



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

El clima laboral y su incidencia en la productividad en la empresa Happy Pollo
Riobamba - Ecuador

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial

AUTOR:

Calderón Centeno, Giovanni Israel

TUTOR:


Mgs. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes CPA.

Riobamba, Ecuador. 2024

DECLARATORIA DE AUTORIA

Yo, Calderón Centeno Giovanni Israel, con cedula de ciudadanía 060421878-4 autor del trabajo investigativo titulado **“EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA HAPPY POLLO RIOBAMBA-ECUADOR”**, certificamos que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Así mismo cedemos a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, distribución, divulgación y/o reproducción total por medio físico o digital en esta sección se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. la posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor de la obra referida será de nuestra entera responsabilidad librando a la universidad nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.



Calderón Centeno Giovanni Israel
060421878-4

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Mgs. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes, catedrática adscrita 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 LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA HAPPY POLLO RIOBAMBA-ECUADOR, bajo la autoría Giovanni Israel Calderón Centeno; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo en cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba a los 5 días del mes de agosto de 2024.

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval. The signature is stylized and appears to read 'Cecilia Mendoza'.

Mgs. Cecilia Mendoza
TUTORA

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA HAPPY POLLO RIOBAMBA-ECUADOR, por Giovanni Israel Calderón Centeno, con cedula de identidad numero 0604218784, bajo la tutoría de Mgs. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes; certificamos que recomendamos la APROBACION 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 05 de agosto del 2024

PhD. Alexander Vinueza
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Cintya Tello
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



PhD. Francisco Perez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





DIRECCIÓN ACADÉMICA
VICERRECTORADO ACADÉMICO

 **SGC**
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
UNACH-RGF-01-04-02.20

CERTIFICACIÓN

Que, **GIOVANNY ISRAEL CALDERÓN CENTENO** con CC: **0604927608**, estudiante de la Carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA HAPPY POLLO RIOBAMBA - ECUADOR**", que corresponde al dominio científico **ADMINISTRACIÓN** y alineado a la línea de investigación **Ciencias Sociales y del comportamiento**, cumple con el **8%**, reportado en el sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 14 de Julio de 2024.


Mgs. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes CPA.
TUTOR(A)

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo desde lo más noble de mi corazón y con infinito amor, dedico este trabajo mis padres, mi esposa y mi amada hija, puesto que ellos son el pilar el fundamental de mi vida, por enseñarme que todo es posible con esfuerzo, perseverancia, dedicación; por ser incondicionales brindándome su apoyo en los buenos y malos momentos, permitiéndome cumplir este sueño tan maravilloso.

Israel Calderón

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de vivir y por darme una familia tan maravillosa. A mis padres, mi mujer y mi hija por ser los pilares que sostienen mi vida, puesto que sin ellos esto no sería posible

A la Universidad Nacional de Chimborazo por haberme abierto sus puertas y darme la oportunidad de cumplir mi sueño, a cada uno de los docentes que fueron parte de mi vida académica fomentando conocimientos y valores.

Israel Calderón

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORIA	
ACTA FAVORABLE.....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	
CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
RESUMEN	
ABSTRACT.....	
CAPITULO I	
1. INTRODUCCIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema	17
1.2. Formulación del problema.....	18
1.3. Objetivos.....	18
1.3.1. General	18
1.3.2. Específicos	18
CAPITULO II.....	19
2. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes.....	19
2.2. Fundamentación teórica.....	21
2.2.1. Unidad I: Happy Pollo	21
2.2.1.1 Reseña histórica.....	21
2.2.1.2 Ubicación.....	21
2.2.1.3 Misión.....	21
2.2.1.4 Visión	22
2.2.1.5 Políticas de seguridad y salud.....	22
2.2.1.6 Organigrama estructural de la empresa propuesto	22
2.2.2. Unidad II: Clima laboral	23
2.2.2.1 Clima laboral	23
2.2.2.2 Dimensiones del clima laboral	24
2.2.2.3 Importancia del clima laboral	24
2.2.2.4 Factores de evaluación del clima laboral.....	25
2.2.2.5 Variables del clima laboral	25
2.2.2.6 Variables del clima laboral	26
2.2.3. Unidad III: Productividad	26

2.2.3.1	Productividad.....	26
2.2.3.2	Relación entre productividad y clima laboral.....	27
2.2.3.3	Elementos de la productividad	28
2.2.3.4	Factores que miden la productividad.....	29
2.2.3.5	Factores que afectan la productividad	29
2.2.3.6	La productividad en organizaciones	30
CAPITULO III.....		31
3.	METODOLOGÍA	31
3.1.	Método de investigación.....	31
3.2.	Tipo de investigación	32
3.2.1.	Investigación Descriptiva.....	32
3.3.	Diseño de investigación.....	32
3.3.1.	No experimental	32
3.4.	Determinación de la Población y muestra	33
3.4.1.	Determinación de la población.....	33
3.4.2.	Determinación de la muestra.....	33
3.5.	Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	33
3.5.1.	Técnicas.....	33
3.5.2.	Instrumentos	33
3.6.	Técnica de procedimiento e interpretación de los datos.....	34
3.7.	Análisis de confiabilidad por Alfa de Cronbach en escala de Likert	34
CAPITULO IV		36
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	36
4.1.	Encuesta realizada al personal de la empresa Happy Pollo.....	36
4.2.	Discusión de resultados	49
4.3.	Entrevista realizada al Gerente de la empresa Happy Pollo.....	50
4.3.1.	Análisis de la entrevista	51
4.4.	Hipótesis	51
4.4.1.	Comprobación de la hipótesis	52
4.4.2.	Regla de aceptación.....	52
4.4.3.	Tabla cruzada	52
4.4.4.	Grados de libertad	53
4.4.5.	Chi-cuadrado	53
4.4.6.	Cálculo del Chi-cuadrado.....	54
CAPITULO V		56
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
5.1.	Conclusiones.....	56
5.2.	Recomendaciones	57
CAPITULO VI		58
6.	PROPUESTA.....	58
6.1.	Título	58

6.2.	Objetivo	58
6.3.	Presentación.....	58
6.4.	Desarrollo de la propuesta	58
6.4.1.	Estrategias a establecer	59
6.4.2.	Hoja de control.....	60
	REFERENCIAS.....	62
	ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Factores De Evaluación Del Clima Laboral	25
Tabla 2. Relación Entre Productividad Y Clima Laboral	27
Tabla 3. Elementos De La Productividad	28
Tabla 4. Factores Que Afectan La Productividad.....	29
Tabla 5. Proceso Del Método Hipotético-Deductivo.....	31
Tabla 6. Número De Casos	34
Tabla 7. Análisis De Confiabilidad.....	35
Tabla 8. Clima Laboral	36
Tabla 9. Desempeño Laboral	37
Tabla 10. Trabajo En Equipo	38
Tabla 11. Factor Más Relevante	39
Tabla 12. Infraestructura/Maquinaria De Cocina	40
Tabla 13. Control Efectivo.....	41
Tabla 14. Pago Oportuno De Beneficios Sociales	42
Tabla 15. Productividad.....	43
Tabla 16. Pedidos Despachados A Tiempo	44
Tabla 17. Atributo Más Relevante	45
Tabla 18. Satisfacción Del Cliente	46
Tabla 19. Personal Motivado	47
Tabla 20. Capacitación	48
Tabla 21. Tabla Cruzada Pregunta 1 Y 8.....	53
Tabla 22. Chi-Cuadrado.....	53
Tabla 23. Cálculo Del Chi-Cuadrado	54
Tabla 24. Distribución De Chi-Cuadrado	54
Tabla 25. Comunicación Abierta Y Transparente	59
Tabla 26. Reconocimiento Y Recompensas	59
Tabla 27. Participación Y Empoderamiento.....	59
Tabla 28. Desarrollo Y Bienestar	60
Tabla 29. Desarrollo Profesional	60
Tabla 30. Hoja De Control.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación De La Empresa Happy Pollo.....	21
Figura 2. Propuesta De Organigrama	22
Figura 3. Dimensiones Del Clima Laboral	24
Figura 4. Variables Del Clima Laboral.....	26
Figura 5. Rangos Del Alfa De Cronbach	34
Figura 6. Clima Laboral.....	36
Figura 7. Desempeño Laboral.....	37
Figura 8. Trabajo En Equipo.....	38
Figura 9. Factor Más Relevante	39
Figura 10. Infraestructura/Maquinaria De Cocina	40
Figura 11. Control Efectivo	41
Figura 12. Pago Oportuno De Beneficios Sociales.....	42
Figura 13. Productividad.....	43
Figura 14. Pedidos Despachados A Tiempo	44
Figura 15. Factor Más Relevante	45
Figura 16. Satisfacción Del Cliente	46
Figura 17. Personal Motivado.....	47
Figura 18. Capacitación	48
Figura 19. Estrategias	58

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A:	Operacionalización De Las Variables.....	65
Anexo B:	Matriz De Consistencia.....	67
Anexo C:	Entrevista	68
Anexo D:	Encuesta	70
Anexo E:	Evidencias Fotográficas	74

RESUMEN

El clima laboral es de gran importancia para las empresas, debido a que influye sobre la conducta de los colaboradores y por ende en la productividad de los mismo, esto se debe a que sin un colaborador se encuentra en un ambiente laboral sano y cuenta con las mejores condiciones de trabajo va a estar motivado, satisfecho y comprometido, desarrollando así sus habilidades de la mejor manera posible y explotando su potencial al máximo. Por lo tanto, es primordial que las empresas asignen más recursos para mejorar su cultura organizacional, para mediante ello proyectar una imagen más competitiva y sostenible. Por lo que, en la presente investigación el objetivo fue mostrar a la empresa Happy Pollo las ventajas de tener un entorno sano de trabajo y mediante ello mejorar la productividad de los colaboradores, para lo cual, el método usado fue el hipotético-deductivo, puesto que se observó el problema, después se formuló la hipótesis, la misma que fue deducida y contrastada, dicho procedimiento permitió evidenciar que existe un débil conocimiento sobre las variables de estudio y que no existe un modelo de gestión o control alguno en las relaciones laborales y productividad, lo que quiere decir que es manejado de manera empírica, es por ello que se proporcionó 5 actividades las cuales se basaron en la norma ISO 26000, prácticas laborales, con el fin de contrarrestar las falencias mencionadas y fomentar un clima laboral positivo para por medio de ello mejorar la productividad.

Palabras clave: Clima laboral, productividad, motivación, satisfacción, compromiso, colaboradores.

ABSTRACT

The work environment is of great importance for companies because it influences the behavior of employees and, therefore, the productivity of the same. The work environment is crucial in influencing employees' behavior and productivity. Employees who work in a healthy environment with optimal working conditions tend to be more motivated, satisfied and committed. This enables them to develop their skills and reach their full potential. As a result, companies need to invest in improving their organizational culture to project a competitive and sustainable image. A recent study aimed to demonstrate to Happy Pollo company the benefits of a healthy work environment in improving employee productivity. The method used was hypothetical-deductive, where the problem was observed, hypotheses were formulated, deduced, and then contrasted. The findings revealed a need for more knowledge about the study variables and a management or control model in labor relations and productivity. As a solution, five activities based on the ISO 26000 standard and labor practices were proposed to address these issues and promote a positive work environment to enhance productivity. This is because if an employee is in a healthy work environment and has the best working conditions, they will be motivated, satisfied, and committed, thus developing their skills in the best possible way and exploiting their potential to the fullest. Therefore, companies must allocate more resources to improve their organizational culture to project a more competitive and sustainable image. Thus, in this research, the objective was to show the Happy Pollo company the advantages of having a healthy work environment and thereby improve the productivity of employees, for which the method used was hypothetical-deductive. Since the problem was observed, the hypothesis was formulated, deduced, and contrasted. This procedure showed that there is a weak knowledge about the variables of the study and that there is no management or control model in labor relations and productivity, which means that it is handled empirically, which is why five activities were provided which were based on the ISO 26000 standard, labor practices, to counteract the shortcomings mentioned and promote a positive work environment to thereby improve productivity.

Keywords: Work environment, productivity, motivation, satisfaction, commitment, collaborators.



KERLY YESENIA
CABEZAS LLERENA

Reviewed by:

Mgs. Kerly Cabezas

ENGLISH PROFESSOR

C.C 0604042382

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN

El clima laboral y la productividad son dos factores fundamentales para la empresa, dado que si el clima laboral es positivo la productividad será eficiente, por lo que, para alcanzar un nivel de eficiencia óptimo, los colaboradores deben estar motivado y para ello debe haber un lugar de trabajo positivo.

El clima laboral tiene una relación directa con la productividad, dado que si la empresa ofrece a sus colaboradores un ambiente laboral favorable mediante la capacitación, el reconocimiento a méritos, la remuneración justa y todas las herramientas necesarias para que pueda desarrollar sus actividades sin ningún problema, el colaborador va a estar motivado, por lo tanto, va a estar comprometido con la empresa, lo que significa un mayor rendimiento, optimización de recursos, eficacia, trabajo en equipo, dando como resultado un nivel de productividad alto.

Caso contrario al haber un clima laboral negativo, los colaboradores no cumplirán con sus actividades como es debido, afectando los intereses de la empresa, a consecuencia de ello la imagen empresarial va a decaer, lo que hará que la competencia vea la oportunidad para quitarle cuota de mercado.

Es por ello que las empresas actualmente, centra su atención en el clima laboral que rodea al colaborador, para evitar caer en la explotación laboral y cumplir con la ley, mediante ello se va a generar mayor satisfacción y va a aumentar la productividad del mismo.

En el Ecuador, el clima laboral es un tema de gran importancia, dado que sus empresas tratan de buscar el mejor equilibrio para que el colaborador sea más productivo, pero sin desatender su vida personal, es decir buscar un balance entre la vida cotidiana y la profesional, por lo que, se han desarrollado diversos estudios para conseguir dicho objetivo. Pero la realidad es distinta, dado que son pocas las empresas que aplican acciones para mejorar el ambiente laboral (Troya, 2016).

