabajadores, lo que a su vez beneficiará la productividad y rentabilidad de la empresa VISPU.

**Palabras claves:** Desempeño laboral, Clima organizacional, motivación, trabajo en equipo, liderazgo, Comunicación.

## ABSTRACT

In this research work entitled "The organizational climate in labor performance in the VISPU Company in the City of Riobamba," the main objective is to demonstrate how the organizational climate influences the performance of the workers of the VISPU company, to identify and improve the negative aspects that support their performance and thus contribute to the overall performance of the company. The hypothetical-deductive method was developed to carry out this research, and a descriptive research approach was used. The study population consisted of 15 company employees, to whom a survey questionnaire was applied to collect the necessary information. Subsequently, the collected data was processed using the Excel tool. The proposed hypothesis was tested by calculating the chi-square value of 15.82, exceeding the critical value of 9.5. Therefore, the null hypothesis is excluded, and the alternative hypothesis is concluded, establishing that "The organizational climate affects the work performance of VISPU workers in the city of Riobamba." Finally, based on the results obtained in this investigation, conclusions and recommendations are presented that will serve as a guide for the managers of the VISPU company; it is recommended that the VISPU company adopt measures to improve the organizational climate and promote a satisfactory and productive work environment. These measures may include implementing training programs, constant updating, and guaranteeing compliance with labor rights. It is also suggested to consider the opinions and needs of the workers to improve the infrastructure and the necessary resources. Adopting these measures can improve the well-being and performance of workers, which in turn will benefit the productivity and profitability of the VISPU company.

*Keywords:* Job performance, organizational climate, motivation, teamwork, leadership, communication.

Reviewed by:  
Lic. Jenny Freire Rivera  
**ENGLISH PROFESSOR**  
C.C. 0604235036

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCION**

La presente investigación tiene como objetivo analizar el clima organizacional en relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa VISPU de la ciudad de Riobamba. La importancia del bienestar emocional de los trabajadores en el ámbito laboral es un factor crucial para obtener un buen rendimiento y beneficios tanto para la empresa como para los trabajadores.

El clima organizacional se refiere a las condiciones laborales en las que los trabajadores llevan a cabo sus actividades diarias.

Actualmente, las empresas han tomado conciencia sobre la importancia del clima organizacional, estableciendo un ambiente de convivencia agradable entre los trabajadores en un mismo espacio. La empresa debe lograr que los trabajadores puedan convivir en un ambiente laboral de confianza, donde la comunicación fluya, lo que a su vez logrará que el trabajador se sienta comprometido con la empresa, formando parte de ella y que sus opiniones serán escuchadas y tomadas en cuenta a la hora de tomar decisiones.

Por lo tanto, se investigarán factores como la estructura, la responsabilidad, la recompensa, el desafío, las relaciones, la cooperación, los estándares, los conflictos y la identidad que influyen en el clima organizacional de la empresa VISPU de la ciudad de Riobamba, para demostrar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Para ello, se realizó encuestas a todos los colaboradores de la empresa con el objetivo de encontrar soluciones que ayuden a mejorar el ambiente organizacional y, por ende, el desempeño laboral.

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El clima organizacional es un factor crítico para el éxito de cualquier organización a nivel mundial, ya que las percepciones y experiencias de los trabajadores en su entorno laboral influyen poderosamente en su desempeño diario. En la actualidad, el factor humano es considerado uno de los recursos más importantes dentro de una empresa y requiere de cuidado y capacitación constante para poder desempeñarse de manera óptima. Sin embargo, en la empresa VISPU de la ciudad de Riobamba, se ha observado una alta tasa de rotación del personal, lo que afecta negativamente el clima organizacional y el desempeño laboral.

La empresa VISPU se dedica a la confección y comercialización de ropa indígena para damas y caballeros como son las blusas, anacos, fajas y camisas de hombres, la marca fue creada por Franklin Janeta y su familia con el propósito de rescatar la cultura Puruhá en el año 2008, y ha experimentado una inestabilidad laboral debido a la búsqueda constante de encontrar el puesto de trabajo adecuado para cada trabajador, lo que ha generado una rotación frecuente del personal. Esta situación ha creado un malestar interno que se refleja en el comportamiento y desempeño laboral de los trabajadores, y ha afectado negativamente el clima organizacional.

La rotación del personal es uno de los problemas más comunes en la empresa y afecta directamente el clima organizacional, ya que los trabajadores abandonan sus puestos de trabajo para cambiar a otras empresas.

Además, se ha identificado una carencia de factores de motivación hacia los trabajadores dentro del clima organizacional de la empresa, lo que crea un ambiente poco favorable en los empleados y provoca insatisfacción en su trabajo. Asimismo, la falta de un manual de funciones en la empresa representa una gran limitación a la hora de plantear metas y obtener buenos resultados, lo que puede generar falta de comprensión y fallos en la producción. En resumen, la empresa VISPU enfrenta problemas relacionados con la rotación del personal, la motivación laboral y la carencia de un manual de funciones, los cuales afectan negativamente el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores.

Es por ello que se hace necesario investigar sobre el clima organizacional en la empresa y plantear soluciones que permitan mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores y optimizar el desempeño de la empresa en general.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo el clima organizacional incide en el desempeño laboral en la empresa VISPU de la ciudad de Riobamba?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se enfoca en analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa VISPU de la ciudad de Riobamba. La alta tasa de rotación del personal y la insatisfacción laboral son problemas empresariales actuales que afectan directamente la productividad y el éxito de la empresa. Esta situación se debe en gran medida a la falta de atención a aspectos importantes como la motivación, remuneración, horarios y otros incentivos que influyen en el clima organizacional. Por lo tanto, es esencial realizar un diagnóstico organizacional para comprender los factores que afectan el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores.

Un clima organizacional favorable es fundamental para motivar a los trabajadores a desempeñarse de manera óptima, lo que se traduce en mejores resultados tanto para la empresa como para los trabajadores.

Es necesario que la empresa VISPU adopte medidas de mejora para fomentar una cultura empresarial que valore y respete a sus trabajadores, quienes son la principal fuerza motriz de la organización.

En resumen, la investigación propuesta busca demostrar la importancia de un clima organizacional favorable para el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa VISPU. A través del análisis de los factores que afectan el clima organizacional, se pretende proponer soluciones que ayuden a mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores y, por consiguiente, la productividad y el éxito de la empresa.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 General**

Demostrar como el clima organizacional incide en el desempeño laboral en la empresa VISPU de la ciudad de Riobamba.

### **1.4.2 Específicos**

- Determinar las bases que sustentan los enfoques teóricos sobre el clima organizacional y el desempeño laboral.
- Identificar las condiciones laborales que tienen los trabajadores dentro de la empresa VISPU.
- Establecer los diferentes aspectos del clima organizacional que incide en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa VISPU.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.**

### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Estado del Arte**

(Santamaría, 2021) con la investigación titulada “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.” esta investigación fue realizado ante la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador con el objetivo de analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores, la relevancia del estudio según el autor es que las organizaciones que realizan estudios internos relacionados con el factor humano se observa mejoras en condiciones laborales en distintos ámbitos con el fin de mejorar el ambiente laboral asimismo fortalecer equipos de trabajos motivados, comprometidos con la empresa que sean capaces de ayudar a cumplir con los objetivos propuestos en las organizaciones que buscar maximizar la rentabilidad.

La metodología que fue utilizada en el estudio es de tipo descriptivo y el tipo de investigación es de campo y bibliográfica, se realizó entrevista a los directivos y además se elaboró cuestionario de 32 ítems el cual fue aplicado a un total de 106 trabajadores en diferentes niveles de Quito y Guayaquil, es decir se trabajó con 100% de la población, este trabajo de investigación hizo referencia de como el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Datapro.

(Jiménez & Guamán, 2021) con el trabajo de investigación titulada “El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato” es un estudio realizado a los trabajadores, siendo el objetivo principal determinar la incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral, la institución donde se realiza la investigación promueve el desarrollo sostenible a través de la presentación de servicios accesibles, óptimos y oportunos, la implementación de políticas públicas incluyentes, la mejora continua e innovación de sus procesos y servicios, el uso de tecnologías, y el fomento de la participación ciudadana para mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos; es de vital importancia el estudio que se dedique al clima organizacional de una organización, ya que influye directamente en el personal, el adecuado manejo del clima organizacional permitirá crear ambientes sanos de trabajo que generen vínculos de compañerismo, trabajo en equipo,

impulsen los valores organizacionales enfocándose a mejorar la satisfacción y el desempeño del personal y de la organización, la muestra del estudio está compuesta por 54 colaboradores del departamento de tesorería del Gad Municipalidad de Ambato, el enfoque de la investigación es cuantitativo además se aplicó la modalidad de campo, el estudio es de nivel correlacional pues mide la relación de las variables, se procedió a la aplicación de una escala de medición para clima organizacional de los autores Koys & Decottis (1991), el instrumento está conformado por 8 dimensiones del clima organizacional (Autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación), para medir el desempeño laboral se aplicó el cuestionario validado en la tesis del profesional Joaquín Machacas Rojas, este instrumento se compone de 3 dimensiones (Productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral), se utilizó el método de alfa de cronbach para la validación del instrumento, la asociación entre variables se verificó aplicando el coeficiente de correlación de Spearman, ocupando el Software SPSS, en los resultados se registra que el clima organizacional incide directamente en el desempeño laboral del personal de tesorería del Gad Municipalidad de Ambato.

(Yanqui & Cajiao, 2017) con la investigación titulada “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el personal administrativo de la dirección Distrital 05d06- Salcedo Educación, en la Universidad Nacional de Chimborazo, los autores mencionan que el clima organizacional hace referencia a las cualidades y condiciones propias del ambiente interno de una organización, que resulta del comportamiento de los miembros y sirve para interpretar situaciones y orientar las actividades de la organización. El desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas en un tiempo determinado, por tanto, es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización y que permite alcanzar las metas trazadas. La presente investigación tiene por objetivo, conocer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la Dirección Distrital 05D06 - Salcedo Educación, ya que partiendo de una línea base se evidencia la necesidad de realizar un estudio con fines de establecer gestiones para el mejoramiento de esta problemática. La metodología aplicada a la investigación es inductiva, deductiva ya que al aplicar los test determinaremos como el clima organizacional incide en el desempeño laboral a través de la recolección, análisis e interpretación de los resultados obtenidos del personal administrativo de la Dirección Distrital 05D06 - Salcedo Educación”;

la población muestral estuvo constituida por el 100% del personal de la Dirección, correspondiente a 24 administrativos entre hombres y mujeres.

La técnica que se utilizó fue la encuesta, y su instrumento el Test de desempeño laboral y clima organizacional. A la aplicación del Test del Desempeño Laboral y Clima Organizacional y al realizar la prueba de fiabilidad y validez para establecer el constructo del instrumento y verificar su aplicabilidad, se llegó a establecer como conclusiones lo siguiente: Mediante la interpretación de resultados obtenidos del test de desempeño laboral, se determina el 91.7% correspondiente a un nivel alto, por tanto, se concluye que existe un buen desempeño en la organización. Con los resultados obtenidos del test de clima organizacional, se determina el 87.5% correspondiente a un nivel alto, por lo que se concluye que la Dirección Distrital 05D06 mantiene objetivos y fines adecuados. Mediante la investigación realizada se determinaron dos diagramas estructurales nuevos, que representan al modelo inicial y el modelo propuesto en nuevas dimensiones, siendo éste el aporte representativo de la investigación del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral. Con la aplicación de modificaciones en el entorno físico y organizativo se mejorará el clima organizacional y el desempeño laboral en la institución.

(Basantes & Núñez, 2021) con la investigación titulada “El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Systemarket ubicada en la ciudad de Riobamba, los autores mencionan que en la actualidad resulta de relevancia analizar aspectos intangibles en la gestión del capital humano, con el fin de contribuir a generar conocimiento útil a los tomadores de decisiones para el diseño e implementación de políticas y prácticas más efectivas en la gestión de su personal. En el presente estudio se analizan las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa SYSTEMarket. La investigación fue desarrollada con un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo. Se procedió a la aplicación previa de una encuesta para medir las variables: clima organizacional y satisfacción laboral; utilizando un procedimiento estadístico descriptivo para su caracterización. El estudio demuestra que existen relaciones estadísticamente significativas entre las variables analizadas.

