



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

El clima laboral y el desempeño en la empresa Andrade de Latacunga.

**Trabajo de titulación para optar al título de Licenciado en Administración De  
Empresas.**

**Autor:**

Guamushig Guamushig, Kevin Fabian

**Tutor:**

Ing. Ibett Mariela Jácome Lara, PhD.

**Riobamba, Ecuador, 2024.**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Kevin Fabian Guamushig Guamushig**, con cédula de ciudadanía **050470966-8**, autor del trabajo de investigación titulado: **El clima laboral y el desempeño en la empresa Andrade de Latacunga**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

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

En Riobamba, 29 de Julio de 2024



---

**Kevin Fabian Guamushig Guamushig**

C.I: 050470966-8

## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Ing. Ibett Mariela Jácome Lara, PhD.** catedrático adscrito a la **Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas**, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **El clima laboral y el desempeño en la empresa Andrade de Latacunga**, bajo la autoría de **Kevin Fabian Guamushig Guamushig**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 25 días del mes de Julio de 2024.



---

Ing. Ibett Mariela Jácome Lara, PhD

C.I: 1714953807

## 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 el desempeño en la empresa Andrade de Latacunga**, presentado por **Kevin Fabian Guamushig Guamushig**, con cédula de identidad número **050470966-8**, bajo la tutoría de **Ing. Ibett Mariela Jácome Lara, PhD**; certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba, a los 18 días del mes de Diciembre del 2024.

Ing. Rene Basantes PhD.

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**



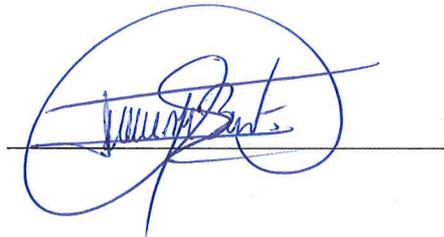
Mgs. Cintya Tello

**MIMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Mgs. Cecilia Mendoza

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**





# CERTIFICACIÓN

Que, **Guamushig Guamushig Kevin Fabian** con CC: **050470966-8**, estudiante de la Carrera **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "El clima laboral y el desempeño en la empresa Andrade de Latacunga", cumple con el **8 %**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 26 de Noviembre de 2024



Firmado electrónicamente por:  
**IBETT MARIELA**  
**JACOME LARA**

Ing. Ibett Mariela Jácome Lara, PhD  
**TUTOR(A)**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a Dios y a mi madre Virgen de Baños que cada año me ha permitido visitarla, por darme la fuerza de voluntad más grande que he podido imaginar, por hacerme comprender que las situaciones malas son temporales y al final del día todo pasa.

A mi madre Fabiola por ser mi mayor ejemplo de lucha constante, que con sus palabras y bendiciones me preparó para enfrentarme a la vida, a mi padre Fausto por enseñarme el costo de tener un pan en la mesa y que si no estamos preparados hay que ingeniárselas. A los dos amores de mi vida les doy las gracias por limitarme, enseñarme, cuidarme y ser mi apoyo incondicional en todo momento.

A mi abuelita Luz que siempre me dice que soy como un hijo para ella, por ser esa fuente inagotable de carisma, ternura y hacer cada fin de semana una auténtica odisea.

A mi hermanito Elías, aún eres muy pequeño pero ya has dejado una huella inmensa en mi corazón. Tu risa, tu inocencia y la felicidad que trajiste a nuestro hogar me recuerdan la belleza de los momentos más simples, a medida que crezcas espero veas este logro académico como un símbolo de amor y esperanza para que puedas lograr cosas aún más grandes. Te prometo siempre estar para ti.

A mi perrita Liliana por acompañarme en cada viaje y en cada noche de desvelo. Tu amor sin palabras siempre fue un consuelo que me lleno de paz y felicidad.

**Kevin Guamushig**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar le doy gracias a Dios, a mi madre Virgen de Baños de Agua Santa y a mis padres por cuidarme, guiarme y un día haberme permitido caminar hasta cumplir esta gran meta en mi vida.