El resultado de este estudio investigativo busca fomentar las buenas prácticas del clima laboral, dado que los beneficios que ofrece harán que la empresa sea más competitiva y por ende más productiva. Es por ello que para demostrar lo anteriormente mencionado se realizó una investigación cuantitativa, puesto que se observó el fenómeno, se encontró el

problema, se formuló la hipótesis, la cual fue deducida, por último, se estudió los datos y así se encontró la mejor solución a dicho problema.

1.1. Planteamiento del problema

El clima laboral es uno de los aspectos más importantes de la empresa y el colaborador, debido a que es el lugar en donde desarrolla sus actividades, por lo que sí existe un ambiente positivo el mismo será más productivo, lo cual beneficia a todos, creándose una estrategia de ganar y ganar, fortaleciendo los lazos entre ellos y reforzando la imagen empresarial.

El clima laboral va de la mano con la productividad, puesto que influye sobre la misma, siendo fundamental para la gestión de recursos. El comportamiento del colaborador y su interacción con la empresa depende del ambiente que se genere internamente, por lo tanto, deben establecerse parámetros para obtener el mayor rendimiento.

Un buen clima laboral brindara una mayor satisfacción al colaborador, lo que se relaciona con una mayor eficiencia en el trabajo, además, cabe recalcar que un personal motivado brindara un servicio de calidad al cliente y va a satisfacer las necesidades del mismo. No obstante, un ambiente laboral negativo dará como resultado una nefasta productividad, lo que se traduce en mayores costes para la empresa, menor eficiencia, baja optimización de recursos y malas relaciones laborales.

La empresa Happy Pollo de la ciudad de Riobamba, cuenta con varios productos que son puestos a la orden de su distinguida clientela, por lo que es importante transmitir una buena imagen empresarial ante la sociedad.

Bajo estas reflexiones, es importante mencionar que la empresa presenta un débil conocimiento sobre el clima laboral y productividad, además, el ambiente que se genera internamente no es el adecuado, por lo tanto, quiere brindar a sus colaboradores las mejores condiciones de trabajo y así generar motivación en ellos para aumentar la eficiencia. Así también se evidenció que no existe un control de por medio para supervisar las relaciones laborales y gestionar la productividad, puesto que todo es llevado de manera empírica, del mismo modo no existe una correcta capacitación para los colaboradores, por lo que, el acceso al conocimiento debe ser vista como una inversión mas no como un gasto.

La empresa Happy Pollo debe tomar en cuenta las consideraciones anteriormente mencionadas, para obtener un ambiente de trabajo ideal y así generar mayor productividad.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera el clima laboral incide en la productividad de la empresa Happy Pollo de la ciudad de Riobamba?

1.3. Objetivos

1.3.1. General

- Determinar de qué manera el clima laboral incide en la productividad de la empresa Happy Pollo de la ciudad de Riobamba.

1.3.2. Específicos

- Diagnosticar la situación actual de clima laboral y la productividad en la empresa Happy Pollo de la ciudad de Riobamba.
- Fundamentar teóricamente sobre el clima laboral y la productividad en la empresa Happy Pollo ciudad de Riobamba.
- Proponer estrategias basadas en los stakeholders para mejorar el clima laboral y productividad de la empresa Happy Pollo de la ciudad de Riobamba.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Ayala (2021), mediante su investigación “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gad de Guano”, menciona la relevancia del clima organizacional en el desempeño laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Guano. Se ha diseñado e implementado una herramienta de diagnóstico del clima organizacional, considerando dimensiones como liderazgo, comunicación, motivación, control, estado físico y toma de decisiones. Un clima organizacional efectivo contribuye a la motivación y mejora de los resultados de los trabajadores. La investigación demuestra que el clima organizacional es clave para la productividad y eficiencia en los servicios públicos del GAD Guano. Además, se analizan las variables que afectan el clima organizacional en el GAD de Guano y su influencia en el desempeño laboral. Como resultado, se proponen acciones para minimizar los efectos no deseados en el clima organizacional y mejorar la productividad y eficiencia en los servicios públicos.

Vallejo (2021), mediante su investigación “Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria”, dice que la investigación se originó con el propósito de evaluar, desde la perspectiva del talento humano, cómo se encuentra el clima laboral en las organizaciones de la economía popular y solidaria. El enfoque de estudio se centró en el Grupo Salinerito, ubicado en el cantón Guaranda. El objetivo principal fue identificar si existe una relación entre el clima laboral y la productividad en estas organizaciones. Para lograr este objetivo, se establecieron objetivos específicos relacionados con la revisión teórica de las variables de estudio, la medición del clima laboral y la determinación de su impacto en la productividad. La metodología de investigación diseñada fue cuantitativa, descriptiva, transversal y no experimental

Zumaeta & Flores (2019), mediante su investigación “Clima laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de la franquicia CISESAC Iquitos – 2019”, informa que el objetivo general de esta investigación es determinar cómo el clima laboral influye en la productividad de los colaboradores. Se utilizó un enfoque cuantitativo-descriptivo, evaluando el clima laboral y su impacto en la productividad. En el caso de la empresa

CISESAC, los colaboradores están de acuerdo con el nivel de autonomía que tienen en sus funciones y valoran la capacidad de tomar decisiones propias. Además, reciben incentivos y capacitación, y la empresa proporciona los recursos necesarios para mejorar la productividad. Existe una relación adecuada entre compañeros y superiores, lo que contribuye a un buen clima laboral y, en última instancia, a una mayor eficiencia y productividad.

Morante (2018), mediante su investigación “Relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores en la Empresa Pro Semillas S.A.C. 2016-2017”, menciona que el factor humano desempeña un papel crucial en la productividad de una empresa. La participación activa de las personas y las relaciones laborales permanentes son esenciales para obtener resultados en cualquier proceso productivo. Numerosos autores han destacado la influencia que ejerce el factor humano en el desempeño y la productividad de las organizaciones. Por ejemplo, la empresa agroindustrial Pro Semillas S.A.C. (2018) ha enfrentado una crisis financiera que se ha traducido en baja rentabilidad y objetivos incumplidos. Además, han observado que el personal no está completamente comprometido. Para abordar esta situación, consideran implementar acciones que mejoren la percepción de los colaboradores sobre la empresa y alinear la gestión con las estrategias adecuadas. Un clima laboral positivo puede contribuir significativamente a mejorar la productividad.

2.2. Fundamentación teórica

2.2.1. Unidad I: Happy Pollo

La unidad I está compuesta por información valiosa de la empresa Happy Pollo, la cual será de gran importancia para el correcto desarrollo del trabajo investigativo.

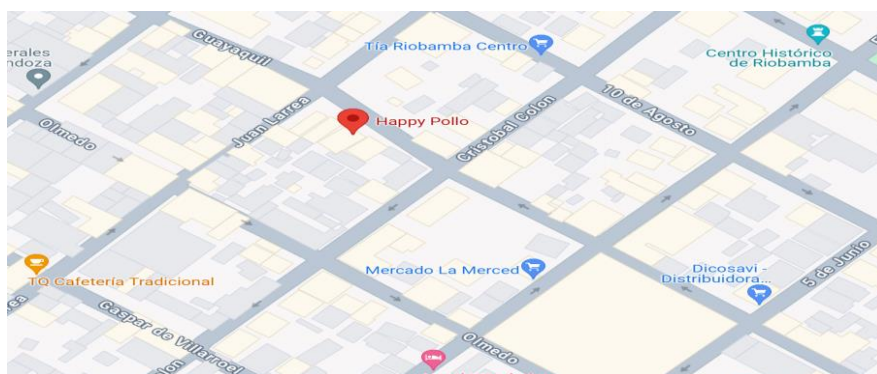
2.2.1.1 Reseña histórica

La empresa Happy Pollo nace como un sueño de una joven emprendedora, la cual fue fundada el 3 de agosto del 2003, a pesar de las distintas dificultades logró plasmar su idea de negocio, llevando su receta al paladar de su clientela. En el corto periodo con trabajo duro y sacrificio pudo posicionarse en el mercado, hasta llegar a ser hoy en día una de las empresas líderes de la ciudad de Riobamba, contando con diversas sucursales y aportando al desarrollo económico de la ciudad (Happy Pollo, 2020).

2.2.1.2 Ubicación

La empresa Happy Pollo se encuentra en la provincia de Chimborazo en la ciudad de Riobamba y cuenta con diversas sucursales, de las cuales la matriz está ubicada en la calle Guayaquil, entre Colón y Larrea.

Figura 1. Ubicación de la empresa Happy Pollo



Fuente: Google maps

Elaborado por: Calderón (2024)

2.2.1.3 Misión

Proveer a nuestros clientes de una experiencia única y satisfactoria, a través de nuestra deliciosa receta de pollo broaster, ofreciendo calidad, fresca y sabor en cada bocado, para convertirnos en su elección preferida en comida rápida (Happy Pollo, 2020).

2.2.1.4 Visión

Ser reconocidos como el referente líder en la industria de comida rápida por nuestro compromiso con la excelencia en la calidad de nuestros productos, el servicio excepcional al cliente y la innovación constante en nuestra oferta gastronómica (Happy Pollo, 2020).

2.2.1.5 Políticas de seguridad y salud

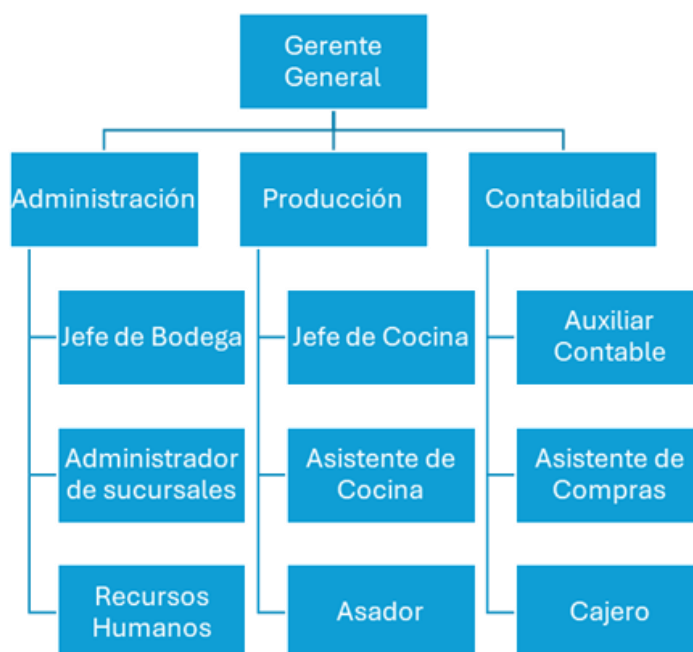
Happy Pollo está dedicado a la elaboración y venta de pollo broaster. Con el propósito de propiciar condiciones de trabajo óptimas garantizando la integridad física y mental de sus trabajadores, estableciendo planes y programas en prevención de seguridad y salud, de acuerdo a la legislación y normativa vigente en esta materia (Happy Pollo, 2020).

Por esto, el establecimiento se compromete a lo siguiente:

- Proporcionar los recursos humanos y económicos necesarios para mejorar las condiciones de trabajo y elevar el nivel de protección de la salud y seguridad.
- Implantará Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, estableciendo responsabilidades en todos los niveles.

2.2.1.6 Organigrama estructural de la empresa propuesto

Figura 2. Propuesta de organigrama



Fuente: Happy Pollo (2020)

Elaborado por: Calderón (2024)

2.2.2. Unidad II: Clima laboral

2.2.2.1 Clima laboral

El clima laboral es uno de los aspectos más importantes de una empresa, dado que está relacionado con la conducta del colaborador y por ende con su rendimiento en las actividades que desarrolla, es importante mencionar que las empresas se preocupan por capacitar a los mismos, brindarles las herramientas necesarias y formar un ambiente laboral adecuado, por lo que cada día existe personal más capacitado los cuales están listos para desarrollar tareas más complejas. lo cual se convierte en una ventaja ante la competencia (Ortiz et al., 2019).

El clima laboral es la calidad de ambiente de trabajo que existe al interior de una empresa, la cual está conformada por todos sus operarios, lo que lo relaciona con la productividad, puesto que el personal es el encargado de realizar las actividades de la empresa y, por lo tanto, si existe un clima laboral positivo existirá una mejor productividad, caso contrario existirán falencias en el funcionamiento de la misma. Además, cabe recalcar que el personal cuando está motivado, bien capacitado y tiene un ambiente favorable es más eficiente y crea un lazo de compromiso con la empresa, permitiéndole cumplir con los objetivos (Aquino, 2014).

El clima laboral es aquel que determina el comportamiento una persona en su entorno de trabajo, el cual está vinculado con la productividad, eficiencia y satisfacción, observando el ambiente humano y físico en el cual cumple con las funciones establecidas, los mismos que van a influir en la motivación y el compromiso de los trabajadores, además, es importante mencionar que tener un buen clima laboral ayudará a mejorar la imagen empresarial (Pillagua et al., 2019).

El clima laboral está compuesto por distintas variables las cuales son; valores, normas y sentimientos, los mismos que están relacionadas con el trabajador y se encuentran en el lugar donde desarrollan sus tareas, por lo que, dependiendo el tipo de interacción que exista en la empresa, va a repercutir en la conducta del trabajador (Calle & Cedeño, 2022).