El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente de alpha de Cronbach para la escala de satisfacción laboral y de clima organizacional de 0.944 y 0.931 respectivamente. Una vez tabulados los datos, el tratamiento estadístico consistió en calcular frecuencias, y niveles de significancia, usando el programa SSPS versión 22. Estos hallazgos

son relevantes y permiten que se diseñen e implementen prácticas que contribuyan a mejorar el clima de trabajo por las incidencias positivas que aporta este a la satisfacción de los trabajadores. En este sentido la comunicación y las condiciones laborales son las dimensiones del clima organizacional más determinantes para la satisfacción laboral de los trabajadores.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **Variable independiente**

#### **2.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL**

El clima organizacional es la percepción que tienen todos los trabajadores del ambiente en el que desempeñan sus labores diarias.

Al respecto (Vinuesa, 2017) manifiesta que:

El tratamiento del clima organizacional como percepción genérica de situaciones ha tenido la ventaja de permitir evaluaciones sumarias del contexto en investigaciones que de otra manera estarían focalizadas en gran parte en el nivel individual. Sin embargo, el clima como concepto, tiene límites específicos que lo distinguen de otras características y de otras percepciones. Dos cualidades definidas y constantes del clima persisten en sus diversas conceptualizaciones: es una percepción y es descriptiva. Las percepciones son sensaciones o realizaciones experimentadas por un individuo. Las descripciones son informes de una persona de estas sensaciones.

Según (Fiallo, Alvarado, & Soto, 2015) mencionan que:

El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Al existir un ambiente laboral agradable entre los trabajadores y los directivos, entonces el clima organizacional será satisfactorio para tener un trabajo de calidad, ayudando

a obtener y mantener el clima organizacional productivo que es lo que buscan alcanzar las empresas ya sean públicas o privadas.

Desde el punto de vista de (Iglesias & Sánchez, 2015) :

El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño.

Por su parte (Oseda, Chávez, & Castro, 2016) manifiestan que:

El Clima Organizacional comprende la suma de las percepciones que describe el grado de satisfacción de las personas, de su medio laboral en que se desarrolla el trabajo cotidiano. Corroborando lo mencionado se reafirma, que es una percepción que se tiene de la persona y del medio ambiente laboral y consiste en el grado favorable o desfavorable del entorno laboral para las personas que integran la organización.

## 2.2.2 TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

- **Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador** En este tipo de clima los jefes no tienen confianza en sus colaboradores, por lo cual los trabajadores tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Se puede apreciar un ambiente estable y no existe una comunicación con los trabajadores más que en forma de directrices y de instrucciones específicas. (Fiallo, Alvarado, & Soto, 2015)
- **Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista**  
Este tipo de clima, los jefes tienen una confianza condescendiente en sus trabajadores, como la de un amo con su siervo. La gran parte de las decisiones se toman en los puestos más altos, pero algunas se toman en los puestos inferiores. El método para motivar a los trabajadores son las recompensas y algunas veces los castigos. Los jefes juegan mucho con las

necesidades sociales de sus trabajadores que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado. (Fiallo, Alvarado, & Soto, 2015)

- **Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo**

Los jefes tienen clima participativo tiene confianza en sus trabajadores. La política y las decisiones se toman en los puestos superiores, pero si se permite a los puestos inferiores tomar decisiones. La comunicación es de tipo descendente. El método para motivar a los trabajadores son las recompensas y algunas veces los castigos; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima tiene un ambiente bastante dinámico, en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar. (Fiallo, Alvarado, & Soto, 2015)

- **Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo**

Los jefes tienen plena confianza en sus trabajadores. Las Tomas de decisiones están repartidas en cada uno de los niveles de la empresa. La comunicación es de forma lateral. La motivación se basa en la participación y por el establecimiento de objetivos de rendimiento, además por los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. (Fiallo, Alvarado, & Soto, 2015)

### 2.2.3 FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Por otro lado, los autores (Litwin & Stinger, 1968) consideran al clima organizacional como un todo, es decir, que engloba a toda la organización, y tendrá un carácter global o general y se puede analizar a través de los factores del clima.

Factores del clima organizacional según Litwin y Stringer:

- **Estructura:** Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado. (Litwin & Stinger, 1968)
- **Responsabilidad (empowerment):** Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo. (Litwin & Stinger, 1968)

- **Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo. (Litwin & Stinger, 1968)
- **Desafío:** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograrlos objetivos propuestos. (Litwin & Stinger, 1968)
- **Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. (Litwin & Stinger, 1968)
- **Cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores. (Litwin & Stinger, 1968)
- **Estándares:** Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento. (Litwin & Stinger, 1968)
- **Conflictos:** Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. (Litwin & Stinger, 1968)
- **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. (Litwin & Stinger, 1968)

#### 2.2.4 MOTIVACIÓN

La motivación en el entorno laboral se define como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los trabajadores hacia el cumplimiento de objetivos esperados. Por ello de la importancia en conocer las causas que estimulan la acción humana, por cuanto al gestionar la motivación dentro de la empresa, se logra que funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos. (Ayala, 2021)

#### 2.2.4.1 Motivación laboral

(Robbins, 2009) define a la motivación “como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y constancia del esfuerzo que realiza una persona para la obtención de un objetivo”.

Es necesario resaltar que la motivación en general se refiere al esfuerzo de los trabajadores para lograr los objetivos propuestos, en efecto (Vélaz, 1996) menciona que “la motivación laboral es aquella energía interna que impulsa a las personas a trabajar”.

(Lévy, 2003) argumenta que las organizaciones no existirían sin el esfuerzo de hombres y mujeres que trabajan en ellas, asimismo menciona que la tarea principal de todos los directivos de la empresa consiste en conseguir de sus trabajadores una productividad máxima y un trabajo de calidad, lo cual requiere competencias adecuadas, una organización óptima, pero, ante todo, la motivación de todos los colaboradores.

#### 2.2.4.2 Teorías de la motivación

En tal sentido, surgen varias teorías de la motivación los cuales contribuyen a la búsqueda continuo sobre la satisfacción de las necesidades humanas, a continuación, se muestra dos teorías indispensables para entender las necesidades de los colaboradores de una empresa.

- **Teoría de las necesidades de Maslow**

La pirámide de Maslow muestra las necesidades del ser humano, desde las funciones más básicas hasta las más complejas.

Así se pueden distinguir cinco niveles de necesidades:

- **Necesidades fisiológicas:** son las primeras necesidades que se activan en el hombre, son aquellos que le llevan a sobrevivir, ejemplo: alimentación, sueño, reposo, sed.
- **Necesidades de seguridad:** es la que busca proteger de los peligros, es decir de la seguridad física, del dinero, de tener una vivienda, las personas requieren estas necesidades después de cubrir las necesidades fisiológicas.
- **Necesidades de reconocimiento o estima:** se refieren a las necesidades de reconocimiento como la confianza, la reputación, el respeto, el éxito y también las metas financieras.
- **Necesidades de afiliación:** está relacionada con el desarrollo del individuo, así como la asociación, participación y aceptación, se satisfacen mediante actividades deportivas, culturales y recreativas.

- **Necesidades de autorrealización:** es la sensación de haber llegado al éxito personal, se da luego de cumplir por lo menos la mayor parte de los niveles anteriores.

-

- **Teoría de los dos Factores de Herzberg**

(Peña & Villón, 2018) clasificó la motivación en dos factores del ambiente externo y al trabajo del individuo.

- **Higiénico:** se refiere a las condiciones físicas del trabajo, es decir donde rodean al individuo y comprenden: salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, clima de las relaciones laborales. Así mismo corresponden a las oportunidades existentes, a la perspectiva ambiental y a los mecanismos que las organizaciones realizan para motivar a los empleados. (Peña & Villón, 2018)
- **Motivacional:** está relacionado con todas las actividades tales como: la realización de un trabajo importante, el logro, la responsabilidad, ascensos, reconocimientos, utilización de habilidades y que satisfacen en el tiempo y aumentan la productividad organizacional. (Peña & Villón, 2018)

## 2.2.5 SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es un término que refiere a la satisfacción de una persona en su puesto de trabajo, existen algunos factores que pueden contribuir a la satisfacción o insatisfacción de los colaboradores tales como el ambiente de trabajo, las relaciones entre directivos y empleados y el salario justo.

(Uribe, 2021) señala que la satisfacción laboral es una valoración sistémica de actuación de cada trabajador en función a las actividades que desempeña, metas, resultados, competencias. La evaluación es el proceso que mide el desempeño de los trabajadores y su cumplimiento con los requisitos del trabajo en la empresa.

(Gonzales, 2006) señala que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que tienen los trabajadores hacia la tarea asignada dentro de la empresa. Estas actitudes estarán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el trabajador, por otra parte, incluye aquellos elementos que existen en el entorno laboral a través de los cuales el trabajador puede percibir la realidad de la organización en la que está involucrado.

Para tener un clima organizacional apropiado se debe tener en cuenta los siguientes factores:

- Tener claro los objetivos generales de la empresa
- Conocer los objetivos específicos de la empresa
- Tomar las decisiones adecuadas para el beneficio de la empresa
- Dirección en asignación de tareas a los empleados
- Remuneración justa por la realización de tareas (Gonzales, 2006)

### **2.2.5.1 Factores que influyen en la satisfacción laboral**

Existen series de factores que influyen en la satisfacción laboral, que se muestra a continuación:

#### **1. Satisfacción en el trabajo**

- Compromiso por parte del trabajador para realizar las tareas de la mejor manera.
- Contar con manual de función sobre su puesto de trabajo
- Libertad para el trabajador para desarrollar las actividades aplicando diversos métodos con las que se sientan satisfechos.
- Oportunidad de formación para el trabajador en su puesto de trabajo
- Solución de los problemas inmediatamente
- Retroalimentación en el rendimiento laboral de cada trabajador (Gonzales, 2006)

#### **2. Satisfacción con el salario**

La remuneración (salario, beneficios, los pagos extraordinarios) es lo que el trabajador recibe a cambio de realizar tareas en una empresa, cabe recalcar que una buena remuneración facilita la satisfacción en el trabajador y en su efecto el trabajador realiza tareas de calidad que ayuda al rendimiento de la empresa. (Gonzales, 2006)

#### **3. Buenas condiciones laborales**

En este sentido, existirá satisfacción laboral cuando el trabajador realice su tarea en un ambiente agradable e integrado en una cultura organizacional adecuada, los factores que

influyen es el horario, el puesto que ocupa, los descansos, entre otros, estos factores provocarán que el trabajador esté satisfecho en su puesto de trabajo. (Gonzales, 2006)

#### **4. Satisfacción con el estilo de liderazgo**

El estilo de liderazgo que aplica en la empresa influirá de manera positiva o negativa en la satisfacción laboral de los trabajadores, los líderes de la empresa que adoptan conducta flexible va a ejercer una influencia positiva en los trabajadores, mientras que una conducta intolerable provocará insatisfacción a los trabajadores, por otra parte, en la elaboración de tareas por parte de los trabajadores, si los directrices están bien definidos por la empresa será posible que el trabajador tenga una mayor satisfacción laboral. (Gonzales, 2006)

#### **5. Adaptación adecuada entre trabajador y puesto de trabajo**

La adecuada adaptabilidad de las habilidades del trabajador y su puesto de trabajo influirá al momento que el trabajador pueda obtener la satisfacción laboral, cuanto más compatible sean sus actitudes con la tarea asignada, mayor sensación de logro tendrá el trabajador y por ende tendrá mayor satisfacción personal y laboral. Así mismo, las felicitaciones por las tareas bien hechas, la retroalimentación, y la opinión de los compañeros de trabajo tienen una gran importancia en la satisfacción laboral del trabajador. (Gonzales, 2006)

## **2.2.6 CALIDAD DE SERVICIO**

### **2.2.6.1 Calidad**

Para (Álvarez, 2006) la “calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todos los departamentos de la organización buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios”.

Por ello, se puede decir que la finalidad de la calidad es la satisfacción de los clientes a través de desarrollo de estrategias, y planes orientados a la mejora continua de la organización, para poder ofrecer un producto o servicio de calidad que sobrepasen las expectativas de los clientes

(Abad & Pincay, 2014) mencionan los siguientes objetivos de la calidad:

- Suscripción responsable
- Excelencia en servicio.
- Satisfacción del cliente.
- Innovación.
- Mejoramiento continuo.
- Recurso Humano calificado.
- Inversión en capacitación del personal.
- Mejoramiento la eficacia de los procesos.
- Motivación continua del personal.