A la señora Melida Chacón, que me extendió su mano para darme un gran impulso desde que inicie mi carrera profesional.

Tío Raúl, tía Bertha. Gracias por todo el apoyo y cariño que desde pequeño me han brindado, por cada recuerdo y viaje que siempre me llenaron de risas y alegría.

A mi Madrina Mayra Gordón, que junto a su empresa “Comercial Andrade” hicieron posible el cumplimiento de este trabajo de investigación.

A mis grandes amigos Roddy, Jefferson, Kevin, Eddy, Dayer y ese grupo de personas dentro del aula con los que compartí grandes momentos, risas, anécdotas y sobre todo nuevas experiencias. No sé cuándo las vuelva a ver pero siempre las llevare en mi corazón Erika, Lisbeth y Aracely.

Finalmente, gracias a la bonita ciudad de Riobamba por acogerme en todo este tiempo y a mi querida Universidad Nacional de Chimborazo por darme la oportunidad de ser parte de ella; a las autoridades y cada docente que con su calidad humana me compartieron sus conocimientos para formarme como un profesional en el área, en especial a la Ing. Ibett Jácome por su orientación como mi tutora de este proyecto de investigación.

**Kevin Guamushig**

## ÍNDICE GENERAL.

**DECLARATORIA DE AUTORÍA**

**DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR**

**CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

**CERTIFICADO ANTIPLAGIO**

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

CAPÍTULO I .....	16
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>16</b>
1.1 Problema.....	17
1.1.1 Planteamiento del Problema .....	17
1.1.2 Formulación del problema.....	18
1.2 Justificación .....	18
1.3 Objetivos.....	19
1.3.1 General.....	19
1.3.2 Específicos .....	19
CAPITULO II.....	21
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>21</b>
2.1 Antecedentes .....	21
2.2 Antecedentes generales de la empresa.....	22

2.2.1	Reseña histórica de la empresa Andrade. ....	22
2.2.2	Logotipo.....	23
2.2.3	Misión y visión de la empresa Andrade.....	24
2.2.4	Localización de la empresa Andrade. ....	24
2.3	Marco referencial. ....	25
2.3.1	El clima laboral .....	25
2.3.2	El desempeño .....	30
CAPÍTULO III.....		33
3.	METODOLOGÍA.....	33
3.1	Tipo de investigación .....	33
3.1.1	Investigación descriptiva .....	33
3.1.2	Investigación de campo.....	34
3.2	Diseño de la investigación.....	34
3.2.1	Diseño no experimental .....	34
3.3	Hipótesis .....	34
3.4	Población y Muestra.....	35
3.4.1	Población.....	35
3.4.2	Muestra .....	35
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	35
3.5.1	Técnica.....	35
3.5.2	Instrumento .....	36
3.5.3	Análisis de normalidad de datos.....	36
3.5.4	Validación del instrumento.....	37
3.5.5	Rango del Alfa de Cronbach .....	37
3.6	Métodos de análisis y procesamiento de datos. ....	38
3.6.1	Técnicas de procesamiento de la información. ....	38
CAPÍTULO IV.....		39
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	39
4.1	Análisis, interpretación y discusión de resultados. ....	39
4.2	Comprobación de la hipótesis. ....	81
4.2.1	Cálculo del Chi-Cuadrado.....	82

4.2.2	Comprobación de la Hipótesis.....	83
4.2.3	Aceptación o refutación de la hipótesis. ....	84
4.2.4	Análisis y discusión de resultados. ....	84
	CAPÍTULO V.....	87
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. ....	87
5.1	Conclusiones. ....	87
5.2	Recomendaciones.....	88
	CAPITULO VI .....	90
6.	PROPUESTA. ....	90
7.	BIBLIOGRAFÍA.....	96
8.	ANEXOS.....	100
8.1	Anexo 1: Cuestionarios de encuesta.....	100
8.2	Anexo 2: Matriz de consistencia .....	105
8.3	Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables: Variable independiente .....	106
8.4	Anexo 4: Matriz de operacionalización de variables: Variable dependiente .....	107