2.2.2.2 Dimensiones del clima laboral

Figura 3. Dimensiones del clima laboral

1. Estructura	•Percepción sobre los procedimientos
2. Responsabilidad	•Mide la autonomía
3. Recompensa	•Equidad en el reconocimiento de logros
4. Desafío	•Realización de las tareas de la empresa
5. Relaciones	•Calidad de las relaciones laborales
6. Cooperación	•Evalúa el trabajo en equipo
7. Estándares	•Calidad en el trabajo
8. Conflictos	•Manejo de las tensiones en la empresa
9. Identidad	•Como se identifica con la empresa el colaborador

Fuente: Alarcon & Araneda (2018)

Elaborado por: Calderón (2024)

2.2.2.3 Importancia del clima laboral

El clima laboral cumple un papel fundamental en las empresas, ya que es el lugar donde los operarios desarrollan las actividades asignadas a sus funciones, por lo que es necesario contar con un ambiente armónico para que el operario se motive y su desempeño sea óptimo, por lo tanto, la empresa va a fortalecer su imagen empresarial y cumplir con las metas establecidas (Calle & Cedeño, 2022).

Un clima laboral positivo favorece a las empresas, dado que fomenta la motivación, el compromiso y la eficiencia, haciendo que el operario sea más productivo, optimice sus recursos y esté preparado para cualquier circunstancia, permitiendo una producción más óptima, lo que dará como resultado mayor rentabilidad (Pillagua, et al., 2019).

Según mi punto de vista, el clima laboral no solo está relacionado con el ambiente interno, sino también con el externo, por lo que es importante brindar al trabajador tiempo y autonomía para que pueda resolver sus proyectos personales, un ejemplo de grandes empresas como Apple y Google. Además, dichas empresas se basan en la comunicación asertiva, promoviendo mediante ello la creatividad e innovación.

2.2.2.4 Factores de evaluación del clima laboral

Tabla 1. Factores de evaluación del clima laboral

N.º	Factor	Descripción
1.	Comunicación	La comunicación en las empresas debe ser mediante sistema abierto, no restringida por la estructura jerárquica de nivel descendente.
2.	Colaboración	Se evalúa el grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse, el grado de colaboración y compañerismo existente, y la confianza.
3.	Liderazgo	El liderazgo en sí, involucra al personal que dirige y aquellos que tienen responsabilidades en cada área. Del nivel de liderazgo, se puede lograr resultados precisos a corto plazo.
4.	Carrera profesional	Se relaciona con el nivel de preparación académica, habilidades y destrezas que tengan los trabajadores para optar por un ascenso laboral.
5.	Satisfacción	El empleado está en un ambiente agradable, donde sus directivos reconozcan su trabajo incentivando a seguir mejorando mediante ascensos u otro tipo de motivaciones.
6.	Condiciones físicas	El ambiente, la iluminación, la reducción de ruidos, las herramientas son elementos que toda organización debe brindar a sus trabajadores para que sean más productivos.

Fuente: Pillagua, et al., (2019).

Elaborado por: Calderón (2024)

2.2.2.5 Variables del clima laboral

Existen diversas variables ambientales que afectan al trabajador y están relacionados con la conducta del mismo, por lo tanto, es importante estudiarlas, dichas variables tienen que ver con la percepción que tiene el individuo del lugar donde se encuentra, por lo que, si no se siente cómodo influirá en la producción o desarrollo de sus actividades (Calle, et al., 2022),

2.2.2.6 Variables del clima laboral

Figura 4. Variables del clima laboral



Fuente: Vera & Suárez (2018).

Elaborado por: Calderón (2024)

2.2.3. Unidad III: Productividad

2.2.3.1 Productividad

Es asignar recursos de la empresa para la fabricación de un producto, la cual debe realizarse de manera eficiente dándole el uso adecuado a dichos recursos los cuales son humanos o simplemente bienes y servicios. Es por ello que se optimiza la productividad fomentando diversos factores como el incremento de trabajo, el aumento de los recursos naturales y cantidad de insumos que genera la empresa en un tiempo estimado (Calle & Cedeño, 2022).

La productividad es el resultado de la asignación de recursos, lapso de tiempo que se tarda en producirse y el coste de fabricación, también es la relación entre la cantidad de los productos que se fabrica y la calidad de dichos productos, además, cabe recalcar que el incremento en la productividad está relacionado con diversos factores como el clima laboral, la capacitación humana, las herramientas y equipos y una justa remuneración (Ortiz, et al., 2019).

La productividad es la forma de cómo se usan los factores de producción al momento de desarrollar un bien, producto o servicio los cuales serán puestos a disposición del consumidor, pero dichos productos deben estar realizados con la mayor optimización posible y mediante ello alcanzar la competitividad. En otros términos, la productividad es vista como eficiencia (Ramírez et al., 2022).

Consideran que es la habilidad de crear un producto de calidad, mediante los recursos que tenga disponibles, los cuales deben ser usados de manera objetiva, esto quiere decir que la empresa debe verificar si los recursos están siendo manejados correctamente, para así satisfacer al consumidor el cual busca productos con altos estándares de productividad (Prada et al., 2020).

Según mi punto de vista la productividad es parte esencial de la empresa, dado que es la manera de crear un bien utilizando las herramientas y materia prima disponible, pero optimizando al máximo para así obtener la mayor rentabilidad posible. Es importante mencionar que la productividad está vinculada con el clima laboral, puesto que un ambiente agradable permitirá a los operarios sacar su máximo rendimiento.

2.2.3.2 Relación entre productividad y clima laboral

Tabla 2. Relación entre productividad y clima laboral

N.º	Elemento	Descripción
1.	Baja productividad y clima laboral elevado	Este escenario se presenta cuando, objetivos individuales y de grupo que se estén satisfaciendo, no contribuyen a elevar la productividad. En este caso, el clima laboral aumenta el potencial productivo, pero no se traducirá en una alta eficiencia sin un buen órgano directivo.
2.	Alta productividad y clima laboral bajo	La empresa aumenta su productividad mediante la planificación y aptitud del personal, sin preocuparse de la motivación, dado que impone las políticas del miedo, como sanciones o despidos, haciendo que los empleados no se involucren con la empresa.

3. Alta productividad y clima laboral elevado. Se están cubriendo los objetivos de los grupos de trabajo y de la propia empresa, logrando una vinculación exitosa entre ambos. El clima laboral se eleva y se incrementa la eficiencia de los empleados, obteniendo una alta productividad, que, a su vez, refuerza al propio clima laboral.

4. Baja productividad y clima laboral bajo En este escenario se observa que existe un fallo alarmante en, dado que la empresa carece de un vínculo entre ella y los operarios y por ende existe nula motivación y falta de compromiso, lo que dará como resultado pérdidas económicas, baja rentabilidad y una débil imagen empresarial.

Nota: Adaptado de Pillagua, et al., (2019).

Elaborado por: Calderón (2024)

2.2.3.3 Elementos de la productividad

La productividad cuenta con dos elementos importantes, los cuales son el entorno y las características del trabajo, estos son los encargados de actuar para que la cadena de producción sea óptima y eficiente, dado que si uno de ellos falla la optimización será nula lo que va generar pérdidas económicas. Además, es importante resaltar que cumplir con un clima ideal va sujeto con los derechos del trabajador (Ortiz, et al., 2019).

Tabla 3. Elementos de la productividad

N.º	Elemento	Descripción
1.	Entorno	Los elementos que tienen conexión con el ambiente de una organización se pueden suponer incontrolables e inestables, ya que la dependencia que tienen con las circunstancias y hechos a nivel general que interfieren derechamente a la organización, se encierran.
2.	Características del trabajo	La incorporación del personal apto y la capacidad de la organización por conservar y desarrollar las destrezas de los trabajadores es uno de los principios influyentes en la productividad de toda empresa, también este factor alude a la manera cómo actúan.

Fuete: Ortiz, et al., (2019).

Elaborado por: Calderón (2024)

2.2.3.4 Factores que miden la productividad

La productividad se mide mediante diversos factores, que pueden incluir la producción por trabajador, la eficiencia en el uso de recursos, el valor agregado por unidad de trabajo, entre otros. También se pueden considerar aspectos como la innovación, la tecnología y la calidad del trabajo realizado. En resumen, la productividad se evalúa mediante una combinación de factores que reflejan la eficiencia y el rendimiento de una economía o empresa (Calle & Cedeño, 2022).

2.2.3.5 Factores que afectan la productividad

Tabla 4. Factores que afectan la productividad

N°	Factor	Descripción
1	Tecnología y capital	La disponibilidad y el uso efectivo de tecnología moderna y capital pueden aumentar la productividad al mejorar la eficiencia de la producción y reducir los costos.
2	Educación y habilidades	Trabajadores con niveles más altos de educación y habilidades tienden a ser más productivos, ya que pueden realizar tareas más complejas de manera más eficiente.
3	Infraestructura	La calidad de la infraestructura, como carreteras, puertos y telecomunicaciones, puede afectar la productividad al influir en la eficiencia del transporte y la comunicación.
4	Políticas gubernamentales	Las políticas relacionadas con la regulación del mercado laboral, los impuestos, la competencia y la inversión en infraestructura pueden influir en la productividad.
5	Innovación e investigación	La inversión en investigación y desarrollo, así como la capacidad de innovación de una economía o empresa, pueden impulsar la productividad al introducir nuevas tecnologías y procesos.

6	Clima empresarial	Factores como la burocracia, la corrupción y la estabilidad política pueden afectar la productividad al influir en el entorno empresarial y la confianza de los inversores.
7	Cultura organizacional	La cultura de una empresa, incluyendo su enfoque en la eficiencia, la colaboración y el desarrollo personal, puede tener un impacto significativo en la productividad de sus empleados.

Fuente: Ramírez et al., (2022).

Elaborado por: Calderón (2024)

2.2.3.6 La productividad en organizaciones

Según Flores, (2012) menciona que existe 4 determinantes las cuales están relacionados con la conducta en las organizaciones, las cuales se mencionara a continuación:

- **Entorno.** La condición del ambiente de trabajo puede ser un factor determinante para la productividad, dado que es el lugar donde se lleva a cabo la realización de las actividades, por lo tanto, si el entorno se ve afectado también los que se encuentra en el mismo.
- **Características organizacionales.** Varias características afectan a los operarios en su conducta laboral, desempeño laboral, y la eficiencia, por lo que, es importante implementar prácticas que fortalezcan la motivación del operario.
- **Características laborales.** También este tipo de características van a influir con la conducta del trabajador como; la presión del trabajo, nuevos retos, cambios en el desarrollo de actividades, aumento en los horarios de trabajo, este tipo de factores son controlables.
- **Características individuales.** Estas son características no controlables, las cuales están relacionadas con la cultura del trabajador tales como; creencias, valores, conocimiento y actitudes, por lo tanto, es casi imposible intervenir.

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

Que el método de investigación es como el investigador diseña su estudio mediante un proceso, para poder garantizar que los resultados sean óptimos y fiables, siendo la solución al problema encontrado en la investigación. En esta línea han surgido diversas corrientes de pensamiento cuantitativo, cualitativo y mixto (Sampieri, et al., 2014).

Tabla 5. Proceso del método Hipotético-Deductivo

Observar el fenómeno. Se observan los fenómenos para mediante ello obtener información, la cual será estudiada.
Formular la hipótesis. Mediante la información obtenida se formula la hipótesis.
Deducir consecuencias. Se predice lo que puede llegar a suceder en distintos escenarios en base a la hipótesis.
Experimentación. Se analiza los datos para verificar las consecuencias.
Contrastación. Se aprueba o refuta si se cumple o no las predicciones formuladas.

Fuente: Sampieri, et al., (2014)

Elaborado por: Calderón (2024)

El presente estudio se usó el método Hipotético-Deductivo, dado que realizó un proceso sistemático, en donde se siguió diversos pasos:

1. Se observó el problema para su estudio correspondiente.
2. Se formuló una hipótesis la cual será comprobada.
3. Se deducen las consecuencias en base a la experiencia.
4. Se analizó los datos para verificar dichas consecuencias.
5. Se comprobará la verdad de la problemática

Además, el enfoque de la investigación es cuantitativo, puesto que la información obtenida se transformó en datos numéricos, para así medir la frecuencia de los mismos, los cuales fueron sometidos a distintos análisis.

Cabe recalcar que las variables que son; la independiente el clima laboral y la dependiente

la productividad.

3.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación son diversas normas y reglas que están compuestas para dar la solución a un problema encontrado mediante la utilización de instrumentos y técnicas que son importantes para diagnosticar y presentar la solución al problema de investigación (Rojas, 2015).

3.2.1. Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación está encargada de explicar los conceptos, atributos y perfiles del objeto de estudio, en donde solo se explica el detalle del problema mas no el porqué del mismo, por lo que importante no intervenir los fenómenos que se observa, caso contrario el estudio pierde su veracidad (Rojas, 2015).

En el presente estudio se usó la investigación descriptiva, dado que se indagó todos los detalles internos de la empresa Happy Pollo para recopilar información, la cual se estudió más no se modificó.

3.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es el proceso que va a realizar un estudio de investigación para obtener los datos deseados, puesto que por medio de ello se podrá formular interrogantes en base al problema encontrado. Es importante mencionar que es un proceso sistemático el cual debe cumplirse a cabalidad para respetar su veracidad (Rojas, 2015).

3.3.1. No experimental

Una investigación es no experimental cuando se la estudia sin manipular las variables, dado que solo serán observadas y explicadas respetando su forma sin intervención del investigador, además, se basa en los hechos y sucesos que se originaron por sí solos (Sampieri, et al., 2014).

En el presente estudio se usó la investigación no experimental, puesto que no se manipuló las variables respetando la esencia de las mismas, basándose solo en detalles y sucesos, los cuales serán analizados.

3.4. Determinación de la Población y muestra

3.4.1. Determinación de la población

La población es el grupo de personas o universo de los cuales se va a obtener información y datos para que sean analizados, dado que los detalles que los identifican son casi idénticos y comparten muchas cosas en común, por lo que el investigador los va a tomar como objetos de estudio, ante la problemática encontrada o dada (Sampieri, et al., 2014).

En la empresa Happy Pollo el universo está compuesto por 18 personas divididas en distintas áreas, las cuales formaron parte del estudio.