### **2.2.6.2 Servicio**

El servicio es un intangible, es el conjunto de prestaciones que el consumidor espera además del producto o del servicio básico como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de este, se puede decir que el servicio es el único producto final que se entrega al cliente de esto depende la satisfacción del consumidor. (Abad & Pincay, 2014)

### **2.2.6.3 Calidad de servicio**

(Abad & Pincay, 2014) argumentan que:

La calidad de servicio para la empresa es como la perfección con la que debe servir a los clientes, con mayor eficiencia y eficacia en cada requerimiento ya que de ello depende el buen funcionamiento de la empresa y sobre todo la rentabilidad que esta pueda alcanzar.

Para lograr una calidad de excelencia según (Abad & Pincay, 2014) la empresa debería cumplir con los siguientes puntos:

- Confiabilidad
- Escuchar a los clientes sus necesidades
- Escuchar las opiniones de los trabajadores
- Solucionar inmediatamente los problemas

### **2.2.7 Desempeño laboral**

Para los autores (Chagray, Maguiña, Ramos, Hidalgo, & Neri, 2020, pág. 24):

El desempeño laboral es la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, y acabar en menos tiempo posible, con menor esfuerzo y la mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento. El desempeño laboral es la eficacia del personal que trabaja dentro de las empresas, funcionando la persona con una gran labor y satisfacción laboral.

(Pedraza, Amaya, & Conde, 2010, pág. 496) argumentan que:

El desempeño laboral es el nivel de logros que consigue una persona únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo, no solo depende del monto de esfuerzo invertido, sino también de las capacidades y conocimientos de los roles del trabajador. Una persona que realiza un gran esfuerzo en su área de trabajo, pero posee una aptitud limitada o ha evaluado incorrectamente que es necesario para tener éxito en la organización bien podría alcanzar un desempeño deficiente.

#### **2.2.7.1 Elementos que influyen en el desempeño laboral**

Según (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2000) menciona que el desempeño laboral está conformado por:

- **Factores actitudinales de la persona:** la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad.
- **Factores operativos:** conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

El desempeño en un puesto de trabajo cambia de persona a persona ya que en este influyen las habilidades, las motivaciones, el trabajo en equipo, la constante capacitación, la supervisión y los factores situacionales de los trabajadores, de esta manera se puede observar que son algunos factores que determinan el desempeño laboral, aunque no solo los elementos personales y actividades de grupo son los únicos que determina el desempeño laboral, ya que existe un factor muy importante que son las herramientas de trabajo, que estas se encuentren en buenas condiciones ya que eso facilita al trabajador ser más eficiente en su especialidad. (Guzmán, 2017)

Un aspecto muy importante, es su evaluación, (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2000) sostiene que es “Apreciación sistemática de cómo se desempeña el trabajador en un puesto y de su potencial de desarrollo”; aspectos que permitan a las

revisiones de desempeño aclarar las metas y objetivos del departamento al que pertenece el empleado; que los empleados sepan hacia dónde va la empresa y el departamento; tener datos documentados sobre el desempeño individual de los empleados para que pueda tomar decisiones informadas sobre planificación de carrera, promociones y compensación; contribuir a la comunicación regular y el entendimiento entre gerentes y empleados, creando así un buen ambiente de trabajo; así como generar oportunidades de interacción entre gerentes y empleados, compartiendo e intercambiando ideas sobre la organización y el trabajo diario dentro de la organización.

### **2.2.7.2 Evaluación de desempeño laboral**

La evaluación de desempeño laboral es un proceso técnico a través del cual, los jefes inmediatos valoran el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento de los trabajadores en el desempeño de su puesto de trabajo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. La evaluación de los recursos humanos es un proceso destinado a determinar y comunicar a todos los trabajadores la forma en que se están desempeñando en su cargo y en principio a elaborar planes de mejora para el mejor rendimiento de la empresa. (Iturralde, 2011)

### **2.2.7.3 La estabilidad laboral**

La estabilidad laboral, es el derecho a conservar su puesto de trabajo durante su vida laboral, ya que la ley regula las indemnizaciones por despido, sobre las condiciones de término de la relación laboral, también los casos de los despidos injustificados.

En tal sentido, la estabilidad laboral consiste en el derecho que un trabajador tiene a conservar su puesto de trabajo, de no incurrir en faltas previamente determinadas o de no sobrevenir en circunstancias extrañas. Depende solamente del trabajador y sólo por excepción de la del empleador o de alguna causa que hagan imposible su continuación. (Guachamin, 2017)

### CAPÍTULO III. METODOLOGIA.

En la investigación se utilizó el método hipotético-deductivo, ya que se estableció la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa VISPU. De esta forma, se pudo conocer las causas que originaron la problemática desde un contexto general a lo particular, demostrando que la hipótesis correspondía a una afirmación o negación.

Según (Bernal C. , 2010, pág. 60) establece que: “el método hipotético-deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”.

Para emplear este método, se ejecutaron los siguientes pasos:

- **Se observó el fenómeno a estudiar:** El tema del clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa VISPU de la ciudad de Riobamba se empleó mediante la formulación del problema y los objetivos que se pretendían alcanzar.
- **Se identificó el problema:** Este proceso se realizó mediante la recopilación de información relevante proveniente de los trabajadores y los directivos de la empresa VISPU de la ciudad de Riobamba.
- **Se formuló la hipótesis:** Este punto se desarrolló mediante el planteamiento de la hipótesis, considerando las variables de la investigación.
- **Se dedujeron las consecuencias elementales de la hipótesis:** Se pudieron deducir los elementos mediante la observación de las variables. Por ello, fue conveniente comprobar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa VISPU de la ciudad de Riobamba.
- **Se contrastó la hipótesis:** Mediante la observación, se comprobó si la hipótesis era falsa o verdadera, contrastando la variable dependiente (desempeño laboral) y la variable independiente (clima organizacional).

#### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación que se utilizó son los siguientes:

##### 3.1.1 Investigación descriptiva

Según (Ospino, 2004, pág. 89) menciona que:

Mediante este estudio se describen las características del fenómeno observado las diferentes variables miden más profundamente el objeto. Relata algunas características fundamentales de conjunto homogéneos de fenómenos utiliza criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza. Por ende, es un estudio más estructurado porque se adentra en la causalidad de las cosas.

Para (Bernal c. , 2006, pág. 113) “la investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta la entrevista la observación y la revisión documental”, en este sentido se trabajó sobre la realidad que presenta la empresa VISPU frente al clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de sus trabajadores.

Se acudió a la empresa para realizar encuestas a los trabajadores con la finalidad de obtener información para su respectivo análisis.

Investigación de campo

Para (Garza, 2007, pág. 20) “el trabajo de campo asume las formas de la exploración y la observación del terreno, la entrevista, la observación participante y el experimento. La exploración y la observación se caracterizan por el contacto directo con el objeto del estudio”, por lo tanto, la información fue obtenida en la empresa VISPU de la ciudad de Riobamba a través de su gerente y los trabajadores, el mismo está relacionado con el clima organizacional.

## **3.2 DISEÑO**

### **3.2.1 Investigación no experimental**

(Toro & Parra, 2006, pág. 158) mencionan que:

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

En este sentido, se llevó a cabo la investigación acerca del clima organizacional en la empresa VISPU de la ciudad de Riobamba, con el propósito de analizar los diferentes aspectos que influyen en el mismo y cómo éstos afectan el desempeño laboral de sus trabajadores.

Se identificaron las variables relevantes y se utilizó un enfoque descriptivo y de investigación de campo para obtener la información necesaria a través de técnicas como la

encuesta, la entrevista y la observación participante. La investigación no experimental permitió observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos y establecer las relaciones entre ellas.

En este sentido la investigación acerca del clima organizacional fue analizada identificando los diferentes aspectos que influyen en el mismo y cómo estas afectan en el desempeño laboral de los trabajadores de VISPU.

### **3.3 HIPÓTESIS**

(Rodríguez, 2005, pág. 34) menciona que:

Una hipótesis es una suposición, que da respuesta tentativa al problema de investigación, que permite establecer relaciones entre hechos. El valor de una hipótesis reside en su capacidad para establecer esas relaciones entre los hechos, y de esa manera explicar por qué se produce.

**H<sub>i</sub>:** El clima organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores de VISPU de la ciudad de Riobamba.

**H<sub>0</sub>:** El clima organizacional no incide en el desempeño laboral de los trabajadores de VISPU de la ciudad de Riobamba.

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1 Población**

Para (Icart, Fuentelsaz, & Pulpón, 2006, pág. 55) la población es:

El conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita.

La población implicada en el estudio está compuesta por: 15 personas que labora en la empresa VISPU de la ciudad de Riobamba.

#### **3.4.2 Muestra**

Para (Icart, Fuentelsaz, & Pulpón, 2006, pág. 55) “la muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población”. En la investigación sobre el clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa VISPU

de la ciudad de Riobamba, la población es pequeña y por lo tanto no se requiere el cálculo muestral, se trabajará con el total del universo.

### **3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.5.1 Técnicas**

Para los autores (Yuni & Urbano, 2006, pág. 39) “en el campo de la metodología de la investigación científica el concepto de técnicas de recolección de información alude a los procedimientos mediante los cuales se generan informaciones válidas y confiables, para ser utilizadas como datos científicos”.

- **Encuesta:** Es una técnica que permitió al investigador recolectar información más relevante sobre el clima organizacional de los trabajadores de la empresa VISPU de la ciudad de Riobamba para su posterior análisis.

#### **3.5.2 Instrumentos**

Para (Yuni & Urbano, 2006, pág. 31) “El instrumento es el mecanismo o dispositivo que utiliza el investigador para generar la información. Estos instrumentos pueden ser aparatos de carácter mecánico, los formularios de un cuestionario, una guía de observación estructurada, una cámara de video”.

El instrumento que se utilizó para la presente investigación es:

- **Cuestionario de encuesta:** Está compuesto con preguntas de tipo cerradas, las cuales permiten realizar análisis sobre los resultados obtenidos.

### **3.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

El procesamiento de datos se realizó mediante el uso de cuadros y gráficos estadísticos elaborados en Excel.

### **3.7 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Luego de obtener los resultados a través de las encuestas, los datos fueron ordenados y tabulados para luego ser graficados.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos, específicamente una distribución absoluta y porcentual de las respuestas ofrecidas por los encuestados.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 RESULTADO Y DISCUSIÓN

#### 4.1.1 Resultado

#### 1. ¿Con qué frecuencia recibe reconocimiento por su trabajo realizado?

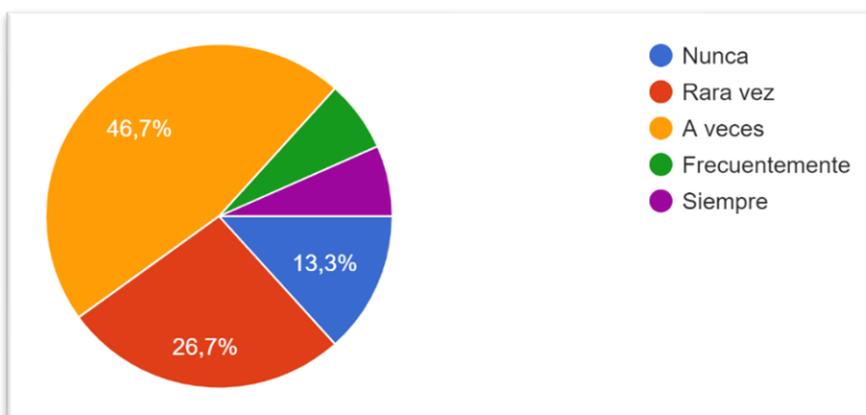
*Tabla 1 Reconocimiento a los trabajadores por su labor*

OPCIÓN	N° PERSONAS	%
Nunca	2	13,3%
Rara vez	4	26,7%
A veces	7	46,7%
Frecuentemente	1	6,7%
Siempre	1	6,7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresa VISPU

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

*Gráfico 1 Reconocimiento a los trabajadores por su labor*



**Fuente:** Tabla 1

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Análisis:** La mayoría de los trabajadores (46.7%) indicaron que reciben reconocimiento por su trabajo a veces, una proporción considerable (26.7%) informó que rara vez reciben reconocimiento por su labor, un porcentaje menor de trabajadores (13.3%) mencionaron que

nunca reciben reconocimiento por su trabajo realizado. Solo una pequeña proporción de empleados (6.7%) informaron que reciben reconocimiento frecuentemente o siempre.