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Rango del Alfa de Cronbach.....	37
<b>Tabla 2.</b> Estadística de fiabilidad .....	37
<b>Tabla 3.</b> Género.....	39
<b>Tabla 4.</b> Edad .....	40
<b>Tabla 5.</b> Nivel de Estudios .....	41
<b>Tabla 6.</b> ¿En la empresa Andrade se estimula la capacitación de los trabajadores mediante una planificación a manera de que se mejoren las actividades productivas? .....	42
<b>Tabla 7.</b> ¿Existe una equidad por parte de los líderes de la empresa Andrade en el acceso a la capacitación, resultados positivos de la empresa e incentivos/sanciones? .....	43
<b>Tabla 8.</b> ¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los colaboradores destacados a manera que crezcan como profesionales en su área?.....	45
<b>Tabla 9.</b> ¿El gerente o líder de la empresa Andrade se fija más en las habilidades y fortalezas de sus colaboradores que en sus puntos débiles?.....	46
<b>Tabla 10.</b> ¿Es gratificante trabajar junto a los demás miembros de la empresa Andrade, manteniendo así un entusiasmo diario por ir a su entorno de trabajo? .....	48
<b>Tabla 11.</b> ¿Respeto las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás miembros de la empresa? .....	50
<b>Tabla 12.</b> ¿Existe una comunicación abierta y transparente entre los miembros de la empresa Andrade a fin de que se ayuden unos con otros?.....	52
<b>Tabla 13.</b> ¿Existe una confianza plena entre los miembros colaboradores dentro de la empresa Andrade?.....	54
<b>Tabla 14.</b> ¿Cree que el entorno físico de la empresa Andrade mejora el bienestar y la eficiencia de su departamento?.....	56
<b>Tabla 15.</b> ¿El espacio físico donde usted realiza cada una de sus funciones es suficiente? .....	58
<b>Tabla 16.</b> ¿La empresa Andrade cuenta con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones? .....	59
<b>Tabla 17.</b> ¿Desde su punto de vista, las condiciones ambientales como: la ventilación, el orden, la iluminación, el ruido y la limpieza en la empresa Andrade son las más óptimas?.....	61
<b>Tabla 18.</b> ¿Siente usted la necesidad de que existan cambios a nivel del personal que labora en la empresa Andrade?.....	62
<b>Tabla 19.</b> ¿Siente que la empresa proporciona opciones flexibles para realizar ajustes en su área de trabajo según sus necesidades? .....	63
<b>Tabla 20.</b> ¿En caso de darse algunos cambios drásticos, está dispuesto a adaptarse a los mismos? .....	64
<b>Tabla 21.</b> ¿El resultado de sus actividades está por encima de las expectativas planificadas por la empresa? .....	65
<b>Tabla 22.</b> ¿Formula y manifiesta ideas de mejora para el área donde desempeña sus actividades a favor de la empresa? .....	66