3.4.2. Determinación de la muestra

La muestra es una extracción de la población que será expuesta para un estudio, la cual debe ser seleccionada cuidadosamente. Es importante mencionar que el muestreo es no probabilístico, dado que el investigador es quien decide a quién se va a estudiar (Sampieri, et al., 2014).

Al ser el universo reducido se trabajó con el mismo universo, por lo que no fue necesario calcular la muestra.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

3.5.1. Técnicas

- **Entrevista:** Para el estudio correspondiente se entrevistó al personal administrativo de la empresa Happy Pollo para saber su opinión sobre las variables del estudio de investigación.
- **Encuesta:** Para el estudio correspondiente se visitó la empresa Happy Pollo para encuestar al personal administrativo y operarios, obteniendo información detallada sobre la satisfacción interna de los mismos.

3.5.2. Instrumentos

Se empleó los siguientes instrumentos:

- Guía de Entrevista
- Cuestionario

3.6. Técnica de procedimiento e interpretación de los datos

El análisis que se desarrolló en el presente estudio de investigación será el siguiente:

- Procesar las información encontrada.
- Tabular y representar gráficamente los datos obtenidos en el estudio.
- Analizar e interpretar los resultados mediante el programa SPSS.
- Análisis de confiabilidad por Alfa de Cronbach en la escala de Likert

3.7. Análisis de confiabilidad por Alfa de Cronbach en escala de Likert

El alfa de Cronbach es una medida estadística, la cual permite medir la confiabilidad de las encuestas o instrumentos en escala de Likert, es decir ayudar a observar cuán consistentes y relacionadas entre sí son las preguntas (Oviedo & Campo, 2005).

Figura 5. Rangos del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
> 0,90	Excelente
0,80 - 0,89	Bueno
0,70 - 0,79	Aceptable
0,60 - 0,69	Cuestionable
0,50 - 0,59	Pobre
< 0,50	Inaceptable

Fuente: Oviedo & Campo (2005)

Elaborado por: Calderón (2024)

Tabla 6. Número de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Tabla 7. Análisis de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	13

Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Por lo tanto, se puede observar que la confiabilidad es excelente, dado que se encuentra en el rango $> 0,90$

CAPITULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Encuesta realizada al personal de la empresa Happy Pollo

Se aplicó la encuesta a los colaboradores de la empresa Happy Pollo, la cual determinó información de gran relevancia sobre la situación interna de la empresa.

1. ¿Está usted de acuerdo en que el clima laboral en la empresa es el adecuado?

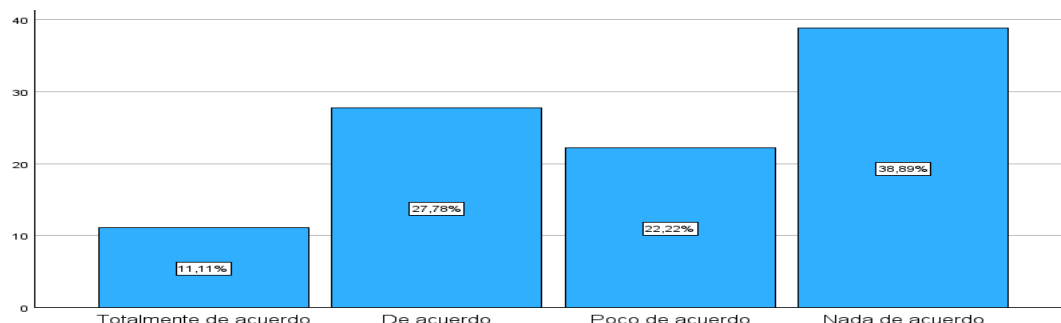
Tabla 8. Clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	2	11,1
	De acuerdo	5	27,8
	Poco de acuerdo	4	22,2
	Nada de acuerdo	7	38,9
	Total	18	100,0

Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Figura 6. Clima laboral



Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Análisis: Los colaboradores de la empresa Happy Pollo en un 38,489% está nada de acuerdo en que el clima laboral de la empresa es el adecuado, mientras que el 27,78% menciona que está de acuerdo, el 22,22% manifiesta que está poco de acuerdo, y el 11,1% está totalmente de acuerdo en que el clima laboral de la empresa es el adecuado.

Interpretación: Se logró observar que en la empresa Happy Pollo, un gran porcentaje de los colaboradores no están nada de acuerdo en que el clima laboral de la empresa sea el adecuado, lo cual es alarmante y se deben tomar medidas de manera urgente, puesto un colaborador desmotivado es menos productivo.

2. ¿Está usted de acuerdo en que las relaciones con los compañeros de trabajo pueden influir en el desempeño laboral

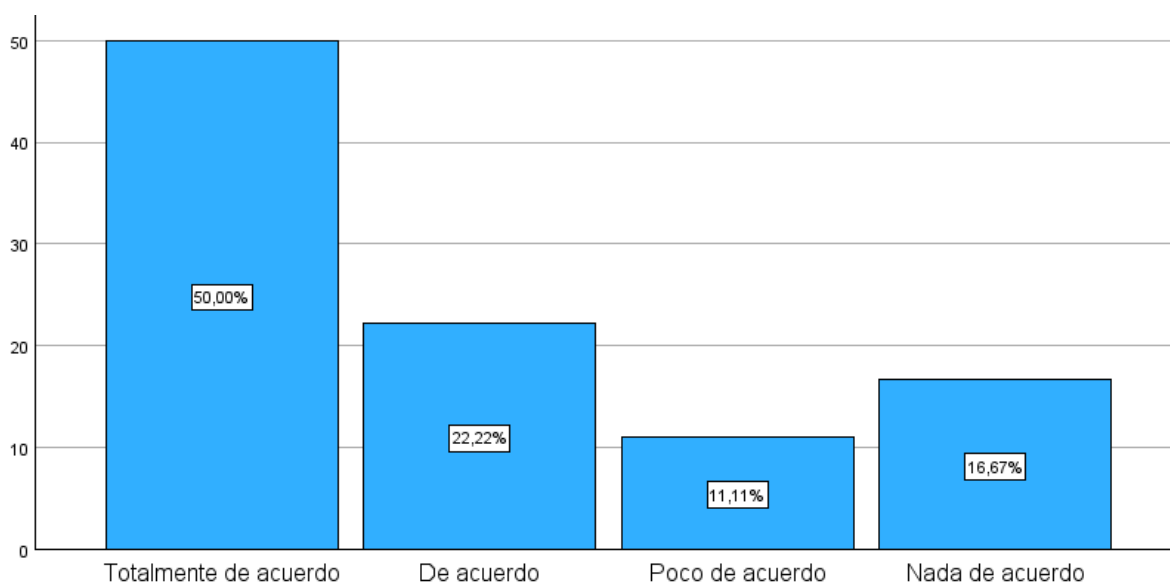
Tabla 9. Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	9	50,0
	De acuerdo	4	22,2
	Poco de acuerdo	2	11,1
	Nada de acuerdo	3	16,7
	Total	18	100,0

Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Figura 7. Desempeño Laboral



Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Análisis: Los colaboradores de la empresa Happy Pollo en un 50% está totalmente de acuerdo con que las relaciones con los compañeros de trabajo pueden influir en el desempeño laboral, mientras que el 22,22% dice que está de acuerdo, el 16,67% manifiesta que no está nada de acuerdo, y el 11,11% piensan que está poco de acuerdo.

Interpretación: Se logró evidenciar que en la empresa Happy Pollo, la mayor parte de los colaboradores están totalmente de acuerdo que las relaciones con los compañeros de trabajo pueden influir en el desempeño laboral, lo cual es primordial para formar un ambiente de trabajo positivo.

3. ¿Está usted de acuerdo en que la empresa fomente el trabajo en equipo?

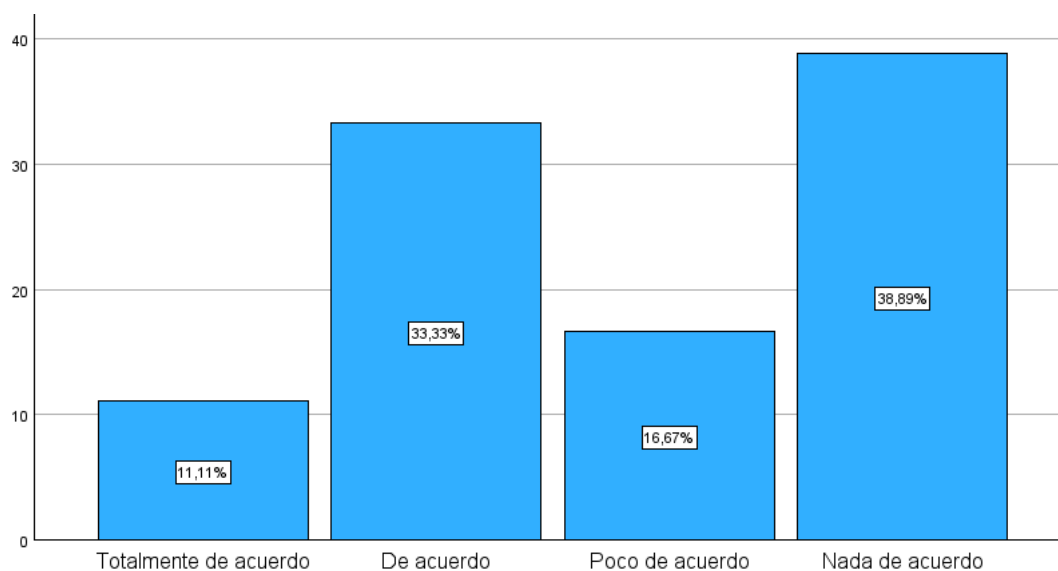
Tabla 10. Trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	2	11,1
	De acuerdo	6	33,3
	Poco de acuerdo	3	16,7
	Nada de acuerdo	7	38,9
	Total	18	100,0

Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Figura 8. Trabajo en equipo



Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Análisis: Los colaboradores de la empresa Happy Pollo en un 38,89% no están nada de acuerdo con que la empresa fomente el trabajo en equipo, mientras que el 33,33% del personal dice que está de acuerdo, el 16,67% menciona que están poco de acuerdo, y el 11,11% restante están totalmente de acuerdo en que la empresa fomente el trabajo en equipo.

Interpretación: Se logró determinar que en la empresa Happy Pollo, la mayoría no está nada de acuerdo en que la empresa fomente el trabajo en equipo, por lo tanto, es necesario promover la cooperación entre todos los colaboradores, dado que todos tienen una meta en común que es cumplir con las actividades de la empresa.

4. ¿Cuál considera usted que es el factor más relevante para tener un colaborador comprometido?

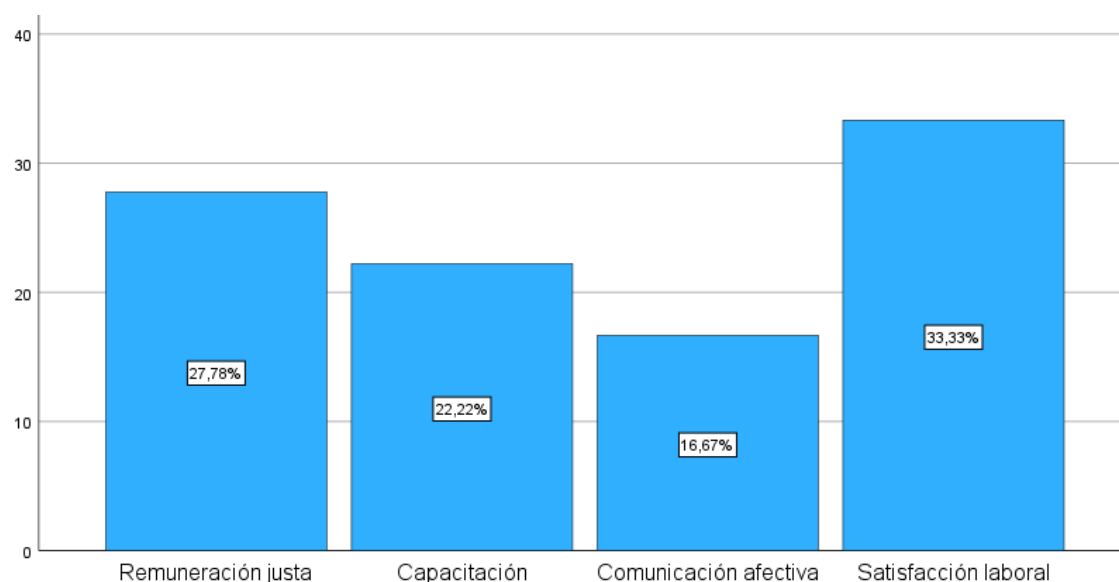
Tabla 11. Factor más relevante

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Remuneración justa	5	27,8
	Capacitación	4	22,2
	Comunicación afectiva	3	16,7
	Satisfacción laboral	6	33,3
	Total	18	100,0

Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Figura 9. Factor más relevante



Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Análisis: Los colaboradores de la empresa Happy Pollo en un 33,33% dice que el factor más relevante para tener un operario comprometido es la satisfacción laboral, el 27,78% menciona que la remuneración justa es un factor más relevante, mientras que el 22,22% manifiesta que la capacitación, y el 16.67% opina que la comunicación afectiva es el factor más relevante.

Interpretación: Se logró verificar que en la empresa Happy Pollo, casi todos los colaboradores manifiestan que el factor más relevante para tener un operario comprometido es la satisfacción laboral, lo cual corrobora la importancia del clima laboral y las condiciones de trabajo justas.

5. ¿Cómo calificaría usted la infraestructura/maquinaria de cocina de la empresa?