**Interpretación:** A partir de esta información, parece que la empresa Vispu tiene espacio para mejorar en cuanto al reconocimiento del trabajo realizado por sus empleados. La mayoría de los trabajadores sienten que solo reciben reconocimiento ocasionalmente, mientras que un porcentaje significativo informa recibirlo rara vez o nunca. Dado que el reconocimiento laboral puede ser un factor importante en la motivación y el desempeño de los empleados.

## 2. ¿Ha participado en actividades de recreación organizadas por la empresa?

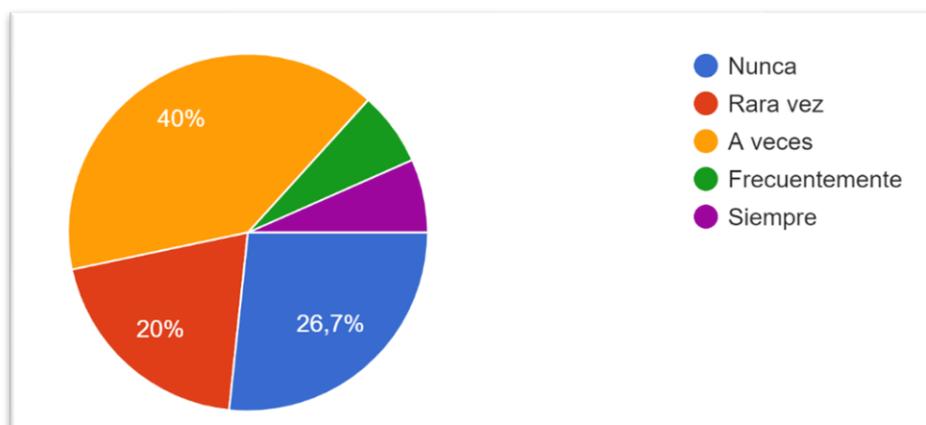
*Tabla 2 Participación de los trabajadores en actividades de recreación*

<b>OPCIÓN</b>	<b>N° PERSONAS</b>	<b>%</b>
Nunca	4	26.7%
Rara vez	3	20%
A veces	6	40%
Frecuentemente	1	6,7%
Siempre	1	6,7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresa VISPU

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

*Gráfico 2 Participación de los trabajadores en actividades de recreación*



**Fuente:** Tabla 2

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Análisis:** La mayoría de los trabajadores (40.0%) informaron haber participado en actividades de recreación organizadas por la empresa a veces, un porcentaje considerable de empleados (26.7%) nunca ha participado en este tipo de actividades. Otros trabajadores (20.0%) informaron que rara vez participan en actividades recreativas organizadas por la empresa, un pequeño porcentaje de empleados (6.7% para cada opción) informaron haber participado en actividades de recreación frecuentemente o siempre.

**Interpretación:** A partir de esta información, se puede observar que la empresa Vispu organiza actividades recreativas, pero la frecuencia con la que los empleados participan varía. La mayoría de ellos participa a veces, mientras que algunos trabajadores nunca han participado en este tipo de actividades.

Las actividades de recreación pueden mejorar el clima organizacional y contribuir a un mayor bienestar y satisfacción laboral. La empresa podría considerar aumentar la frecuencia y diversidad de actividades recreativas o buscar estrategias para fomentar una mayor participación de sus empleados.

### 3. ¿Considera que las estrategias de motivación que recibe del jefe son efectivas?

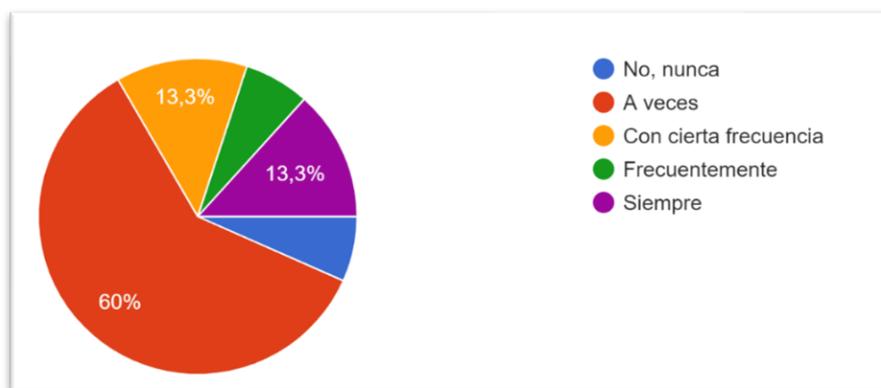
*Tabla 3 Estrategias de motivación*

<b>OPCIÓN</b>	<b>N° PERSONAS</b>	<b>%</b>
No, nunca	1	6,7%
A veces	9	60%
Con cierta frecuencia	2	13,3%
Frecuentemente	1	6,7%
Siempre	2	13,3%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresa VISPU

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Gráfico 3 Estrategias de motivación**



**Fuente:** Tabla 3

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Análisis:** La mayoría de los trabajadores (60.0%) considera que las estrategias de motivación recibidas de su jefe son efectivas a veces, una proporción considerable (13.3%) opina que las estrategias de motivación son efectivas con cierta frecuencia o siempre, un porcentaje menor de empleados (6.7%) cree que las estrategias de motivación de su jefe nunca son efectivas y solo un pequeño porcentaje (6.7%) mencionó que las estrategias de motivación son efectivas frecuentemente.

**Interpretación:** Estos resultados sugieren que las estrategias de motivación implementadas por los jefes en la empresa Vispu son en general moderadamente efectivas. La mayoría de los empleados siente que estas estrategias son efectivas solo a veces, mientras que un porcentaje menor considera que son efectivas con mayor frecuencia. Este hallazgo podría indicar que hay espacio para mejorar en cuanto a las estrategias de motivación utilizadas en la empresa.

#### 4. ¿Está satisfecho con su remuneración actual?

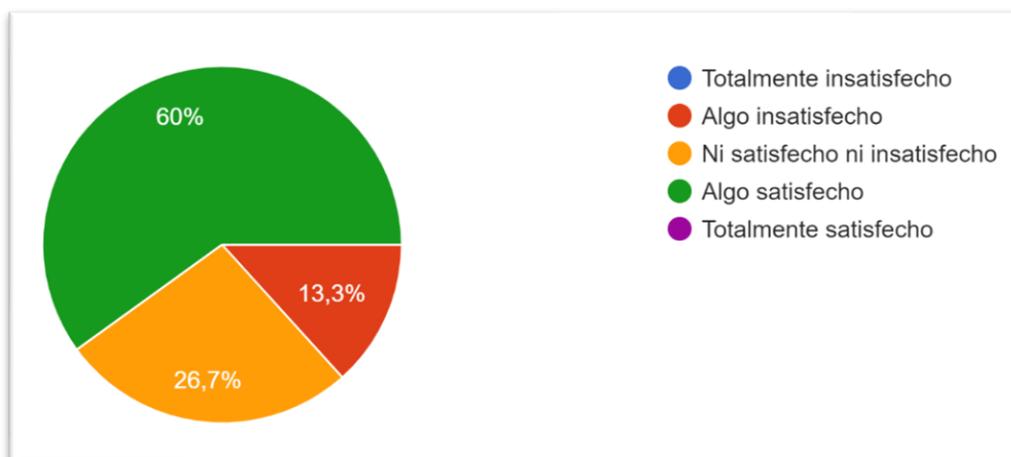
**Tabla 4 Satisfacción con la remuneración**

OPCIÓN	Nº PERSONAS	%
Totalmente insatisfecho	0	0%
Algo insatisfecho	2	13,3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	26,7%
Algo satisfecho	9	60%
Totalmente satisfecho	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresa VISPU

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Gráfico 4** Satisfacción con la remuneración



**Fuente:** Tabla 4

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Análisis:** La mayoría de los trabajadores (60.0%) están algo satisfechos con su remuneración actual, una proporción considerable (26.7%) se encuentra en una posición neutral, ni satisfecha ni insatisfecha con su remuneración, un porcentaje menor (13.3%) se siente algo insatisfecho con su remuneración actual y no hubo trabajadores que informaran estar totalmente insatisfechos o satisfechos con su remuneración.

**Interpretación:** Estos resultados indican que la mayoría de los empleados en la empresa Vispu están moderadamente satisfechos con su remuneración actual, pero aún hay margen de mejora. No se encontraron empleados totalmente satisfechos, lo que podría sugerir que la empresa podría considerar ajustes o mejoras en sus políticas de remuneración.

**5. ¿Está satisfecho con las tareas que realiza en su puesto de trabajo?**

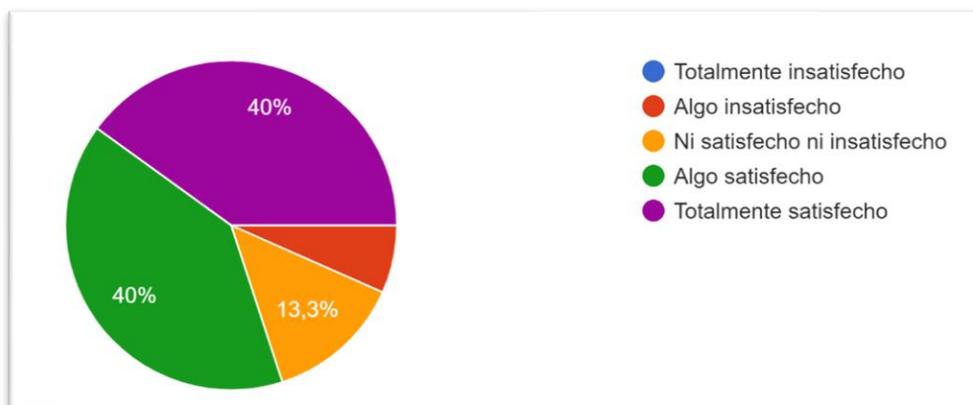
**Tabla 5** Satisfacción del trabajador con la tarea

OPCIÓN	N° PERSONAS	%
Totalmente insatisfecho	0	0%
Algo insatisfecho	1	6,7%
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	13,3%
Algo satisfecho	6	40%
Totalmente satisfecho	6	40%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresa VISPU

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Gráfico 5** Satisfacción del trabajador con la tarea



**Fuente:** Tabla 5

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Análisis:** La mayoría de los trabajadores (40% y 40%) están algo satisfechos o totalmente satisfechos con las tareas que realizan en su puesto de trabajo, un porcentaje menor (13.3%) se encuentra en una posición neutral, ni satisfecho ni insatisfecho con sus tareas, solo un pequeño porcentaje (6.7%) se siente algo insatisfecho con las tareas que realiza en su puesto de trabajo y no hubo trabajadores que informaran estar totalmente insatisfechos con sus tareas.

**Interpretación:** Estos resultados indican que la mayoría de los empleados en la empresa Vispu están satisfechos con las tareas que realizan en su puesto de trabajo. Esto es positivo para el clima organizacional y el desempeño laboral, ya que la satisfacción con las tareas está relacionada con el compromiso, la motivación y la productividad de los empleados.

## 6. ¿Considera que la comunicación con su jefe inmediato es efectiva?

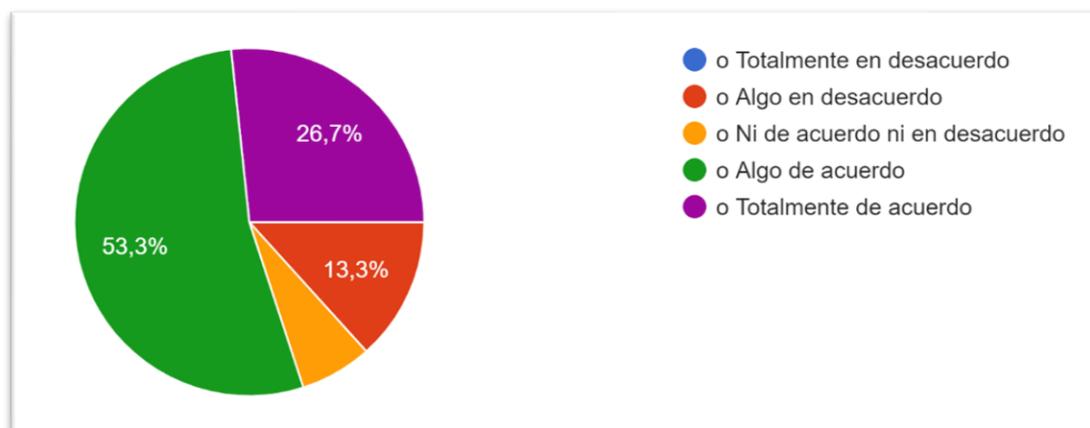
**Tabla 6** Comunicación

OPCIÓN	Nº PERSONAS	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	2	13,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6,7%
Algo de acuerdo	8	53,3%
Totalmente de acuerdo	4	26,7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresa VISPU

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

### Gráfico 6 Comunicación



**Fuente:** Tabla 6

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Análisis:** El análisis de la variable "Comunicación" en la encuesta sobre el clima organizacional en la empresa VISPU revela que la mayoría de los participantes (53.3%) se sienten "algo de acuerdo" con la comunicación en la empresa. Sin embargo, un grupo significativo (26.7%) se muestra "totalmente de acuerdo", lo cual indica una percepción positiva y efectiva de la comunicación. Por otro lado, un porcentaje menor (13.3%) se encuentra "algo en desacuerdo", lo que sugiere áreas de mejora en la comunicación. Un pequeño grupo (6.7%) no muestra una inclinación clara. Estos resultados son específicos para la muestra de 15 personas y se recomienda ampliar la muestra y considerar otras variables relevantes para obtener conclusiones más sólidas en la investigación sobre el clima organizacional en VISPU.