<b>Tabla 23.</b> ¿Cuándo se presentan situaciones conflictivas o problemas entre compañeros dentro de la empresa usted las toma con una actitud positiva para buscar su solución? .....	68
<b>Tabla 24.</b> ¿Comprende cada una de las necesidades específicas de los clientes y proporciona un servicio efectivo en relación a los productos? .....	70
<b>Tabla 25.</b> ¿Cree que su forma de comportamiento en términos de tratar a las demás personas con respeto, empatía, amabilidad y paciencia es la más adecuada? .....	72
<b>Tabla 26.</b> ¿Se siente cómodo con la cantidad de responsabilidades que tiene hasta el momento? .....	73
<b>Tabla 27.</b> ¿Sus conocimientos y competencias para desempeñarse correctamente dentro de la empresa Andrade son las más óptimas?.....	75
<b>Tabla 28.</b> ¿Tiene familiaridad y habilidad para utilizar de forma adecuada las herramientas y tecnologías de seguridad en la empresa Andrade? .....	77
<b>Tabla 29.</b> ¿Cumple a conciencia con su horario laboral de entrada y salida en la empresa Andrade? .....	78
<b>Tabla 30.</b> ¿Mantiene su uniforme de trabajo correctamente utilizado y presentable dentro de la empresa Andrade?.....	79
<b>Tabla 31.</b> ¿Coordina de forma eficaz las actividades diarias con sus compañeros de trabajo? ...	80
<b>Tabla 32.</b> Tabla cruzada.....	82
<b>Tabla 33.</b> Prueba de chi-cuadrado.....	83
<b>Tabla 34.</b> Estrategia 1.....	91
<b>Tabla 35.</b> Estrategia 2.....	91
<b>Tabla 36.</b> Estrategia 3.....	92
<b>Tabla 37.</b> Estrategia 4.....	92
<b>Tabla 38.</b> Estrategia 5.....	93
<b>Tabla 39.</b> Presupuesto .....	93
<b>Tabla 40.</b> Cronograma.....	94
<b>Tabla 41.</b> Matriz de consistencia.....	105
<b>Tabla 42.</b> Matriz de operacionalización de variable independiente.....	106
<b>Tabla 43.</b> Matriz de operacionalización de variable dependiente.....	107

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Gráfico 1.</b> Logotipo de la Empresa Andrade .....	23
<b>Gráfico 2.</b> Ubicación Geográfica de la Empresa.....	24
<b>Gráfico 3.</b> Vista Satelital de la fachada de la empresa Andrade. ....	25
<b>Gráfico 4.</b> Género.....	39
<b>Gráfico 5.</b> Edad .....	40
<b>Gráfico 6.</b> Nivel de Estudios .....	41
<b>Gráfico 7.</b> Capacitación de los trabajadores mediante una planificación .....	42
<b>Gráfico 8.</b> Nivel de equidad por parte de los líderes de la empresa.....	43
<b>Gráfico 9.</b> Ofrecimiento de posibilidades para el desarrollo personal de los colaboradores. ....	45
<b>Gráfico 10.</b> Habilidades, fortalezas y puntos débiles de los colaboradores .....	46
<b>Gráfico 11.</b> Nivel de satisfacción de los miembros de la empresa al trabajar juntos.....	48
<b>Gráfico 12.</b> Nivel de respeto de los miembros de la empresa.....	50
<b>Gráfico 13.</b> Nivel de comunicación entre los miembros de la empresa Andrade.....	52
<b>Gráfico 14.</b> Nivel de confianza entre los miembros de la empresa Andrade.....	54
<b>Gráfico 15.</b> Entorno físico de la empresa Andrade y su mejora en el bienestar .....	56
<b>Gráfico 16.</b> Suficiencia del espacio físico de la empresa Andrade.....	58
<b>Gráfico 17.</b> Equipos e insumos necesarios para el desarrollo de las funciones en la empresa ....	59
<b>Gráfico 18.</b> Condiciones ambientales dentro de la empresa Andrade. ....	61
<b>Gráfico 19.</b> Necesidad de cambios del personal en la empresa. ....	62
<b>Gráfico 20.</b> Flexibilidad de la empresa para hacer ajustes acorde a las necesidades.....	63
<b>Gráfico 21.</b> Disposición para adaptarse al cambio por parte de los miembros de la empresa .....	64
<b>Gráfico 22.</b> Nivel de actividades en comparación con las expectativas de la empresa. ....	65
<b>Gráfico 23.</b> Exposición de ideas a favor de la empresa por parte de sus miembros .....	66
<b>Gráfico 24.</b> Actitud frente a posibles problemas o conflictos entre compañeros .....	68
<b>Gráfico 25.</b> Comprensión y servicio efectivo hacia las necesidades de los clientes .....	70
<b>Gráfico 26.</b> Comportamiento de los miembros de la empresa Andrade hacia los demás .....	72
<b>Gráfico 27.</b> Nivel de satisfacción de los miembros con su número de actividades delegadas ....	73
<b>Gráfico 28.</b> Nivel de conocimientos de los miembros de la empresa para el desempeño de sus actividades.....	75
<b>Gráfico 29.</b> Conocimiento para el uso de herramientas dentro de la empresa Andrade .....	77
<b>Gráfico 30.</b> Cumplimiento del horario laboral.....	78
<b>Gráfico 31.</b> Presencia con el uniforme de trabajo.....	79
<b>Gráfico 32.</b> Coordinación de las actividades entre compañeros de trabajo. ....	80
<b>Gráfico 33.</b> Distribución Chi-cuadrado.....	84