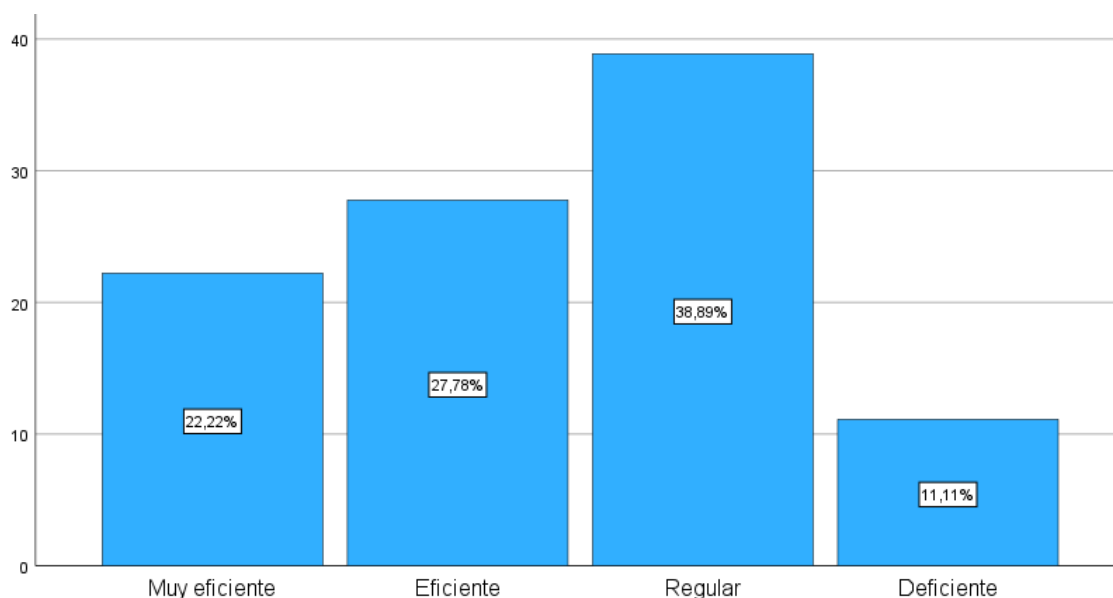
Tabla 12. Infraestructura/maquinaria de cocina

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy eficiente	4	22,2
	Eficiente	5	27,8
	Regular	7	38,9
	Deficiente	2	11,1
	Total	18	100,0

Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Figura 10. Infraestructura/maquinaria de cocina



Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Análisis: Los colaboradores de la empresa Happy Pollo con un porcentaje del 38,89% calificó la infraestructura/maquinaria de cocina manera regular, el 27,22% calificó de manera eficiente, después con un 22,22% calificó de manera muy eficiente, finalmente el 11,11% dio una calificación deficiente.

Interpretación: Se logró observar que en la empresa Happy Pollo, la mayoría del personal calificó de forma regular la infraestructura/maquinaria de cocina que utiliza la empresa, para lo cual es necesario que haya un proceso de monitoreo y control mes a mes de las maquinarias e instalaciones de la empresa.

6. ¿Existe un control efectivo en la producción?

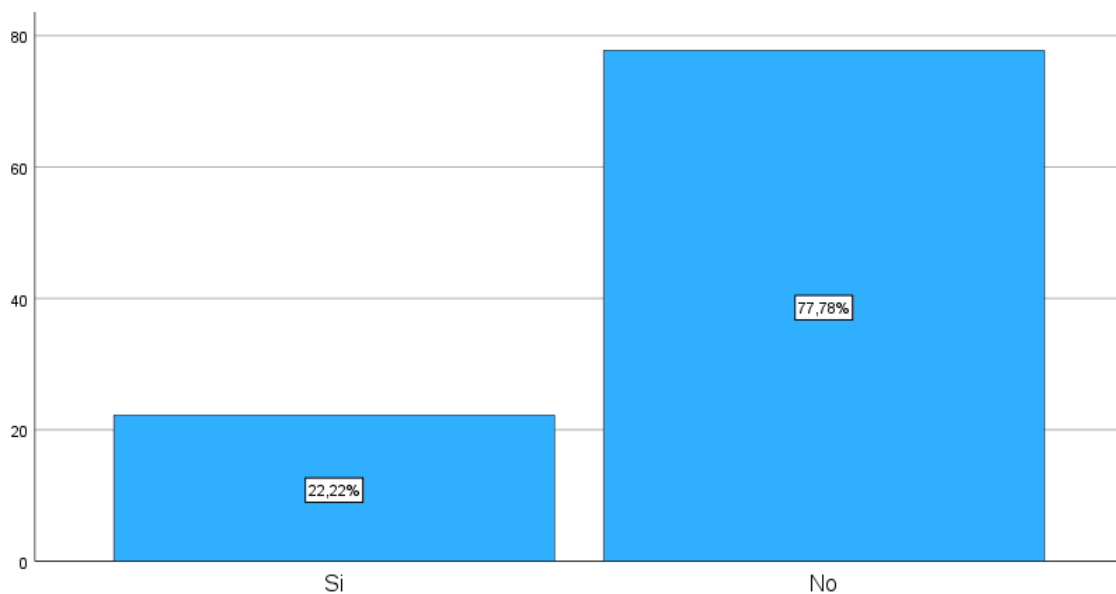
Tabla 13. Control Efectivo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	4	22,2
	No	14	77,8
Total		18	100,0

Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Figura 11. Control Efectivo



Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Análisis: Los colaboradores de la empresa Happy Pollo en un 77,78% menciona que no existe un control efectivo en la producción, mientras que el 22,22% del personal restante dice que si existe un control efectivo en la producción.

Interpretación: Se logró evidenciar que en la empresa Happy Pollo, la gran parte de Los colaboradores manifiestan que no hay un control efectivo en la producción, lo cual es alarmante, dado que todo es llevado de manera empírica, lo que hará que la eficiencia y optimización disminuyan.

7. ¿La empresa cumple con el pago oportuno de beneficios sociales a los colaboradores?

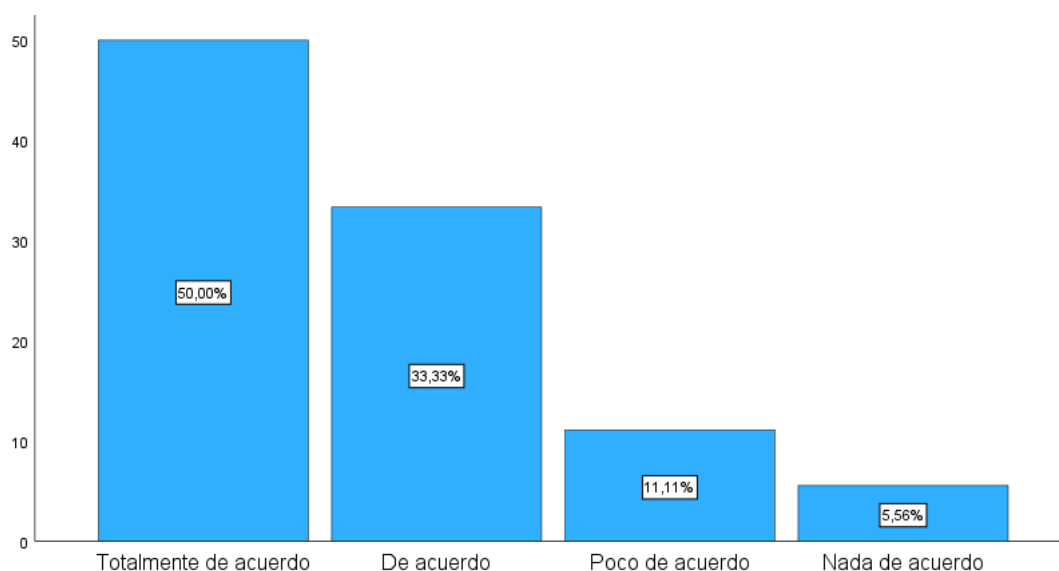
Tabla 14. Pago oportuno de beneficios sociales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	9	50,0
	De acuerdo	6	33,3
	Poco de acuerdo	2	11,1
	Nada de acuerdo	1	5,6
	Total	18	100,0

Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Figura 12. Pago oportuno de beneficios sociales



Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Análisis: Los colaboradores de la empresa Happy Pollo con un porcentaje del 50,00% mencionan que están totalmente de acuerdo en que la empresa cumple con el pago oportuno de beneficios sociales, el 33,33% menciona que están de acuerdo, mientras que el 11,11% dicen que están poco de acuerdo, por último, el 5,56% no están nada de acuerdo.

Interpretación: Se logró identificar que en la empresa Happy Pollo, la mayoría de los colaboradores considera que cumplen con el pago oportuno de beneficios sociales, lo cual es un factor que va a aumentar el compromiso del colaborador, dado que se va a sentir valorado.

8. ¿Está usted de acuerdo en que la productividad de la empresa es eficiente?

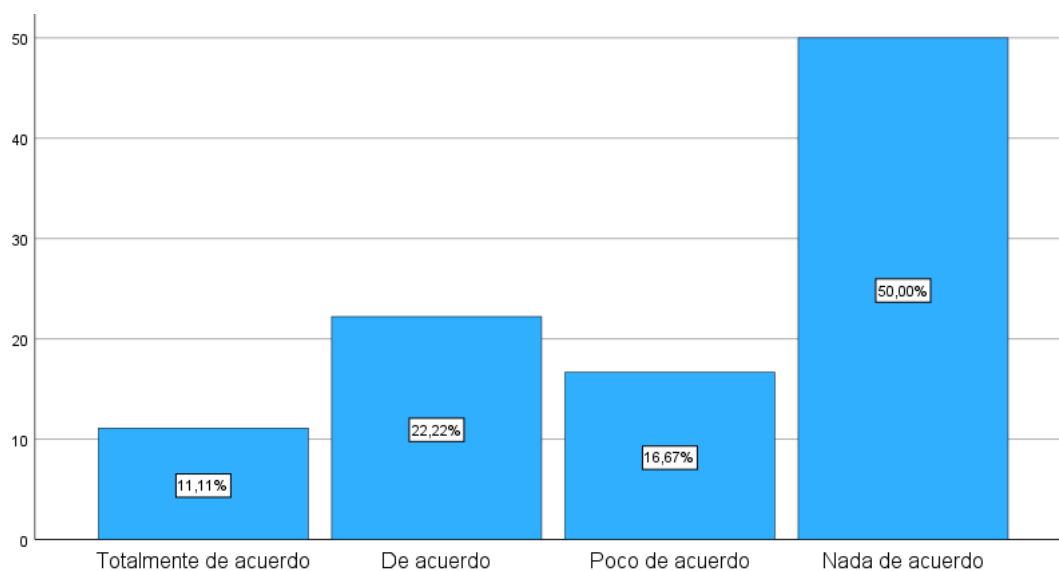
Tabla 15. Productividad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	2	11,1
	De acuerdo	4	22,2
	Poco de acuerdo	3	16,7
	Nada de acuerdo	9	50,0
	Total	18	100,0

Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Figura 13. Productividad



Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Análisis: Los colaboradores de la empresa Happy Pollo con el 50,00% opinó que no está nada de acuerdo en que la productividad de la empresa sea eficiente, el 22,22% menciona que están de acuerdo que la productividad de la empresa es eficiente, mientras que el 16,67% mencionan que están poco de acuerdo y el 11,11% están totalmente de acuerdo.

Interpretación: Se logró verificar que en la empresa Happy Pollo, la mayor parte de Los colaboradores están nada de acuerdo en que la productividad de la empresa es eficiente, para lo cual, es necesario implementar medidas de mejora y así evitar costes innecesarios a la empresa, dado que tienen margen de mejora.

9. ¿Considera usted que los pedidos son despachados a tiempo?

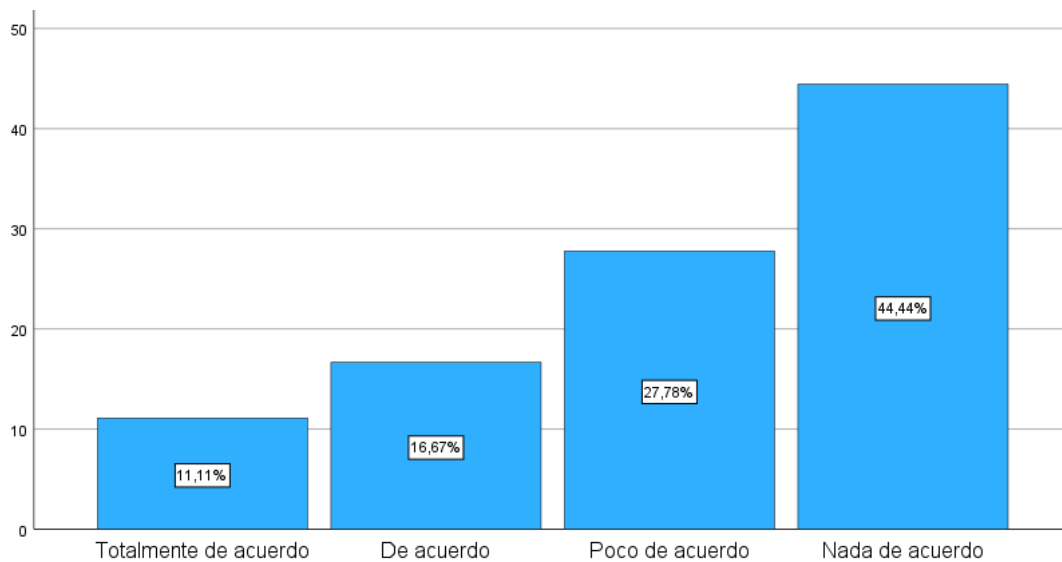
Tabla 16. Pedidos despachados a tiempo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	2	11,1
	De acuerdo	3	16,7
	Poco de acuerdo	5	27,8
	Nada de acuerdo	8	44,4
	Total	18	100,0

Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Figura 14. Pedidos despachados a tiempo



Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Análisis: Los colaboradores de la empresa Happy Pollo en un 44,44% manifiestan que no están nada de acuerdo en que los pedidos son despachados a tiempo, el 27,78% restante mencionan que está poco de acuerdo que los pedidos son despachados a tiempo, mientras que el 16,67% mencionan que están de acuerdo, finalmente el 11,11% opina que está totalmente de acuerdo.