**Interpretación:** es importante prestar atención a aquellos empleados que expresaron estar algo en desacuerdo con la comunicación. Estos resultados indican que hay áreas de mejora en cuanto a la comunicación interna de la empresa VISPU. Es fundamental identificar las razones detrás de esta insatisfacción y tomar medidas para abordarlas.

### 7. ¿Se siente comprometido con la empresa?

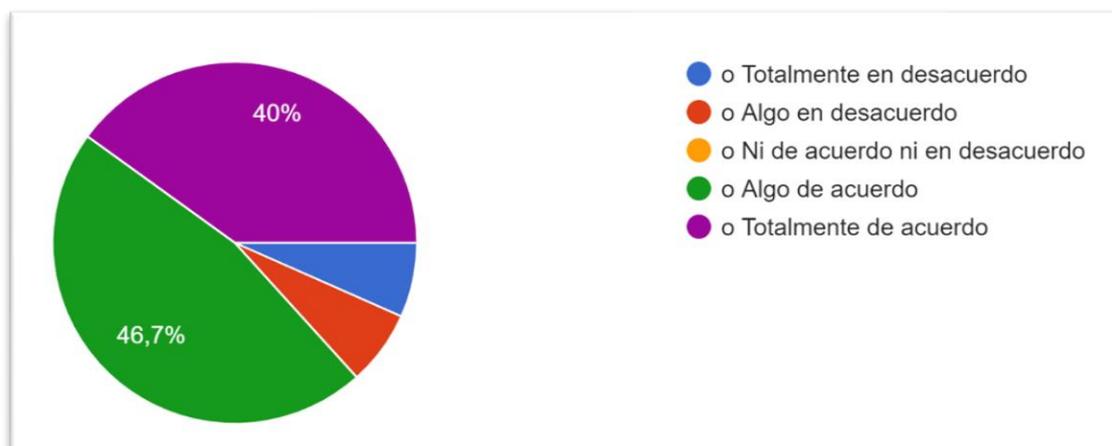
*Tabla 7 Compromiso con la empresa*

OPCIÓN	N° PERSONAS	%
Totalmente en desacuerdo	1	6,7%
Algo en desacuerdo	1	6,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Algo de acuerdo	7	46,7%
Totalmente de acuerdo	6	40%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresa VISPU

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

*Gráfico 7 Compromiso con la empresa*



**Fuente:** Tabla 7

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Análisis:** La mayoría de los trabajadores (40% y 46,7%) se siente algo o totalmente comprometido con la empresa, no hubo trabajadores que informaran sentirse ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a su compromiso con la empresa, un porcentaje menor (6,7% y 6,7%) se siente algo o totalmente en desacuerdo con respecto a su compromiso con la empresa.

**Interpretación:** Estos resultados indican que la mayoría de los empleados en la empresa Vispu se sienten comprometidos con la organización. Esto es positivo, ya que el compromiso de los empleados se asocia con una mayor satisfacción laboral, mejor desempeño laboral y mayor retención del talento.

## 8. Con qué frecuencia trabaja en equipo?

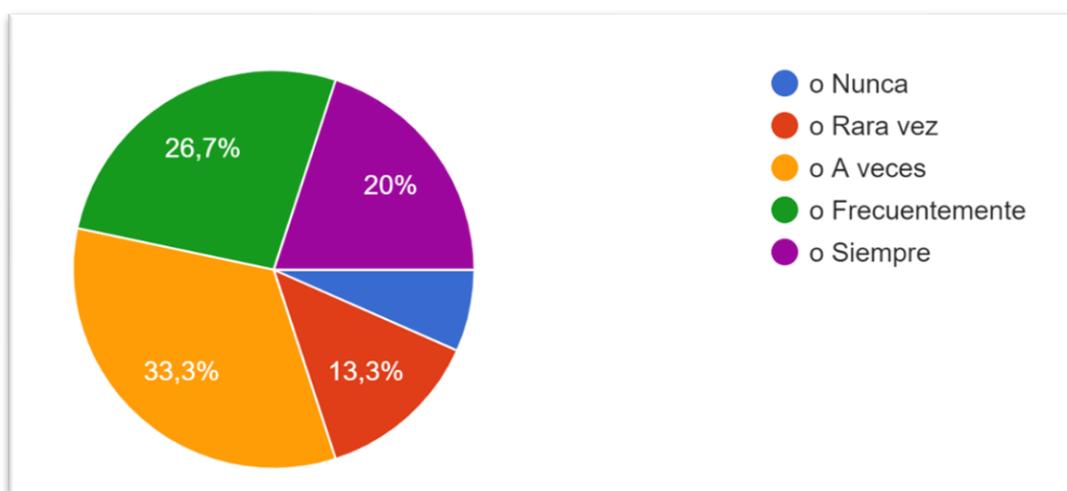
**Tabla 8 Trabajo en equipo**

<b>OPCIÓN</b>	<b>N° PERSONAS</b>	<b>%</b>
Nunca	1	6,7%
Rara vez	2	13,3%
A veces	5	33,3%
Frecuentemente	4	26,7%
Siempre	3	20%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Empresa VISPU

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Gráfico 8 Trabajo en equipo**



**Fuente:** Tabla 8

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Análisis:** La mayoría de los trabajadores (33.3% y 26.7%) trabajan en equipo a veces o frecuentemente, un porcentaje considerable (20%) siempre trabaja en equipo, un porcentaje menor de empleados (13.3%) informó trabajar en equipo rara vez y solo un pequeño porcentaje (6.7%) nunca trabaja en equipo.

**Interpretación:** Estos resultados indican que el trabajo en equipo es una parte importante de las actividades laborales en la empresa VISPU. La colaboración y el trabajo en equipo pueden mejorar el clima organizacional, fomentar la innovación y aumentar la productividad en la organización.

**9. ¿Considera que el trato hacia y entre compañeros es respetuoso y cordial?**

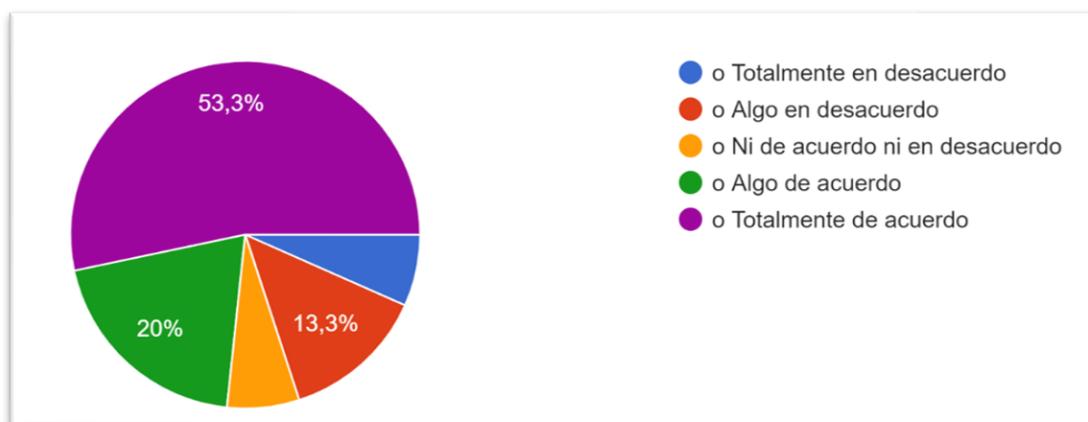
Tabla 9 El trato entre compañeros

<b>OPCIÓN</b>	<b>Nº PERSONAS</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	1	6,7%
Algo en desacuerdo	2	13,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6,7%
Algo de acuerdo	3	20%
Totalmente de acuerdo	8	53,3%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresa VISPU

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

*Gráfico 9 El trato entre compañeros*



**Fuente:** Tabla 9

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Análisis:** El 53,3% de los encuestados de la empresa VISPU de la ciudad de Riobamba percibe que el trato entre compañeros es respetuoso y cordial, un 20% de los encuestados están algo en desacuerdo y un 6,7% están totalmente en desacuerdo con esta afirmación,

asimismo, el 13,3% de los encuestados están algo en desacuerdo y el 6,7% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados de la empresa VISPU percibe que el trato entre compañeros es respetuoso y cordial, lo que sugiere un ambiente laboral saludable en términos de relaciones interpersonales. Sin embargo, los resultados muestran que aún hay un porcentaje significativo de los encuestados que no perciben lo mismo. Esto indica que existe una oportunidad para mejorar la cultura organizacional y fortalecer las políticas y prácticas en cuanto a las relaciones interpersonales entre los empleados.

### 10. ¿Siente que tiene estabilidad laboral en la empresa?

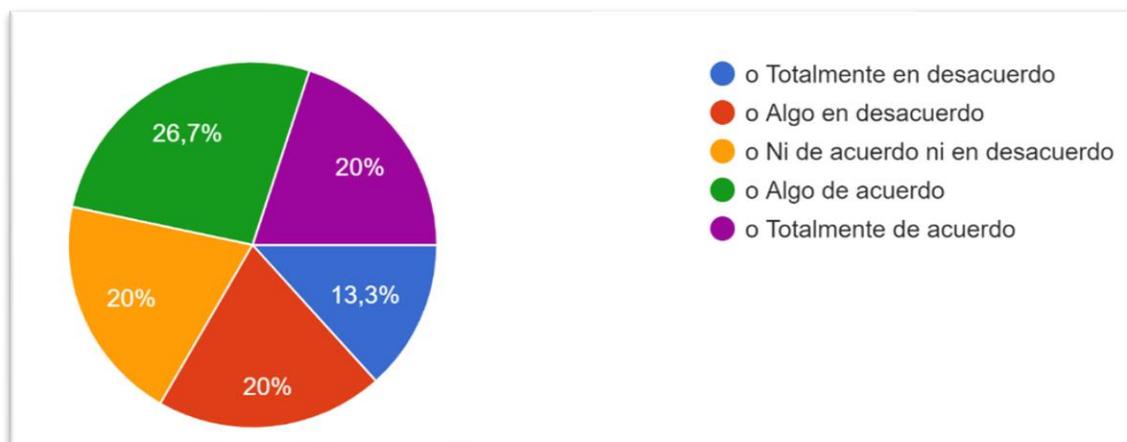
*Tabla 10 Estabilidad laboral*

<b>OPCIÓN</b>	<b>N° PERSONAS</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	2	13,3%
Algo en desacuerdo	3	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20%
Algo de acuerdo	4	26,7%
Totalmente de acuerdo	3	20%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresa VISPU

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

Gráfico 10 Estabilidad laboral



**Fuente:** Tabla 10

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Análisis:** El 13,3% (2 personas) están totalmente en desacuerdo, el 20% (3 personas) están algo en desacuerdo en cuanto a sentir que tienen estabilidad laboral en la empresa, un 20% de los encuestados (3 personas) están ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 26,7% (4 personas) están algo de acuerdo y el 20% (3 personas) están totalmente de acuerdo con la afirmación.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos en la pregunta 10 de la encuesta indican que un porcentaje significativo de los encuestados no siente que tiene estabilidad laboral en la empresa VISPU. Este resultado puede ser preocupante, ya que la percepción de estabilidad laboral es un factor importante para el compromiso y la motivación de los empleados. La empresa VISPU debe prestar atención a este resultado y realizar una evaluación de las políticas y prácticas relacionadas con la estabilidad laboral, incluyendo el salario, los beneficios, las oportunidades de crecimiento y la seguridad laboral. De esta forma, podrán identificar posibles problemas y tomar medidas para mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados en la empresa.