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se lo realizó con la finalidad de conocer sobre el clima laboral y su incidencia en el desempeño de los miembros que laboran en la empresa Andrade del Cantón Latacunga, en base a los problemas como una desigualdad, poca sociabilidad, división, rumores y más que se han observado dentro de la misma han sido un punto perjudicial día tras día para el rendimiento de los miembros colaboradores, por lo que se buscó diagnosticar, fundamentar y Proponer ciertas estrategias a favor de mejorar el clima laboral y este tenga efecto sobre el desempeño de los trabajadores.

Este trabajo se lo realizó bajo el método hipotético deductivo con un enfoque de investigación descriptiva y de campo, además, la investigación es no experimental. Se utilizó la técnica de la encuesta con los respectivos instrumentos para cada variable de estudio que han sido ajustados acorde a la realidad de la empresa Andrade, para el clima laboral se tomó 15 preguntas divididas en 4 dimensiones de los autores Chang, Núñez, Martín, & Salazar (2013) y para el desempeño del personal se optó por el instrumento de la autora Boada (2019) que consta de 11 preguntas divididas en 4 dimensiones que fueron aplicadas a la población total del estudio que consistía de los 10 miembros pertenecientes a la organización. Posterior a esto los resultados de la encuesta fueron tabulados en la herramienta Excel y subidos al sistema SPSS para el procesamiento de la información requerida.

La hipótesis fue sometida a su comprobación mediante el cálculo del chi-cuadrado, obteniendo un resultado de 23,000<sup>a</sup> mismo que resultó ser superior al valor observado en la tabla de distribución de 21,0261. Por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alternativa, misma que afirma la incidencia del clima laboral sobre el desempeño del personal que laboran dentro de la empresa Andrade en Latacunga.

Finalmente, en base a los resultados de la investigación se pudo redactar las respectivas conclusiones, recomendaciones y plantear la propuesta con las respectivas estrategias a favor de mejorar el ambiente de trabajo de la empresa Andrade para que exista una mejora en el desenvolvimiento de sus trabajadores.

**Palabras claves:** Clima laboral, desempeño, incidencia, comunicación, equidad.

## ABSTRACT

This research work was carried out in order to learn about the work environment and its impact on the performance of the members who work in the Andrade company in the Canton of Latacunga based on problems such as inequality, poor sociability, division, rumors, and more that have been observed within the company have been a detrimental point day after day for the performance of the collaborating members, so it was sought to diagnose, substantiate and propose specific strategies in favor of improving the work environment and this has an effect on the performance of the workers.

This work was carried out using the hypothetical deductive method with a descriptive and field research approach; in addition, the research is non-experimental. The survey technique was used with the respective instruments for each study variable that have been adjusted according to the reality of the Andrade company. For the work environment, 15 questions were taken divided into four dimensions by the authors Chang, Núñez, Martín, & Salazar (2013), and for staff performance, the instrument of the author Boada (2019) was chosen, which consists of 11 questions divided into four dimensions that were applied to the total population of the study that consisted of the ten members belonging to the organization. After this, the survey results were tabulated in the Excel tool and uploaded to the SPSS system for processing the required information.

The hypothesis was verified by calculating the chi-square, obtaining a result of 23,000a, which was higher than the value observed in the distribution table of 21,0261. Therefore, the null hypothesis was rejected, and the alternative was accepted, which affirms the impact of the work environment on the performance of the personnel working within the Andrade company in Latacunga.