Interpretación: Se logró determinar que en la empresa Happy Pollo, una gran parte de los colaboradores no está nada de acuerdo en que los pedidos son despachados a tiempo, por lo tanto, es necesario realizar un control en el área de despachos y no llevarlo solo en base a la experiencia.

10. ¿Cuál cree usted que es el atributo más relevante para satisfacer al cliente?

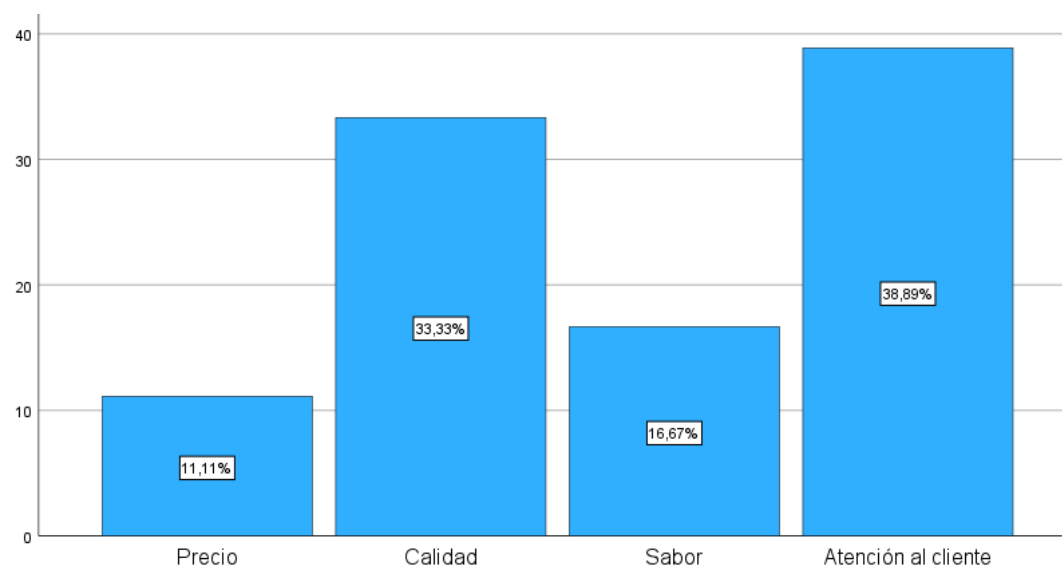
Tabla 17. Atributo más relevante

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Precio	2	11,1
	Calidad	6	33,3
	Sabor	6	33,3
	Atención al cliente	4	22,2
	Total	18	100,0

Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Figura 15. Factor más relevante



Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Análisis: Los colaboradores de la empresa Happy Pollo con un 38,89% consideran que la atención al cliente es el factor más relevante para satisfacer al cliente, después con un porcentaje del 33,33% mencionan que la calidad es el factor más relevante, después con un 16,67% afirman que el sabor es un factor relevante, finalmente con un 11,11% opinan que el precio es el factor más relevante.

Interpretación: Se logró evidenciar que en la empresa Happy Pollo, el mayor porcentaje los colaboradores consideran que la atención al cliente es el factor más relevante para satisfacer al cliente, lo cual, son puntos clave si la empresa quiere permanecer entre la preferencia de los consumidores.

11. ¿Cómo calificaría usted la satisfacción del cliente?

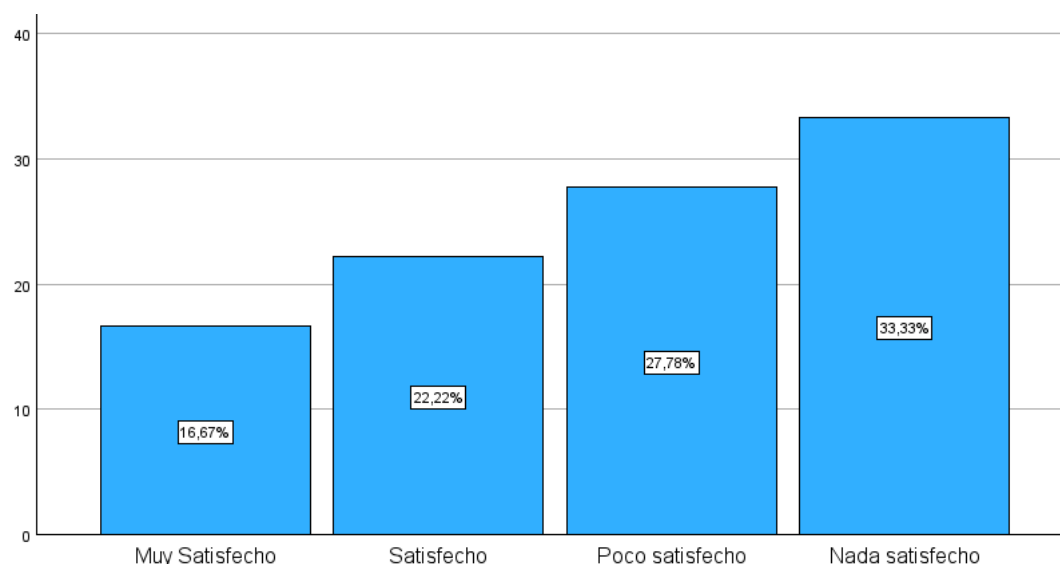
Tabla 18. Satisfacción del cliente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy Satisfecho	3	16,7
	Satisfecho	4	22,2
	Poco satisfecho	5	27,8
	Nada satisfecho	6	33,3
	Total	18	100,0

Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Figura 16. Satisfacción del cliente



Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Análisis: Los colaboradores de la empresa Happy Pollo con un porcentaje del 33,33% califican como nada satisfecho al cliente, mientras que el 27,78% califican al cliente como poco satisfecho, también el 22,22% califican como satisfecho al cliente, por último, el 16,67% lo califican como muy satisfecho.

Interpretación: Se logró observar que en la empresa Happy Pollo, la mayoría los colaboradores califican como nada satisfecho al cliente, por lo tanto, esto se debe a distintos factores mencionados anteriormente.

12. ¿Está usted de acuerdo en que tener un colaborador motivado aumentará la productividad?

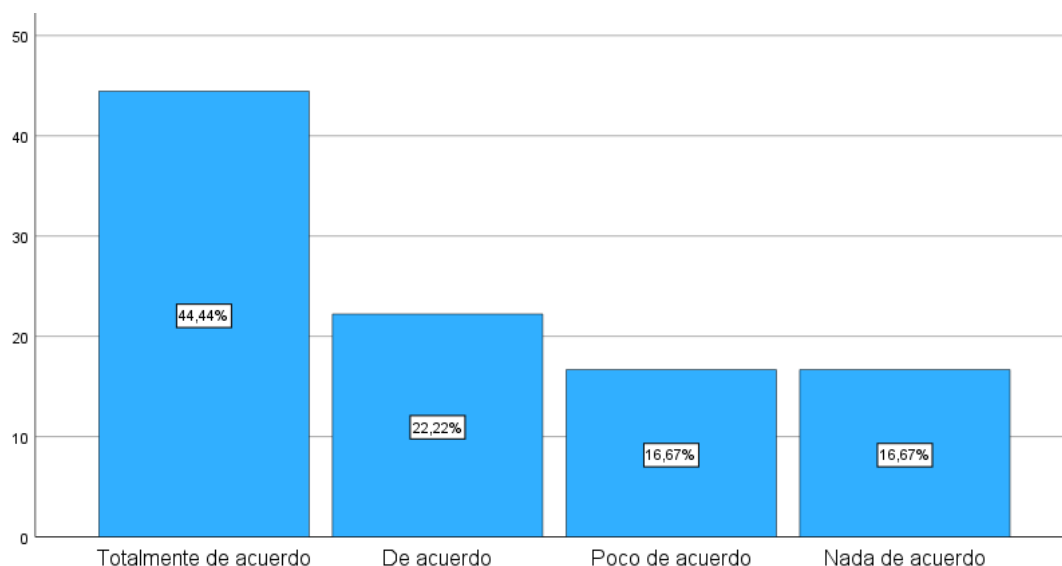
Tabla 19. Personal motivado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	8	44,4
	De acuerdo	4	22,2
	Poco de acuerdo	3	16,7
	Nada de acuerdo	3	16,7
	Total	18	100,0

Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Figura 17. Personal motivado



Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Análisis: Los colaboradores de la empresa Happy Pollo en un 44,44% está totalmente de acuerdo en que tener un colaborador motivado es necesario para mejorar la productividad, el 22,22% menciona que está de acuerdo, mientras que el 16,67% considera que está poco de acuerdo y el 16,67% menciona que no está nada de acuerdo.

Interpretación: Se logró evidenciar que en la empresa Happy Pollo los colaboradores consideran que tener un personal motivado es necesario para mejorar la productividad, pues la conducta de los trabajadores influye con sus actividades.

13. ¿Está usted de acuerdo que capacitar al colaborador puede mejorar su eficiencia?

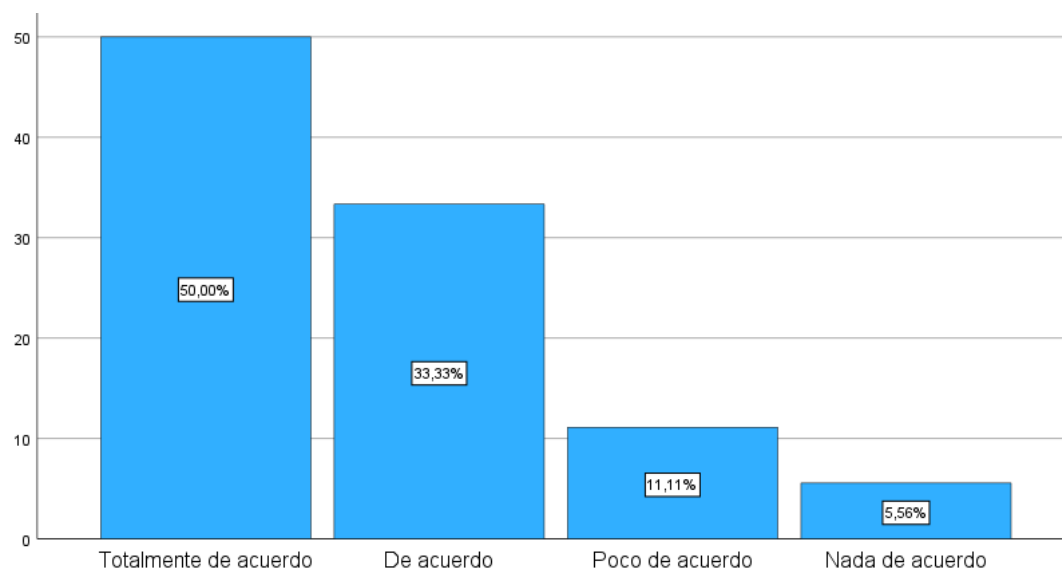
Tabla 20. Capacitación

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente de acuerdo	9	50,0
De acuerdo	6	33,3
Poco de acuerdo	2	11,1
Nada de acuerdo	1	5,6
Total	18	100,0

Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Figura 18. Capacitación



Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Análisis: El personal de la empresa Happy Pollo dice que está totalmente de acuerdo con que la capacitación puede mejorar la eficiencia del colaborador con un porcentaje del 50% es decir la mitad, mientras que el 33,33% considera que están de acuerdo, por último, se evidenció que existe una minoría que está poco de acuerdo y nada de acuerdo con un 11,11% y 5,56% respectivamente.

Interpretación: Se pudo determinar que el personal de la empresa Happy Pollo un gran porcentaje de los colaboradores están totalmente de acuerdo que la capacitación traerá mejoras en la productividad, lo cual es cierto, dado que la capacitación es una inversión mas no un gasto.

4.2. Discusión de resultados

Según los datos obtenidos mediante la encuesta y la entrevista, se pudo evidenciar que la empresa lleva el control sobre el clima laboral de manera empírica, por lo que, se encontró diversas falacias como, baja motivación en los trabajadores, la falta de comunicación, mal control en la optimización de recursos, factores que van a afectar con la productividad de la empresa, por lo tanto, es importante implementar actividades mejoren el clima laboral, lo que va a permitir desarrollar motivación, compromiso y satisfacción laboral, permitiendo maximizar y potenciar la productividad. También hay que realizar un seguimiento para promover las relaciones laborales y capacitar a los colaboradores para optimizar de mejor manera los procesos y recursos, esto dará como resultado un ahorro en costes, mayor eficiencia en la cadena productiva y mayor rentabilidad económica en la empresa, información similar al estudio realizado por los autores Zumaeta & Flores (2019), donde dicen que los colaboradores están de acuerdo con el grado de autonomía que tienen cada uno de ellos en desarrollo sus funciones y a la vez se les permite tomar sus propias decisiones, reciben incentivos y capacitación; así como también la empresa proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad, también sienten que existe una relación adecuada con sus compañeros y superiores, lo que conlleva a lograr un buen clima laboral, esto permitió mejorar la eficiencia aumentando así la productividad.

El compromiso de los colaboradores en una empresa es un pilar fundamental, por lo tanto, si los mismo desarrollaran sus actividades sin control alguno y en un entorno desfavorable no se van a sentir motivados ni valorados, esto afectará la conducta y el compromiso de los mismos, lo cual, se traduce en mayores gastos para la empresa debido a la falta de optimización y eficiencia. Cabe recalcar que los factores mencionados también van a perjudicar la imagen empresaria haciendo que los colaboradores y clientes prefieran la competencia, sufriendo así una migración masiva, situación similar a la investigación de Morante (2018) donde menciona que la empresa, ha venido una crisis financiera, lo que se ha visto reflejado en la baja rentabilidad e incumplimiento de los objetivos organizacionales. Asimismo, ha observado que el personal no está completamente comprometido, por lo que considera implementar acciones para mejorar el ambiente de trabajo y cambiar la percepción de los colaboradores en cuanto a la situación de la empresa y mediante ello realizar una adecuada gestión y alinearlos con las estrategias, pues un adecuado clima laboral otorgará los resultados esperados.