**11. ¿Considera que la empresa proporciona la infraestructura y herramientas adecuadas para realizar su trabajo?**

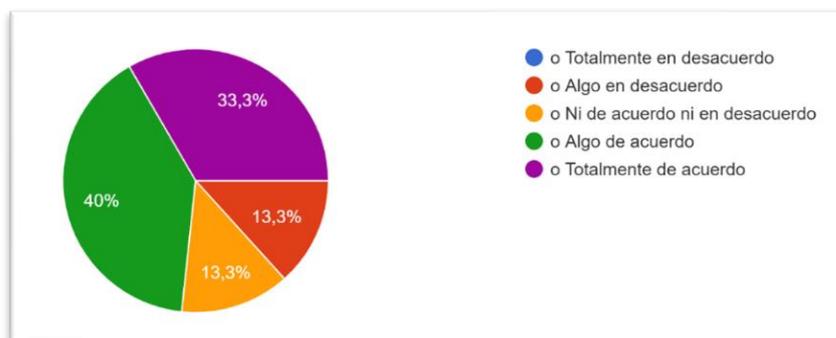
*Tabla 11 Infraestructura y herramienta adecuada*

<b>OPCIÓN</b>	<b>N° PERSONAS</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	2	13,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13,3%
Algo de acuerdo	6	40
Totalmente de acuerdo	5	33,3%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresa VISPU

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

*Gráfico 11 Infraestructura y herramienta adecuada*



**Fuente:** Tabla 11

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Análisis:** La mayoría de los trabajadores (33.3% y 40%) está algo o totalmente de acuerdo en que la empresa proporciona la infraestructura y herramientas adecuadas para realizar su trabajo, un porcentaje menor (13.3%) se encuentra en una posición neutral, ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la provisión de infraestructura y herramientas adecuadas por parte de la empresa, un porcentaje menor de empleados (13.3%) está algo en desacuerdo con respecto a la provisión de infraestructura y herramientas adecuadas por parte de la empresa y no hubo trabajadores que informaran estar totalmente en desacuerdo.

**Interpretación:** Estos resultados indican que en general, los empleados de la empresa Vispu consideran que la organización proporciona la infraestructura y las herramientas adecuadas para realizar su trabajo. Sin embargo, hay un porcentaje menor de empleados que perciben lo contrario, lo que podría afectar su desempeño laboral y satisfacción en el trabajo.

## 12. ¿Tiene un contrato a largo plazo con la empresa?

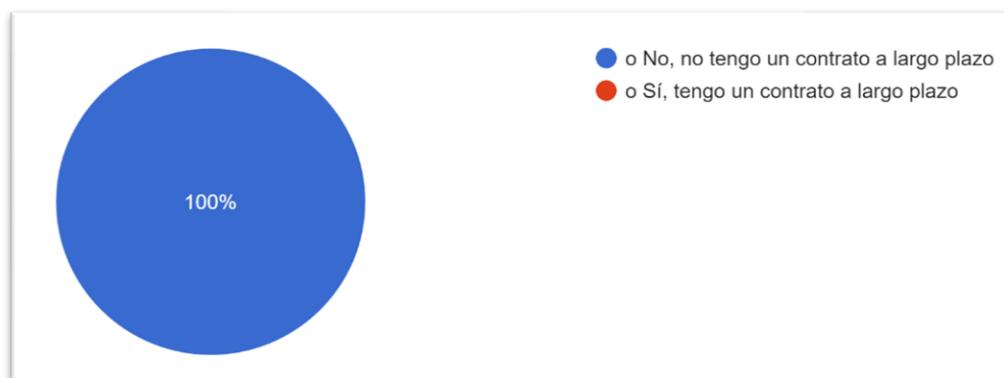
*Tabla 12 Contrato con la empresa*

OPCIÓN	N° PERSONAS	%
No, no tengo contrato a largo plazo	15	100%
Si, tengo contrato a largo plazo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresa VISPU

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Gráfico 12** Contrato con la empresa



**Fuente:** Tabla 12

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Análisis:** Todos los trabajadores (100%) informaron no tener un contrato a largo plazo con la empresa Ningún trabajador (0%) informó tener un contrato a largo plazo con la empresa.

**Interpretación:** Estos resultados indican que todos los empleados encuestados en la empresa Vispu no tienen un contrato a largo plazo. La falta de contratos a largo plazo podría generar inseguridad laboral y afectar negativamente el compromiso de los empleados, su satisfacción laboral y el clima organizacional en general.

### 13. ¿Ha recibido el décimo tercer sueldo?

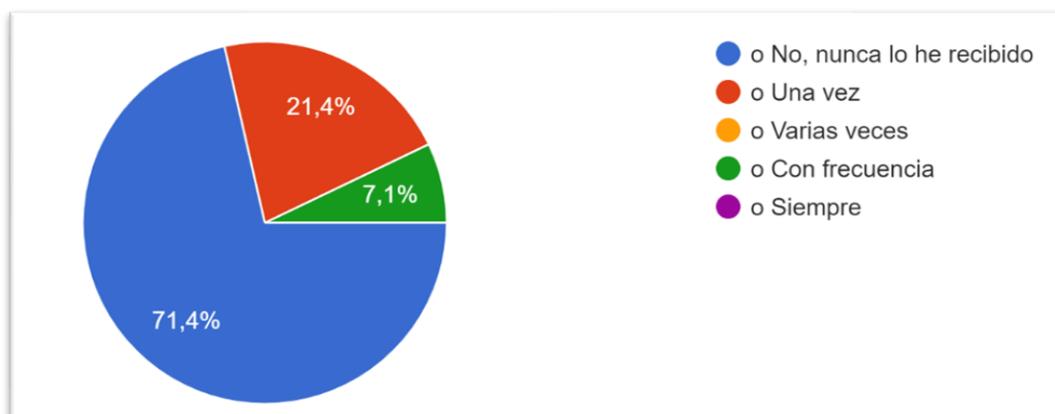
**Tabla 13** Décimo tercer sueldo

OPCIÓN	N° PERSONAS	%
No, nunca lo he recibido	11	71,4%
Una vez	3	21,4%
Varias veces	0	0%
Con frecuencia	1	7,1%
Siempre	0	0%
TOTAL	15	100%

**Fuente:** Empresa VISPU

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Gráfico 13** Décimo tercer sueldo



**Fuente:** Tabla 13

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Análisis:** La mayoría de los trabajadores (71.4%) informaron no haber recibido nunca el décimo tercer sueldo, un porcentaje significativo (21.4%) recibió el décimo tercer sueldo una vez, un pequeño porcentaje (7.1%) informó haberlo recibido con frecuencia y no hubo trabajadores que informaran haberlo recibido varias veces o siempre.

**Interpretación:** Estos resultados indican que la mayoría de los empleados encuestados en la empresa Vispu no han recibido el décimo tercer sueldo, lo que podría generar insatisfacción y afectar el clima organizacional.

#### 14. ¿Ha recibido el décimo cuarto sueldo?

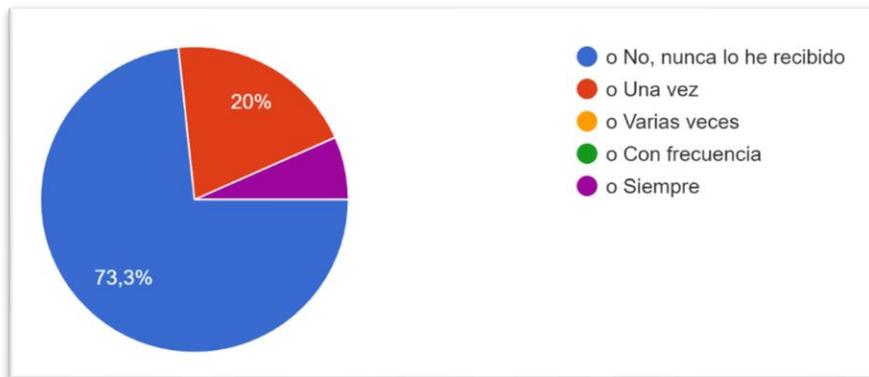
**Tabla 14** Décimo cuarto sueldo

OPCIÓN	Nº PERSONAS	%
No, nunca lo he recibido	11	73,3 %
Una vez	3	20 %
Varias veces	0	0%
Con frecuencia	0	0%
Siempre	1	6,7 %
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresa VISPU

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Gráfico 14** Décimo cuarto sueldo



**Fuente:** Tabla 14

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Análisis:** De los trabajadores encuestados, (73.3%) indicaron que nunca han recibido el décimo cuarto sueldo, mientras que (20%) indicaron que lo han recibido una vez, solo 1 trabajador (6.7%) indicó que siempre ha recibido este beneficio y ningún trabajador indicó haber recibido el décimo cuarto sueldo con frecuencia o varias veces.

**Interpretación:** La gran mayoría de los trabajadores de la empresa Vispu de la ciudad de Riobamba nunca han recibido el décimo cuarto sueldo, lo que puede tener un impacto negativo en el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados. La ausencia de este beneficio podría hacer que los trabajadores se sientan menos valorados y motivados, lo que podría llevar a una disminución en su productividad. Por lo tanto, es importante que la empresa considere la posibilidad de implementar el pago del décimo cuarto sueldo y otras políticas laborales que beneficien a los empleados para mejorar el clima organizacional y retener al talento en la empresa.

**15. ¿Recibe vacaciones según el código de trabajo?**

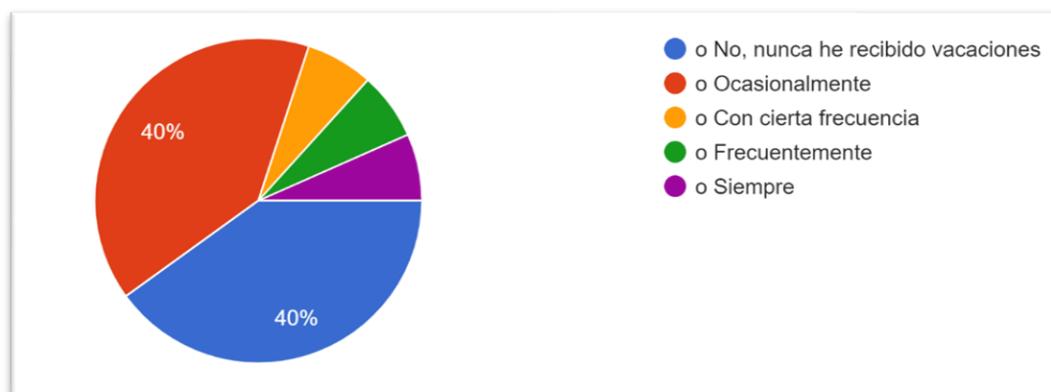
**Tabla 15** Vacaciones

OPCIÓN	Nº PERSONAS	%
No, nunca he recibido vacaciones	6	40 %
Ocasionalmente	6	40%
Con cierta frecuencia	1	6,7 %
Frecuentemente	1	6,7 %
siempre	1	6,7 %
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresa VISPU

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Gráfico 15 Vacaciones**



**Fuente:** Tabla 15

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Análisis:** De los trabajadores encuestados, (40%) indicaron que nunca han recibido vacaciones según el código de trabajo, mientras que otros (40%) indicaron que las han recibido ocasionalmente. Un trabajador (6.7%) indicó que las recibe con cierta frecuencia, y otros dos trabajadores (6,7% y 6,7%) indicaron que las reciben frecuentemente o siempre.

**Interpretación:** En el caso de la empresa Vispu, algunos trabajadores no han recibido vacaciones según el Código de Trabajo, lo que puede generar descontento y desmotivación en los trabajadores afectados. Es importante que la empresa revise su política de vacaciones y se asegure de que todos los trabajadores estén recibiendo las vacaciones correspondientes según la ley.