Finally, based on the results of the investigation, the respective conclusions and recommendations were drafted and the proposal was put forward with the respective strategies in favor of improving the work environment of the Andrade company so that there is an improvement in the development of its workers.

**Keywords:** Work environment, performance, impact, communication, equity.



Reviewed by:

Mg. Dario Javier Cutiopala Leon

**ENGLISH PROFESSOR**

c.c. 0604581066

## CAPÍTULO I

### 1. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto empresarial el clima laboral se ha establecido como un factor crucial e influyente en el desempeño y la eficacia del personal en las organizaciones. Según una encuesta realizada por Gallup (2017) dice que el 85% de los empleados a nivel mundial no están comprometidos en su trabajo. El clima laboral positivo está estrechamente relacionado con el compromiso de los empleados y su desempeño, impactando de manera positiva en el rendimiento a manera general de la empresa.

Adicional a esto, un estudio realizado por la World Health Organization (2019) encontró que un clima laboral negativo puede tener un impacto significativo en la salud mental de los empleados y por ende al desempeño de sus actividades. El estrés laboral y un ambiente tóxico pueden contribuir a problemas de salud mental como la ansiedad y la depresión.

Govea et al. (2012) nos exponen que:

El clima laboral es un instintivo de la supervivencia interna de una empresa u organización lo que da como resultado un alto grado de competitividad laboral. Es un aspecto elemental en las organizaciones ya que es el ambiente en el que se desenvuelven los trabajadores y está compuesto por una serie de características perceptibles. (p.3)

Bajo este contexto es importante generar un adecuado clima laboral ya que esta se convierte en una condición para que los empleados tengan un adecuado desempeño en sus funciones. Chiavenato (2000) nos dice que:

El desempeño de un trabajador varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas determina la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a realizar. Es una relación perfecta de costo beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. (p. 243)

Con esta información cabe recalcar que dentro de una empresa comercializadora de electrodomésticos, el clima laboral ejerce un gran peso sobre el desempeño del personal, pues si se tiene en cuenta ciertas características y elementos a favor de los colaboradores como una estabilidad laboral, equilibrio con su vida personal, flexibilidad, reconocimientos, colaboración etc. Les permitirá mejorar el rendimiento en sus funciones designadas. De lo contrario, si este es negativo, impactarán en la eficiencia operativa y los resultados comerciales de la organización.

En tal razón a lo expuesto, el objetivo de la investigación fue determinar de qué manera el clima laboral incide en el desempeño de los colaboradores que laboran dentro de la empresa Andrade de la ciudad de Latacunga, teniendo así un aporte directo con la misma. Para su beneficio se diagnosticó, fundamentó y se propuso estrategias de clima laboral para mejorar el desempeño del personal, con el objeto de alcanzar las metas personales y organizacionales.

## **1.1 Problema.**

### **1.1.1 Planteamiento del Problema**

Hoy en día se tiene conocimiento que un clima laboral adverso impacta negativamente a los miembros que comparten relaciones interpersonales dentro de una empresa generando una gran disconformidad, bajo rendimiento en su desempeño y en ciertos casos la fuga del talento humano evidenciado por una rotación del personal a manera de reinstalar y mantener el orden y eficiencia del equipo de trabajo, lo cual es un gran obstáculo para que la empresa pueda cumplir con sus objetivos fijados (Oré, 2022, p.2).

Dentro del sector de la comercialización de electrodomésticos, es evidente la importancia del ambiente de trabajo en la optimización del desempeño del personal. En un entorno empresarial altamente competitivo y dinámico, como el de Ecuador, las empresas necesitan no solo mantenerse al tanto de las últimas tendencias en marketing y tecnología, sino también en cultivar un entorno laboral que motive y comprometa a sus empleados en su desempeño diario.