4.3. Entrevista realizada al Gerente de la empresa Happy Pollo

La entrevista fue realizada a la Gerente de empresa Happy Pollo, para saber su opinión sobre las variables de estudio, la cual servirá de apoyo para la investigación, la cual se va a mostrar a continuación:

1. ¿Cree usted que el clima laboral es el adecuado en la empresa?

El clima laboral en una empresa es un aspecto importante para el bienestar de los colaboradores, por eso nos esforzamos para tener un clima agradable para que nuestros colaboradores den lo mejor de sí, pero carecemos de un modelo en específico

2. ¿Considera usted que las relaciones laborales son las adecuadas en la empresa?

Es difícil controlar completamente la conducta de los colaboradores, por lo que siempre tratamos de hablar para que no exista problemas internos entre ellos, pero no podemos estar controlándolo siempre.

3. ¿Cree usted que el clima laboral puede influir en la productividad?

Estoy de acuerdo que un clima laboral malo puede influir en la productividad, porque la motivación y el compromiso del colaborador es clave si una empresa desea tener éxito.

4. ¿Cree usted que se optimizan los recursos en la empresa?

A veces es muy difícil controlar la optimización de los recursos, pero tratamos de concientizar a nuestros colaboradores sobre el uso de los recursos, lo que sí sabemos es cuánto material invertimos cada día.

5. ¿Cómo calificaría usted los estados de los equipos de la empresa?

Siempre tratamos de controlar el estado de los equipos de trabajo, realizamos mantenimiento periódicamente para evitar retrasos en la producción, lo que existe es un desgaste natural por el uso.

4.3.1. Análisis de la entrevista

Las respuestas obtenidas por parte del gerente de la empresa brindaron información importante, por lo tanto, se logró evidenciar que la empresa Happy Pollo se esfuerza por mantener un clima laboral positivo, pero solo de manera empírica, dado que no tiene el control sobre ello por lo que es importante implementar nuevas medidas que le permitan ejercer un control más concreto.

También se observó que las relaciones laborales en la empresa no son las correctas, esto se debe a que no existe un modelo o un control permanente, por lo que a largo plazo se puede convertir en un problema relevante, dado que en una empresa es primordial que todos remen hacia el mismo sitio, es decir colaboración y confianza.

La importancia del clima laboral sobre la productividad es un punto vital en cualquier organización, debido a que un colaborador motivado, satisfecho y valorado va a estar conforme con su puesto creando un vínculo de compromiso con la empresa, lo que dará como resultado un mayor desempeño y eficiencia por parte del mismo.

La optimización de recursos es clave para toda empresa, dado que permite ahorrar gastos y costes, por lo que, es importante capacitar al personal para que pueda utilizar los recursos de manera adecuada y ser más eficiente, es importante mencionar que la capacitación debe ser vista como una inversión mas no como un gasto.

Finalmente, en la empresa los colaboradores cuentan con todos los equipos y herramientas posibles, los cuales están en buen estado y cuentan con mantenimiento, dado que la empresa no quiere retrasos en la producción, por lo tanto, los colaboradores pueden desarrollar sus actividades con total normalidad.

4.4. Hipótesis

- **Hipótesis nula (H_0):** El clima laboral no incide en la productividad de la empresa Happy Pollo de la ciudad de Riobamba.
- **Hipótesis alternativa (H_1):** El clima laboral incide en la productividad de la empresa Happy Pollo de la ciudad de Riobamba.

4.4.1. Comprobación de la hipótesis

En la investigación se utilizó la fórmula del Chi-cuadrado para realizar la correcta comprobación de la hipótesis nula H_0 y la hipótesis alternativa H_1 , las mismas serán aceptadas o rechazadas por medio del programa SPSS.

Fórmula:
$$\chi^2 = \sum \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

Datos:

- Chi cuadrado= χ^2
- Frecuencias esperadas= Fe
- Frecuencias observadas= Fo

4.4.2. Regla de aceptación

La regla de aceptación depende del nivel de significancia, el cual es menor o igual que 0,05, mediante dicha condición se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

4.4.3. Tabla cruzada

El objetivo principal de la tabla cruzada es determinar una relación entre la variable independiente y dependiente, esto permitirá saber cuáles son la frecuencias observadas y esperadas y los grados de libertad, las condiciones son el nivel de confianza de 95% y un 5% de margen de error.

- **Pregunta:** 1. ¿Está usted de acuerdo en que el clima laboral en la empresa es el adecuado?
- **Variable independiente:** Clima laboral
- **Pregunta:** 8. ¿Está usted de acuerdo en que la productividad de la empresa es eficiente?
- **Variable dependiente:** Productividad

Tabla 21. Tabla cruzada pregunta 1 y 8

		Tabla cruzada 1. ¿Está usted de acuerdo en que el clima laboral en la empresa es el adecuado? * 8. ¿Está usted de acuerdo en que la productividad de la empresa es eficiente?					
		8. ¿Está usted de acuerdo en que la productividad de la empresa es eficiente?				Total	
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo		
1. ¿Está usted de acuerdo en que el clima laboral en la empresa es el adecuado?	Totalmente de acuerdo	Recuento	2	0	0	0	2
		Recuento esperado	,2	,4	,3	1,0	2,0
		% del total	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%
	De acuerdo	Recuento	0	4	1	0	5
		Recuento esperado	,6	1,1	,8	2,5	5,0
		% del total	0,0%	22,2%	5,6%	0,0%	27,8%
	Poco de acuerdo	Recuento	0	0	2	2	4
		Recuento esperado	,4	,9	,7	2,0	4,0
		% del total	0,0%	0,0%	11,1%	11,1%	22,2%
	Nada de acuerdo	Recuento	0	0	0	7	7
		Recuento esperado	,8	1,6	1,2	3,5	7,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	38,9%	38,9%
Total	Recuento	2	4	3	9	18	
	Recuento esperado	2,0	4,0	3,0	9,0	18,0	
	% del total	11,1%	22,2%	16,7%	50,0%	100,0%	

Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

4.4.4. Grados de libertad

Con las frecuencias obtenidas se procedió a calcular los grados de libertad (gl o df):

- $gl = (\#filas - 1)(\#columnas - 1)$
- $gl = (4 - 1)(4 - 1)$
- $gl = (3)(3)$
- $gl = 9$

4.4.5. Chi-cuadrado

Tabla 22. Chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,600 ^a	9	,001
Razón de verosimilitud	33,500	9	,001
Asociación lineal por lineal	14,980	1	,001
N de casos válidos	18		

Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Entonces:

Nivel de significación: $0,05 > 0,001$ (se rechaza H_0 y se acepta H_1)

4.4.6. Cálculo del Chi-cuadrado

Tabla 23. Cálculo del Chi-cuadrado

<i>Fo</i>	<i>Fe</i>	<i>Fo-Fe</i>	$(Fo - Fe)^2$	$(Fo - Fe)^2 / Fe$
2	0,2	1,8	3,24	16,2
0	0,4	-0,4	0,16	0,4
0	0,3	-0,3	0,09	0,3
0	1,0	-1,0	1,0	1,0
0	0,6	-0,6	0,36	0,6
4	1,1	2,9	8,41	7,65
1	0,8	0,2	0,04	0,05
0	2,5	-2,5	6,25	2,5
0	0,4	-0,4	0,16	0,4
0	0,9	-0,9	0,81	0,9
2	0,7	1,3	1,69	2,41
2	2,0	0	0	0
0	0,8	-0,8	0,64	0,8
0	1,6	-1,6	2,56	1,6
0	1,2	-1,2	1,44	1,2
7	3,5	3,5	12,25	3,5
18	18			39,51

Fuente: Programa IBM SPSS

Elaborado por: Calderón (2024)

Tabla 24. Distribución de Chi-cuadrado

v/α	0,005	0,01	0,025	0,05
1	7,879	6,635	5,024	3,842
2	10,597	9,210	7,378	5,992
3	12,838	11,345	9,348	7,815
4	14,860	13,277	11,143	9,488
5	16,750	15,086	12,833	11,071
6	18,548	16,812	14,449	12,592
7	20,278	18,475	16,013	14,067
8	21,955	20,090	17,535	15,507
9	23,589	21,666	19,023	16,919
10	25,188	23,209	20,483	18,307

Fuente: (UVP, 2018)

Elaborado por: Calderón (2024)

Entonces:

Nivel de significación: $39,51 > 16,91$ (se rechaza H_0 y se acepta H_1)

En base a los resultados obtenidos en la aplicación IBM SPSS y el cálculo del Chi-cuadrado, se rechaza H_0 nula y se acepta H_1 alternativa, afirmando que: El clima laboral incide en la productividad de la empresa Happy Pollo de la ciudad de Riobamba.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se determinó que el clima laboral tiene una influencia importante en la productividad, dado que el entorno de trabajo es el lugar donde se desarrollan las actividades, por lo tanto, si hay las mejores condiciones se va a generar un ambiente sano y el colaborador podrá desarrollar sus habilidades y explotar todo su potencial, lo que lo hará eficiente y por ende productivo.
- Se logró diagnosticar el estado actual de la empresa Happy Pollo, identificando que la empresa se esfuerza por tener el mejor clima posible, pero todos los controles son llevados de manera empírica esto se debe a la falta de conocimiento sobre el tema, lo cual a largo plazo va a perjudicar la productividad, dado que existen diversas falencias como la falta de control en las relaciones laborales, falta de trabajo en equipo y la capacitación. Así también se pudo observar que la productividad de la empresa tiene margen de mejora, si bien es cierto que se satisface al cliente, el proceso productivo previo se lo realiza empíricamente, por lo tanto, no se sabe si dicho proceso está optimizado.
- Se establecieron fundamentos teóricos mediante diversos estudios investigativos para fortalecer el conocimiento y fomentar las buenas prácticas laborales, para así obtener el máximo rendimiento del operario sin caer en la explotación laboral. Además, se observó que al momento de desarrollar un clima laboral positivo vamos a fortalecer diversos aspectos como la motivación, el compromiso, la satisfacción, la comunicación y las relaciones entre compañeros, lo cuales van a contribuir significativamente no solo con a la productividad, sino también con la imagen empresarial.
- La empresa Happy Pollo cuenta con varias falencias respecto al clima laboral lo cual afectará a la productividad, por lo tanto, para contrarrestar dichos problemas se desarrolló una estrategia basada en la norma ISO 26000, prácticas laborales, las cuales están enfocadas en crear un ambiente sano de trabajo mediante distintas actividades.

5.2. Recomendaciones

- Se sugiere a la empresa Happy Pollo, fomentar un clima laboral positivo para generar motivación, satisfacción y compromiso laboral, esto va a generar un beneficio mutuo entre la empresa y el colaborador, lo que hará que no solo mejore en la productividad, sino también en rentabilidad y sostenibilidad.
- Establecer un proceso o modelo de gestión que permita monitorear y controlar el clima laboral en función de mejora de la productividad, con el fin de evitar retrasos en los procesos en el futuro, dado que ciertas áreas específicas son llevadas de manera empírica.
- Realizar programas de capacitación y desarrollo para los colaboradores con el fin de fortalecer sus habilidades y potenciar el conocimiento, así también, para lograr cambios tanto personales como laborales, con el fin de mejorar la productividad y eficiencia.
- Aplicar las 5 actividades propuestas las cuales se basan en la norma ISO 26000, prácticas laborales, (trabajo en equipo, condiciones de trabajo, comunicación, seguridad y capacitación) las cuales fueron realizadas con el objetivo de mejorar el clima laboral de la empresa Happy Pollo para mediante ello aumentar la productividad.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA

6.1. Título

Estrategias basadas en los stakeholders.

6.2. Objetivo

Desarrollar 5 estrategias basadas en los stakeholders, para mejorar el clima laboral y maximizar la productividad.

6.3. Presentación

Para el presente estudio se desarrolló 5 estrategias basadas en los stakeholders, las cuales son fundamentales para mejorar el clima laboral y la productividad en cualquier organización. Al considerar las necesidades y expectativas de todos los involucrados, se fomenta un ambiente de trabajo más positivo y colaborativo (Acuña, 2012).

6.4. Desarrollo de la propuesta

Las estrategias basadas en los stakeholders tienen como objetivo crear un círculo virtuoso en el que el clima laboral positivo impulsa la productividad, la misma que a su vez va a reforzar el bienestar y la satisfacción de los colaboradores.

Figura 19. Estrategias



Fuente: Acuña (2012)

Elaborado por: Calderón (2024)

6.4.1. Estrategias a establecer

Se va implementar 5 estrategias, las cuales no solo mejorará el clima laboral, sino que también aumentará la productividad y el compromiso de los empleados, creando un ciclo positivo que beneficia a toda la organización.