## 16. ¿Ha recibido capacitación y actualización para su puesto de trabajo?

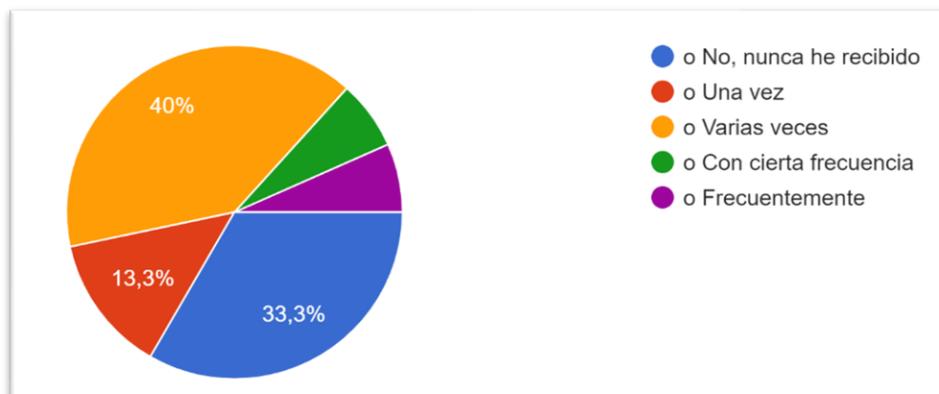
**Tabla 16** Capacitación del puesto de trabajo

OPCIÓN	N° PERSONAS	%
No, nunca he recibido	5	33,3 %
Una vez	2	13,3 %
Varias veces	6	40 %
Con cierta frecuencia	1	6,7 %
frecuentemente	1	6,7 %
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresa VISPU

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Gráfico 16** Capacitación del puesto de trabajo



**Fuente:** Tabla 16

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Análisis:** De los trabajadores encuestados, (33.3%) indicaron que nunca han recibido capacitación y actualización para su puesto de trabajo. Dos trabajadores (13.3%) indicaron que lo han recibido solo una vez, mientras que otros (40%) indicaron haber recibido capacitación varias veces. Un trabajador (6.7%) indicó haber recibido capacitación con cierta frecuencia, y otro trabajador (6.7%) indicó haber recibido capacitación frecuentemente.

**Interpretación:** La capacitación y actualización de los trabajadores es importante para mejorar su desempeño y eficiencia en el trabajo. La mayoría de los trabajadores encuestados han recibido capacitación varias veces, pero es importante que la empresa continúe invirtiendo en su formación y ofreciendo capacitación regularmente para mantener su desempeño actualizado y competitivo.

**17. ¿Cree que sus capacidades son reconocidas al momento de asignar los puestos de trabajo?**

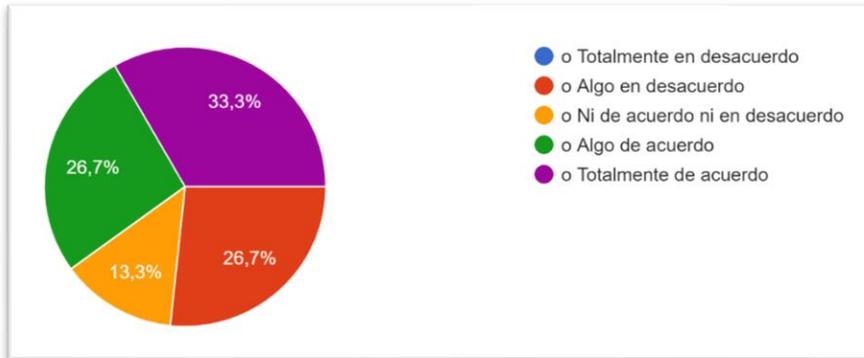
**Tabla 17** Capacidades del trabajador

OPCIÓN	Nº PERSONAS	%
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
Algo en desacuerdo	4	26,7 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13,3%
Algo de acuerdo	4	26,7 %
Totalmente de acuerdo	5	33,3
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresa VISPU

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Gráfico 17** Capacidades del trabajador



**Fuente:** Tabla 17

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Análisis:** De los trabajadores encuestados, (33.3%) indicaron estar totalmente de acuerdo en que sus capacidades son reconocidas al momento de asignar los puestos de trabajo. Otros 4 trabajadores (26.7%) indicaron estar algo de acuerdo, mientras que 2 trabajadores (13.3%) no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Otros 4 trabajadores (26.7%) indicaron estar algo en desacuerdo, y ninguno de los trabajadores encuestados indicó estar totalmente en desacuerdo.

**Interpretación:** Es importante que los trabajadores sientan que sus capacidades y habilidades sean reconocidas y valoradas en la empresa. La mayoría de los trabajadores encuestados creen que esto se cumple al momento de asignar los puestos de trabajo, pero es importante que la empresa continúe evaluando y reconociendo las habilidades y capacidades de sus empleados para mantener su motivación y productividad.

**18. ¿Ha tenido actualizaciones en los contenidos funcionales de su puesto de trabajo?**

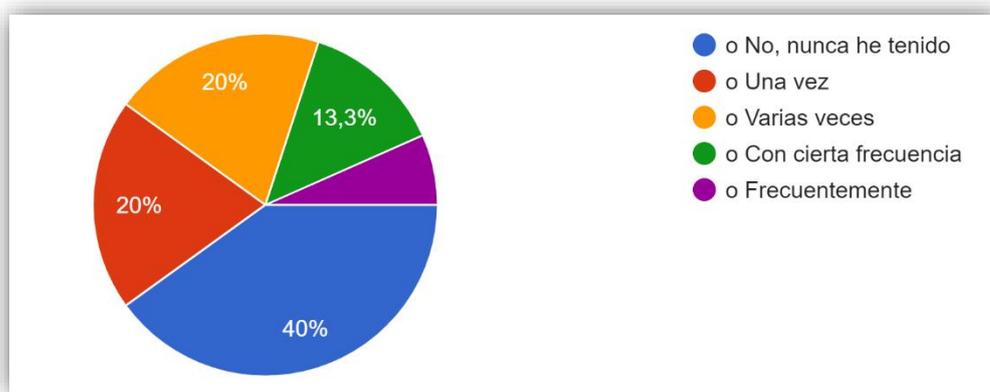
**Tabla 18** Contenidos funcionales

OPCIÓN	N° PERSONAS	%
No, nunca he tenido	6	40%
Una vez	3	20%
Varias veces	3	20%
Con cierta frecuencia	2	13,3%
frecuentemente	1	6,7 %
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresa VISPU

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Gráfico 18** Contenidos funcionales



**Fuente:** Tabla 18

**Elaborado por:** Faviola Sinchi

**Análisis:** De los trabajadores encuestados, (40%) indicaron que nunca han tenido actualizaciones en los contenidos funcionales de su puesto de trabajo. Tres trabajadores (20%) indicaron haber tenido una actualización, mientras que otros (20%) indicaron haber tenido varias actualizaciones. Dos trabajadores (13.3%) indicaron haber tenido actualizaciones con cierta frecuencia, mientras que otro trabajador (6.7%) indicó haber tenido actualizaciones frecuentemente.

**Interpretación:** Es importante que los trabajadores estén actualizados en los contenidos funcionales de su puesto de trabajo para mantener y mejorar su desempeño laboral y su eficiencia en el trabajo. Aunque algunos trabajadores han recibido actualizaciones, es importante que la empresa continúe invirtiendo en la formación y capacitación de sus empleados para mantener su desempeño laboral actualizado y competitivo.

## **Planteamiento de la hipótesis**

### **Chi cuadrado**

El Chi cuadrado es una prueba estadística que se utiliza para comparar la distribución observada de frecuencias en una muestra con una distribución teórica de frecuencias que se espera que se encuentre en la población. Se utiliza para probar si hay una relación significativa entre dos variables categóricas y determinar si las diferencias observadas en las frecuencias de las variables son estadísticamente significativas o simplemente el resultado del azar. El valor de Chi cuadrado se calcula comparando la frecuencia observada en cada categoría con la frecuencia esperada en cada categoría

**H<sub>1</sub>:** Por un lado, la hipótesis alternativa se refiere en lo que se puede suponer que es verdad, o desear que esa suposición sea verdadera, por tal razón, la hipótesis alternativa del trabajo de investigación es “El clima organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores de VISPU de la ciudad de Riobamba”

**H<sub>0</sub>:** Por otro lado, la hipótesis nula es donde el investigador trata de negar o anular la relación que existe entre las dos variables, por tal razón, la hipótesis nula del trabajo de investigación es “El clima organizacional no incide en el desempeño laboral de los trabajadores de VISPU de la ciudad de Riobamba”

### **Variables**

**Independiente:** El clima organizacional

**Dependiente:** Desempeño laboral

### **Preguntas utilizadas para comprobar la hipótesis**

**Independiente: 6.** ¿Considera que la comunicación con su jefe inmediato es efectiva?

**Dependiente: 16.** ¿Ha recibido capacitación y actualización para su puesto de trabajo?

### **Tabla Cruzada**

La tabla cruzada es una herramienta estadística que se utiliza para resumir y analizar la relación entre dos variables categóricas. Es una tabla que muestra las frecuencias de cada categoría de una variable en función de las categorías de otra variable.

En una tabla cruzada, las categorías de una variable se colocan en las filas y las categorías de la otra variable se colocan en las columnas. Cada celda de la tabla muestra la

frecuencia o el porcentaje de observaciones que pertenecen a una categoría específica de ambas variables.

**Tabla 19** Tabla de Chi Cuadrado

	Totalmente en Desacuerdo/ no, nunca he recibido	Algo en desacuerdo/ Una vez	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo/ Varias veces	Algo de Acuerdo/ con cierta frecuencia	Totalmente de acuerdo/ Frecuentemente	total
<b>PREGUNTA</b> 6 ¿Considera que la comunicación con su jefe inmediato es efectiva?	0	2	1	8	4	<b>15</b>
	2,5	2	3,5	4,5	2,5	<b>15</b>
<b>PREGUNTA</b> 16 ¿Ha recibido capacitación y actualización para su puesto de trabajo?	5	2	6	1	1	<b>15</b>
	2,5	2	3,5	4,5	2,5	<b>15</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>30</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Sinchi Faviola

**Fórmula:**

$$x^2 = \sum (f_0 - f_e)^2 / f_e$$

**Donde**

$x^2$ =Chi cuadrado

$\Sigma$ = Sumatoria

$f_0$ = Frecuencia observada

$f_e$ = Frecuencia esperada

## Tabla de frecuencia

*Tabla 20* Tabla de frecuencia

$f_0$	$f_e$	$f_0 - f_e$	$(f_0 - f_e)^2$	$(f_0 - f_e)^2 / f_e$
0	2,5	-2,5	6,25	2,5
5	2,5	2,5	6,25	2,5
2	2	0	0	0
2	2	0	0	0
1	3,5	-2,5	6,25	1,79
6	3,5	2,5	6,25	1,79
8	4,5	3,5	12,25	2,72
1	4,5	-3,5	12,25	2,72
4	2,5	1,5	2,25	0,9
1	2,5	-1,5	2,25	0,9
<b>30</b>	<b>30</b>			<b>15,82</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Sinchi Faviola

### **Grado de libertad:**

$$gl = (\text{Filas} - 1) (\text{Columnas} - 1)$$

$$gl = (2-1) (5-1)$$

$$gl = (1) (4)$$

$$gl = 4$$

**Nivel de significancia**  $X = 5\%$

**Frecuencia esperada**  $X_e^2 = 15,82$

**Frecuencia Observada**  $X_o^2 = 9,4877$

**TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado  $\chi^2$**

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361

**Verificación de la hipótesis**

$15,82 > 9,4877 \Rightarrow H_0$  Se rechaza la nula

Se rechaza la hipótesis nula, puesto que el valor de chi cuadrado esperado (15,82) es mayor que el valor de chi cuadrado observado (9,4877), la misma que se ubica en la zona de rechazo, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa que dice “El clima organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores de VISPU de la ciudad de Riobamba”