En la ciudad de Latacunga, la empresa de comercialización de electrodomésticos Andrade enfrenta desafíos específicos relacionados con el clima laboral y este a su vez afecta el desempeño del personal lo que ha hecho que dicha empresa no pueda cumplir a cabalidad

con sus objetivos. La ciudad con su propia dinámica social, económica y cultural presenta un contexto único que influye en la manera en que los empleados perciben su entorno y como esto afecta al desempeño de sus actividades.

A través de una observación directa a la empresa Andrade, la problemática denota en comprender como el clima laboral en la empresa de comercialización de electrodomésticos “Andrade” del cantón Latacunga incide en el desempeño de su personal ya que se ha percibido que existen actitudes altamente negativas por parte de los miembros que laboran, una falta de comunicación, división de los equipos de trabajo y rumores negativos entre trabajadores, una desigualdad en las oportunidades individuales, falta de capacitaciones y en lo referente a su infraestructura se evidenció un espacio físico muy reducido. Hay que tener en cuenta que dentro de una empresa estas dos variables ayudarán a entender de qué manera funciona la misma, puesto que en su mayoría la empresa depende no solo de su capital e instalaciones sino de sus colaboradores y como estos realizan sus actividades a favor de esta.

Una vez que los problemas y las posibles causas fueron vistas a manera general nace la necesidad de diagnosticar como se encuentra actualmente el clima laboral y el desempeño del personal dentro de la empresa Andrade a fin de obtener respuestas más detalladas para el estudio de esta investigación, pues como se dijo existen ciertos factores negativos en contra del ambiente de trabajo que son dados por los mismos colaboradores.

### **1.1.2 Formulación del problema.**

¿Cómo el clima laboral incide en el desempeño del personal en la empresa Andrade de la ciudad de Latacunga?

## **1.2 Justificación**

Este trabajo de investigación es de gran relevancia para la empresa Andrade ya que se han detectado ciertos elementos como un mal comportamiento por parte del personal, una falta de relación, división de los equipos de trabajo y habladuría negativa entre trabajadores. Ortiz y Cruz (2008) aportan que indagar sobre el clima laboral y su importancia dentro de cualquier empresa es una práctica fundamental y componente esencial, puesto que se rige como el indicador más fiel para la evaluación de las relaciones laborales dentro de una

organización la misma que tiene efecto sobre el desempeño de los colaboradores en sus funciones.

Realizar un estudio del clima laboral y el desempeño del personal dentro de una empresa de comercialización es esencial para mejorar el ambiente laboral permitiendo identificar aspectos como la satisfacción de los colaboradores, su compromiso, la forma de comunicación interna que poseen, así también retener el talento de los mismos conociendo sus necesidades y mejorándolas, esto ayuda a que se sientan valorados en la empresa. Cabe recalcar que si se identifican las áreas de mejora, el aumento del ejercicio de los colaboradores como de la productividad será positiva, impactando así también a una mejor atención al cliente.

En base a lo expuesto nace la necesidad de determinar cómo se encuentra la empresa Andrade en la actualidad con el fin de obtener información de cada variable de estudio para apreciar si su influencia es positiva o negativa dentro de la empresa y así poder reforzarlas o corregirlas.

Se debe tener en cuenta que en esta investigación se busca plantear estrategias de clima laboral a favor de la empresa Andrade, dando así una solución a la problemática principal y se pueda mejorar el desempeño de los colaboradores a fin de que la empresa logre crecer dentro del mercado de comercialización de electrodomésticos.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 General**

Determinar como el clima laboral incide en el desempeño del personal que labora dentro de la empresa “Andrade” de la ciudad de Latacunga.

#### **1.3.2 Específicos**

- Diagnosticar la situación actual del clima laboral y el desempeño del personal en la empresa “Andrade” de la ciudad de Latacunga.
- Fundamentar teóricamente el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa “Andrade” de la ciudad de Latacunga.

- Proponer estrategias de clima laboral para mejorar el desempeño del personal en la empresa “Andrade” de la ciudad de Latacunga.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO.