Tabla 25. Comunicación abierta y transparente

Actividad 1	Descripción	Tiempo	Objetivos
Integración entre el personal administrativo, los operarios y las familias.	Desarrollar una jornada de integración en espacios verdes, promoviendo la recreación mediante el deporte, juegos de azar y compartir un refrigerio.	Cada semestre	<ul style="list-style-type: none">• Fomentar el trabajo en equipo• Mejorar la comunicación entre compañeros• Fortalecer el compañerismo• Mejorar la imagen empresarial

Elaborado por: Calderón (2024)

Tabla 26. Reconocimiento y recompensas

Actividad 2	Descripción	Tiempo	Objetivos
Reconocimiento por méritos laborales	Realizar un reconocimiento por el cumplimiento de metas durante el mes, mediante un incentivo económico o un día libre pagado.	Cada mes	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar la motivación del operario• Mejorar la satisfacción laboral• Fortalecer el compromiso con la empresa

Elaborado por: Calderón (2024)

Tabla 27. Participación y empoderamiento

Actividad 3	Descripción	Tiempo	Objetivos
Reuniones de trabajo	Implementar reuniones de trabajo periódicamente, para así saber cómo se encuentran los trabajadores, los estados de los equipos, escuchar opiniones y sugerencias.	Cada mes	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar la productividad• Mejorar la comunicación asertiva• Fortalecer el vínculo entre ejecutivos y operarios

Elaborado por: Calderón (2024)

Tabla 28. Desarrollo y bienestar

Actividad 4	Descripción	Tiempo	Objetivos
Seguro social para los operarios	Afiliar a todos los empleados al seguro social y realizar un curso de inducción para promover la seguridad en el trabajo.	Cuando ingrese personal nuevo	<ul style="list-style-type: none">• Valorar al trabajador• Brindar condiciones de trabajo óptimas• Concientizar sobre la seguridad

Elaborado por: Calderón (2024)

Tabla 29. Desarrollo profesional

Actividad 5	Descripción	Tiempo	Objetivos
Implementación de capacitaciones para los operarios	Elaborar programas de capacitación y desarrollo, para promover el acceso al conocimiento y al crecimiento personal.	Cada 3 meses	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar la productividad• Maximizar las habilidades del operario• Mejorar la eficiencia• Fortalecer el conocimiento• Contribuir con el desarrollo personal y laboral• Mejorar la imagen empresarial.

Elaborado por: Calderón (2024)

Este tipo de actividades fueron realizadas con el objetivo de promover un ambiente laboral sano, dado que al momento de poner en práctica dichas actividades se va a fortalecer la motivación, la satisfacción y el compromiso, las cuales son factores claves que van a permitir aumentar o mejorar la productividad de la empresa, dado que cuando un colaborador tiene las mejores condiciones va a desarrollar sus actividades de manera eficiente.

6.4.2. Hoja de control

Para controlar que dichas actividades se lleven a cabo se va a implementar una hoja de control, la cual deberá ser revisada al final de cada año.

Tabla 30. Hoja de control

Hoja de control					
Personal a cargo:					
Práctica	Responsable	Actividades	Plazo	Calificación	Observación
Trabajo y relaciones laborales					
Condiciones de trabajo y condición social					
Diálogo social					
Salud y seguridad en el trabajo					
Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo					

Elaborado por: Calderón (2024)

Finalmente, las actividades fueron realizadas con el fin de mejorar el clima laboral de la empresa y brindar las mejores condiciones de trabajo, dado que al momento de emplearlas se va a fomentar un ambiente armónico entre todos los colaboradores que conforman la misma, esto va a ayudar a generar motivación, compromiso y satisfacción laboral, lo cual hará que el colaborador se sienta valorado y por ende sea más productivo, puesto que podrá desarrollar su potencial y habilidades, obteniendo así el mejor rendimiento posible. Además, es importante mencionar que se implementó una hoja de control para verificar el cumplimiento de dichas actividades.

REFERENCIAS

- Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, Contabilidad y gestión*, VII(20), 189-208.
doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Acuña, P. (19 de abril de 2012). *La gestión de los stakeholders; Análisis de diferentes modelos*. Obtenido de Fundación SERES:
<https://www.fundacionseres.org/lists/informes/attachments/1064>
- Alarcon, H., & Araneda, B. (2018). Diseño y validacion de un modelo de medicion del clima organizacional basado en percepciones y expectativas. *Revista Ingeniería Industrial*(1), 39-54. Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3997107>
- Aquino Onofre, A. (2014). Influencia del clima laboral en la productividad del talento humano en las empresas del sector gráfico. *Revista Ciencia y Tecnología* , I(7), 16-29. Obtenido de
<http://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/23>
- Argandoña, A., & Silva , R. (Junio de 2011). *ISO 26000, Una guía para las responsabilidad Social de las organizaciones*. Obtenido de IESE Business Scholl: <https://media.iese.edu/research/pdfs/ST-0320.pdf>
- Ayala Paguay, K. G. (2021). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gad de Guano [Universidad Nacional de Chimborazo]*. Repositorio Digital. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8601>
- Calle Antón, Y. E., & Cedeño Zambrano, R. M. (2022). El clima laboral y la productividad en la empresa Supercolchón S.A. *Polo del Conocimiento*, XII(9), 1487-1508. Obtenido de
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4644>
- Escamilla, M. (2019). *Diseño no-experimental*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo:
https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercado_tecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf

- Flores Mazón, Z. A. (2012). *El clima organizacional y su incidencia en la productividad en la empresa Jeans Loren del catón Pelileo [Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio Digital. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/2125>
- Hernández Sampieri , R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Morante Muro, M. J. (2018). *Relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores en la Empresa Pro Semillas S.A.C. 2016-2017 [Universidad Católica de Santo Toribio de Mogrovejo]*. Repositorio Digital. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1594>
- Ortiz Campillo, L., Ortiz Ospino , L. E., Coronell Cuadrado, R. D., & Orozco Acosta, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios (IPS): Un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión, XIV(2)*, 187-197. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=170263775012>
- Oviedo, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría, 572-580*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>
- Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio de caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración, XV(28)*, 1-12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Prada, R., Rueda, M., & Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Espacios, 41(45)*, 57-75. doi: 10.48082/espacios-a20v41n45p06
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Redvet, 16(1)*, 1-14. doi://www.veterinaria.org/revistas/redvet

Universidad Politécnica de València (UVP). (Abril de 2018). *Tabla Chi2*. Obtenido de Universidad Politécnica de València:

https://estdg.blogs.upv.es/files/2018/04/Tabla-Chi2_cola-derecha.pdf

Vallejo Ordóñez, A. D. (2021). *Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria [Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio Digital. Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33495>

Vera Campuzano, N., & Suárez Caiche, A. M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral. *Universidad y Sociedad*, X(1), 180-186. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/779>

Zumaeta Pariona, R. J., & Flores Gordon, C. N. (2020). *Clima laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de la franquicia Cisesa Iquitos - 2019 [Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]*. Repositorio Digital. Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/7141>

ANEXOS

Anexo A: Operacionalización de las variables

Variable Independiente: Clima Laboral

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e instrumentos
El clima laboral es la calidad de ambiente de trabajo que existe al interior de una empresa, la cual está conformada por todos sus operarios, lo que lo relaciona con la productividad, puesto que el personal es el encargado de realizar las actividades de la empresa y por ende si existe un clima laboral positivo existirá una mejor productividad, caso contrario existirán falencias en el funcionamiento en la misma. Además, cabe recalcar que el personal cuando está motivado, bien capacitado y tiene un ambiente favorable es más eficiente y crea un lazo con la empresa, permitiéndole cumplir con los objetivos y por medio de ello fortalecer la ética (Aquino, 2014).	1. Ambiente de trabajo	1.1 Nivel de asertividad. 1.2 Nivel de ambiente laboral 1.3 Trabajo en equipo.	Técnicas ✓ Entrevista ✓ Encuesta
	2. Operarios	2.1 Remuneración justa. 2.2 Nivel de compromiso. 2.3 Nivel de satisfacción.	Instrumentos ✓ Guía de entrevista ✓ Cuestionario
	3. Eficiencia	3.1 Nivel de capacitación. 3.2 Nivel de motivación. 3.3 Estado de los equipos de trabajo.	

Nota. Elaborado por el autor

Variable Dependiente: Productividad

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e instrumentos
<p>Según los autores Calle & Cedeño, (2022), mencionan que es asignar recursos de la empresa a los operarios para la fabricación o producción de un producto, la cual debe realizarse de manera eficiente dándole el uso adecuado a dichos recursos los cuales son humanos o simplemente bienes y servicios. Es por ello que se optimiza la productividad fomentando diversos factores como el incremento de trabajo, el aumento de los recursos naturales y cantidad de insumos que genera la empresa en un tiempo estimado.</p>	<p>1. Recursos</p> <p>2. Productividad</p> <p>3. Tiempo</p>	<p>1.1 Optimización de recursos. 1.2 Recursos humanos. 1.3 Recursos tecnológicos.</p> <p>2.1 Nivel de eficiencia. 2.2 Calidad del producto. 2.3 Porcentaje de productos perdidos.</p> <p>3.1 Tiempo de atención al cliente. 3.2 Optimización del tiempo 3.3 Tiempo de despacho del producto.</p>	<p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrevista ✓ Encuesta <p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Guía de entrevista ✓ Cuestionario

Nota. Elaborado por el autor

Anexo B: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis General
¿De qué manera el clima laboral incide en la productividad de la empresa Happy Pollo de la ciudad de Riobamba?	Identificar de qué manera el clima laboral incide en la productividad de la empresa Happy Pollo de la ciudad de Riobamba.	El clima laboral incide en la productividad de la empresa Happy Pollo de la ciudad de Riobamba.
Problemas derivados	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas
<p>¿Cuál es la situación actual del clima laboral y la productividad en la empresa Happy Pollo en la ciudad de Riobamba?</p> <p>¿Se debe fundamentar teóricamente sobre clima laboral y la productividad en la empresa Happy Pollo de la ciudad de Riobamba?</p> <p>¿Existen estrategias que permitan mejorar el clima laboral y productividad de la empresa Happy Pollo de la ciudad de Riobamba?</p>	<p>Diagnosticar la situación actual del clima laboral y la productividad en la empresa Happy Pollo de la ciudad de Riobamba.</p> <p>Fundamentar teóricamente sobre el clima laboral y la productividad en la empresa Happy Pollo de la ciudad de Riobamba.</p> <p>Proponer estrategias que permitan mejorar el clima laboral y productividad de la empresa Happy Pollo de la ciudad de Riobamba</p>	

Nota. Elaborado por el autor

Anexo C: Entrevista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL



ENTREVISTA

Nombre: _____

Cargo: _____

Objetivo: Mediante la presente entrevista se obtendrá información relevante del personal administrativo de la empresa Happy Pollo de como el clima laboral incide en la productividad. Dicha información será manejada con total discreción.

1. ¿Cree usted que el clima laboral es el adecuado en la empresa?

¿Si o no y por qué?

3. ¿Considera usted que las relaciones laborales son las adecuadas en la empresa?

¿Si o no y por qué?

2. ¿Cree usted que el clima laboral puede influir en la productividad?

¿Si o no y por qué?

4. ¿Cree usted que se optimizan los recursos en la empresa?

¿Si o no y por qué?

5. ¿Cómo calificaría usted los estados de los equipos de la empresa?

¿Si o no y por qué?

Gracias por su colaboración.

Anexo D: Encuesta

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL



Objetivo: Por medio del presente cuestionario se obtendrá información relevante de los operarios y del personal administrativo de la empresa Happy Pollo de como el clima laboral incide en la productividad. Dicha información será manejada con total discreción.

Señale con una “X” la frecuencia que usted considere correcta en base a las preguntas propuestas.

1. ¿Está usted de acuerdo en que el clima laboral en la empresa es el adecuado?

- 1 – Totalmente de acuerdo
- 2 – De acuerdo
- 3 – Poco de acuerdo
- 2 – Nada de acuerdo

2. ¿Está usted de acuerdo en que las relaciones con los compañeros de trabajo pueden influir en el desempeño laboral?

- 1 – Totalmente de acuerdo
- 2 – De acuerdo
- 3 – Poco de acuerdo
- 2 – Nada de acuerdo

3. ¿Está usted de acuerdo en que la empresa fomenta el trabajo en equipo?

- 1 – Totalmente de acuerdo

- 2 – De acuerdo
- 3 – Poco de acuerdo
- 2 – Nada de acuerdo

4. ¿Cuál considera usted que es el factor más relevante para tener un colaborador comprometido?

- 1 - Remuneración justa
- 2 - Capacitación
- 3 – Comunicación afectiva
- 4 – Satisfacción laboral

5. ¿Cómo calificaría usted la infraestructura/maquinaria de la empresa?

- 1 – Muy eficiente
- 2 – Eficiente
- 3 - Deficiente
- 4 - Regular

6. ¿Existe un control efectivo en la producción?

- 1 – Si
- 2 – No

7. ¿La empresa cumple con el pago oportuno de beneficios sociales a los colaborados?

- 1 – Totalmente de acuerdo
- 2 – De acuerdo
- 3 – Poco de acuerdo
- 2 – Nada de acuerdo

8. ¿Está usted de acuerdo en que la productividad de la empresa es eficiente?

- 1 – Totalmente de acuerdo

- 2 – De acuerdo
- 3 – Poco de acuerdo
- 2 – Nada de acuerdo

9. ¿Considera usted que los pedidos son despachados a tiempo?

- 1 – Totalmente de acuerdo
- 2 – De acuerdo
- 3 – Poco de acuerdo
- 2 – Nada de acuerdo

10. ¿Cuál cree usted que es el atributo más relevante para satisfacer al cliente?

- 1 - Precio
- 2 - Calidad
- 3 - Eficiencia
- 4 - Atención

11. ¿Cómo calificaría usted la satisfacción del cliente?

- 1 – Muy Satisfecho
- 2 – Satisfecho
- 3 – Poco satisfecho
- 4 – Nada satisfecho

12. ¿Está usted de acuerdo en que tener un personal motivado aumentará la productividad?

- 1 – Totalmente de acuerdo
- 2 – De acuerdo
- 3 – Poco de acuerdo
- 2 – Nada de acuerdo

13. ¿Está usted de acuerdo que capacitar al colaborador puede mejorar su eficiencia?

- 1 – Totalmente de acuerdo
- 2 – De acuerdo
- 3 – Poco de acuerdo
- 2 – Nada de acuerdo

¡Gracias por su colaboración!

Anexo E: Evidencias fotográficas