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

### 5.1 CONCLUSIONES

- En conclusión, la presente investigación ha demostrado que el clima organizacional es un elemento crucial que incide directamente en el desempeño laboral de los trabajadores y en la productividad general de la empresa VISPU. Se ha comprobado que un clima organizacional positivo y saludable favorece el compromiso y la motivación de los trabajadores, así como su satisfacción laboral, lo que se traduce en un mayor rendimiento y calidad en su desempeño.
- Luego de analizar detalladamente las condiciones laborales de la empresa VISPU, se han identificado diversas problemáticas que afectan de manera negativa al bienestar y rendimiento de los trabajadores. Específicamente, se pudo evidenciar que los trabajadores no cuentan con actualizaciones en los contenidos funcionales, no disfrutaban de sus vacaciones de acuerdo con lo establecido en el Código de Trabajo, no han recibido el decimotercer y decimocuarto sueldo, y no se sienten satisfechos con la remuneración que reciben. Además, se observó que la infraestructura de la empresa necesita ser mejorada para que los trabajadores puedan desempeñar sus labores de manera adecuada. Es importante destacar que estas problemáticas pueden afectar negativamente el desempeño de los trabajadores y, por consiguiente, el rendimiento general de la empresa.
- La Empresa VISPU enfrenta una serie de problemas relacionados con el clima organizacional. Estos problemas se originan a partir de una falta de comunicación efectiva, dificultades en el trabajo en equipo y conflictos en las relaciones interpersonales. Es importante destacar que estos factores negativos tienen un impacto directo en el desempeño del personal de la empresa, lo que a su vez impide el logro de los objetivos y metas propuestos por la organización. En resumen, los resultados de la investigación indican que la empresa VISPU necesita tomar medidas para mejorar el clima organizacional con el fin de optimizar el rendimiento y la eficiencia de su equipo de trabajo.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la empresa VISPU adopte medidas que aborden estas problemáticas y promueva un ambiente laboral más satisfactorio y productivo para sus trabajadores. Esto podría incluir la implementación de programas de capacitación y actualización constante de los contenidos funcionales, así como la garantía del cumplimiento de los derechos laborales establecidos en el Código de Trabajo. Además, se sugiere que la empresa tome en cuenta las opiniones y necesidades de los trabajadores para mejorar la infraestructura y los recursos necesarios para el desempeño de sus labores. En resumen, la adopción de estas medidas puede mejorar el bienestar y rendimiento de los trabajadores, lo que, a su vez, podría beneficiar la productividad y rentabilidad de la empresa VISPU.
- En vista de los resultados obtenidos en la investigación, se recomienda a la empresa VISPU de la ciudad de Riobamba tomar medidas para mejorar el clima organizacional en su lugar de trabajo. Para lograrlo, se sugiere implementar estrategias que fomenten la comunicación efectiva entre el personal, promover la colaboración y trabajo en equipo, así como abordar los conflictos interpersonales de manera adecuada. Además, se sugiere que la empresa realice un seguimiento constante de estas medidas para garantizar su efectividad y que sean ajustadas si fuera necesario. Al mejorar el clima organizacional, se espera que la empresa pueda mejorar el rendimiento y la eficiencia de su equipo de trabajo, lo que, a su vez, puede contribuir al logro de sus objetivos y metas.
- Se sugiere que la empresa VISPU implemente políticas y estrategias concretas para mejorar el clima organizacional y fomentar una cultura laboral positiva. Se recomienda la actualización y capacitación constante de los trabajadores. Además, se sugiere que se realice un análisis detallado de las condiciones laborales de los empleados, para mejorar la satisfacción y motivación de estos. Todo ello contribuirá a mejorar el desempeño laboral y la productividad de la empresa VISPU.

En base a las recomendaciones se propone realizar:

1. Reconocimientos al mérito laboral
2. Capacitación en las competencias de cada trabajador
3. Dotar de herramientas de trabajo (uniformes, mascarillas) para que el trabajador se sientan parte de la empresa.
4. Se Dotará de incentivos económicos basados en el cumplimiento de las metas de ventas.
5. Para ello se contará con el presupuesto asignado por el gerente de la empresa VISPU.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abad, M., & Pincay, D. (noviembre de 2014). *ANÁLISIS DE CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO PARA PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA EMPRESA DE SEGUROS DE GUAYAQUIL*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Álvarez, J. (2006). *Introducción a la calidad*. España: Ideaspropias Editorial.
- Ayala, K. (2021). Obtenido de CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GAD DE GUANO: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8601/1/7.-TESIS%20Keila%20Geomara%20Ayala%20Paguay-ING-COM.pdf>
- Basantes, R., & Núñez, V. (06 de julio de 2021). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Systemarket ubicada en la ciudad de Riobamba*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7840>
- Bernal, c. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Chagray, N., Maguiña, R., Ramos, S., Hidalgo, Y., & Neri, A. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 24.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Ediciones McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGRAW-HILL.
- Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. México: Noriega Editores.
- Fiallo, D., Alvarado, P., & Soto, L. (2015). EL CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DE UN EMPRESA. *Contribuciones a la economía*, 4.
- Garza, A. (2007). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*. México: El Colegio de México A C.
- Gonzales, M. (2006). *Habilidades directivas* . España: Edición INNOVA .

- Guachamin, E. (moviembre de 2017). *Estabilidad laboral y protección de la familia en el Derecho del Trabajo situación actual en el ecuador*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13242/1/T-UCE-0013-Ab-168.pdf>
- Guzmán, B. (2017). *DESEMPEÑO LABORAL Y DIMENSIONES DE PERSONALIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA, CHIMBOTE - 2017*. Obtenido de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis\\_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Chiavenato%20\(2000\)%20expone%20que%20el,presentaci%C3%B3n%20personal%2C%20inter%C3%A9s%2C%20creatividad.](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Chiavenato%20(2000)%20expone%20que%20el,presentaci%C3%B3n%20personal%2C%20inter%C3%A9s%2C%20creatividad.)
- Icart, T., Fuentelsaz, C., & Pulpón, A. (2006). *Elaboración y presentacion de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona: PUBLICACIONES I EDICIONES DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA.
- Iglesias, A., & Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *SCielo*.
- Iturralde, J. (2011). “*LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2.010*”. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Jiménez, N., & Guamán, M. (enero de 2021). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31974/1/100%20GTH.pdf>
- Lévy, C. (2003). *La motivación en las empresas, Modelos y estrategias*. París: Ediciones Gestión 2000.
- Litwin, G., & Stinger, R. (1968). *Auditoría Administrativa. Evaluación de Métodos y Eficiencia Administrativa*. México: Editorial Diana.
- Oseda, D., Chávez, A., & Castro, W. (2016). *Liderazgo transformacional y clima organizacional en docentes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia*. Obtenido de <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/360/363>
- Ospino, J. (2004). *Metodología de la investigación en ciencias de la salud*. Colombia: Educc.

- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 496.
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific - Artículo Arbitrado*, 183-184.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Santamaría, J. (2021). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empres Datapro S.A.* Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- Toro, I., & Parra, R. (2006). *Metodología de la investigación*. Medellín: EAFIT.
- Uribe, K. (2021). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SAQUISILÍ PROVINCIA DE COTOPAXI*. Obtenido de <file:///C:/Users/jhofr/OneDrive%20-%20Universidad%20Nacional%20de%20Chimborazo/Escritorio/8to%20Admi%20nistracion/Ejecuci%C3%B3n%20Curricular/TESIS%20SINCHI%20FAVIOLA/EJEMPLO%20TESIS%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20%20FINAL%20%20Karen%20-ING-COM.pdf>
- Vélaz, J. (1996). *Motivos y la motivación en la empresa*. Madrid: Ediciones Días de Santos
- Vinueza, A. (2017). Obtenido de Modelo de gestión de talento humano, basado en el clima organizacional como factor de influencia en la satisfacción del personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba - Ecuador: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6557/Vinueza\\_ja.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6557/Vinueza_ja.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Yanqui, J., & Cajiao, P. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el personal administrativo de la dirección distrital 05d06 - Salcedo Educación*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3706>
- Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación*. Argentina: Brujas.

## ANEXOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Esta encuesta está dirigida a los trabajadores que colaboran en VISPU

**Objetivo:** Conocer la opinión de los colaboradores de VISPU de la ciudad de Riobamba a cerca del clima organizacional en que desempeñan sus funciones.

**Instrucciones:** Marque con una x según su criterio.

**Cuestionario:**

**El clima organizacional**

**19. ¿Con qué frecuencia recibe reconocimiento por su trabajo realizado?**

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

**20. ¿Ha participado en actividades de recreación organizadas por la empresa?**

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

**21. ¿Considera que las estrategias de motivación que recibe del jefe son efectivas?**

- No, nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia

Frecuentemente

Siempre

**22. ¿Está satisfecho con su remuneración actual?**

Totalmente insatisfecho

Algo insatisfecho

Ni satisfecho ni insatisfecho

Algo satisfecho

Totalmente satisfecho

**23. ¿Está satisfecho con las tareas que realiza en su puesto de trabajo?**

Totalmente insatisfecho

Algo insatisfecho

Ni satisfecho ni insatisfecho

Algo satisfecho

Totalmente satisfecho

**24. ¿Considera que la comunicación con su jefe inmediato es efectiva?**

Totalmente en desacuerdo

Algo en desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Algo de acuerdo

Totalmente de acuerdo

**25. ¿Se siente comprometido con la empresa?**

Totalmente en desacuerdo

Algo en desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Algo de acuerdo

Totalmente de acuerdo

**26. ¿Con qué frecuencia trabaja en equipo?**

Nunca

Rara vez

- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

**27. ¿Considera que el trato hacia y entre compañeros es respetuoso y cordial?**

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Algo de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**El desempeño laboral**

**28. ¿Siente que tiene estabilidad laboral en la empresa?**

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Algo de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**29. ¿Considera que la empresa proporciona la infraestructura y herramientas adecuadas para realizar su trabajo?**

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Algo de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**30. ¿Tiene un contrato a largo plazo con la empresa?**

- No, no tengo un contrato a largo plazo
- Sí, tengo un contrato a largo plazo

**31. ¿Ha recibido el décimo tercer sueldo?**

- No, nunca lo he recibido
- Una vez
- Varias veces

Con frecuencia

Siempre

**32. ¿Ha recibido el décimo cuarto sueldo?**

No, nunca lo he recibido

Una vez

Varias veces

Con frecuencia

Siempre

**33. ¿Recibe vacaciones según el código de trabajo?**

No, nunca he recibido vacaciones

Ocasionalmente

Con cierta frecuencia

Frecuentemente

Siempre

**34. ¿Ha recibido capacitación y actualización para su puesto de trabajo?**

No, nunca he recibido

Una vez

Varias veces

Con cierta frecuencia

Frecuentemente

**35. ¿Cree que sus capacidades son reconocidas al momento de asignar los puestos de trabajo?**

Totalmente en desacuerdo

Algo en desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Algo de acuerdo

Totalmente de acuerdo

**36. ¿Ha tenido actualizaciones en los contenidos funcionales de su puesto de trabajo?**

No, nunca he tenido

Una vez

- Varias veces
- Con cierta frecuencia
- Frecuentemente

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...**

### Matriz de consistencia

**Título:** EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA VISPU DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>
¿Cómo incide el clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa VISPU de la ciudad de Riobamba?	Demostrar como el clima organizacional incide en el desempeño laboral en la empresa VISPU de la ciudad de Riobamba.	El clima organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores de VISPU de la ciudad de Riobamba.
<b>Problemas derivados</b>	<b>Objetivo específico</b>	<b>Hipótesis específica</b>
<p>¿Cómo se determinan las bases que sustentan los enfoques teóricos sobre el clima organizacional y el desempeño laboral?</p> <p>¿Como identificar las condiciones laborales que tienen los trabajadores dentro de la empresa VISPU?</p> <p>¿Cómo establecer los diferentes aspectos del clima organizacional que incide en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa VISPU?</p>	<p>Determinar las bases que sustentan los enfoques teóricos sobre el clima organizacional y el desempeño laboral.</p> <p>Identificar las condiciones laborales que tienen los trabajadores dentro de la empresa VISPU.</p> <p>Establecer los diferentes aspectos del clima organizacional que incide en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa VISPU.</p>	



**Cuadro: Operacionalización Variable Dependiente (Desempeño laboral)**

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos
<p>(Faria, 1995, pág. 67) considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. En este contexto, resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar.</p>	<p>Estabilidad laboral</p> <p>Beneficios</p> <p>Puesto de trabajo</p>	<p>Porcentaje de personas que creen que tiene estabilidad laboral</p> <p>Número de trabajadores que creen que la empresa proporciona la infraestructura y las herramientas adecuadas</p> <p>Porcentaje de trabajadores que cuentan con contratos a largo plazo</p> <p>Número de trabajadores que recibieron el décimo tercer sueldo</p> <p>Número de trabajadores que recibieron el décimo cuarto sueldo</p> <p>Porcentaje de trabajadores que reciben vacaciones según el código de trabajo</p> <p>Nivel de actualización y capacitación de los trabajadores</p> <p>Nivel de reconocimiento de capacidades para asignar los puestos de trabajo</p> <p>Nivel de actualización de los contenidos funcionales del puesto de trabajo</p>	<p><b>Técnicas</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>