#### 2.1 Antecedentes

Viracocha (2021) en su trabajo de investigación titulado, el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Pambaflor S.A. Sucursal Salcedo, realizada en la Universidad Técnica de Ambato. Se puede apreciar que esta investigación busca analizar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de producción en la empresa Pambaflor S.A. esto mediante la evaluación del clima organizacional de los trabajadores, el diagnóstico de su desempeño y plantear alternativas de solución. Llegando a la conclusión que 4 de 8 dimensiones influyen en el clima organizacional de la empresa Pambaflor S.A. ya que los puntajes demuestran cualidades que se debe tomar en cuenta, pues afectan al personal operativo y finalmente daña esa relación de jefe y colaborador.

Gualpa y Santamaria (2023) en su investigación titulado, clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de consumo masivo Dilex, realizada en la Universidad Técnica de Cotopaxi con el objetivo de, analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Dilex. Llegaron a la conclusión de que los trabajadores de la empresa Dilex no tiene un buen clima organizacional ni desempeño laboral ya que al aplicar la encuesta a los colaboradores su respuesta en varios de los indicadores como la comunicación interna, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo fue algunas veces y casi nunca. Las herramientas tecnológicas propuestas ayudarán a mejorar el clima organizacional de la empresa influyendo en el desempeño del personal, sintiéndose así motivados y aumentando sus resultados.

Sinchi (2023) dentro de su trabajo de investigación titulado, el clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa Vispu de la ciudad de Riobamba, realizada en la Universidad Nacional de Chimborazo con el objetivo de, demostrar como el clima organizacional incide en el desempeño laboral en la empresa Vispu. A lo cual el autor luego de analizar las condiciones laborales de la empresa Vispu e identificar varias problemáticas que alteran negativamente al rendimiento de los trabajadores como no disfrutar de sus

vacaciones de acuerdo al código de trabajo, no haber recibido el decimotercer y decimocuarto sueldo e incluso están insatisfechos con su remuneración llegan a la conclusión que la empresa necesita tomar medidas para mejorar estos problemas con el fin de perfeccionar a su equipo de trabajo.

Castillo (2022) en su trabajo de investigación titulado, clima organizacional como una herramienta de gestión para el fortalecimiento del desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa Divino Niño. Este trabajo de investigación nace de la necesidad de diseñar una herramienta de mejoramiento del clima organizacional que permita a los dirigentes poseer estrategias que los guíe en la creación de un entorno laboral motivador y repercuta positivamente en el desempeño laboral de sus colaboradores. Llegando así a la conclusión de que un buen clima organizacional es fundamental para la organización ya que los trabajadores se motivan y entran en confianza aumentando así la productividad de la empresa, entonces el plan de acción propuesto responderá a los problemas observados dentro de la COAC y el mismo dependerá de cuando lo aplique su gerente.

## **2.2 Antecedentes generales de la empresa.**

### **2.2.1 Reseña histórica de la empresa Andrade.**

Andrade (1988) nos da a conocer que dentro de la ciudad de Latacunga, el 15 de Septiembre de 1988, nació un local con grandes sueños por delante denominado “Electrodomésticos Andrade”. La iniciativa detrás de esta empresa se dio debido a que en esta zona del país existían escasos establecimientos que se dedicaban a la venta de electrodomésticos de calidad. Además, muchos de sus habitantes estaban descontentos con sus demás artefactos que son necesarios para el hogar pues muchos de ellos no cumplían con las expectativas esperadas o su durabilidad estaba debajo de estándares de calidad. Adicional a esto, en aquel entonces traer los productos desde otros sitios o ciudades incluía un costo alto de transporte hasta su destino y en los peores casos los productos eran afectados por la forma en que se los transportaban lo cual ya no era la responsabilidad directa de la empresa que los comercializaba.

Decidido a solucionar este inconveniente el señor fundador Fredy Andrade se lanzó al mundo del comercio minorista de electrodomésticos, quien dio inicio a esta empresa con un capital propio que él poseía, pues desde temprana edad se dedicaba al trabajo y al comercio. Además, optó por un crédito que más tarde sería cancelado debido a las buenas ventas que su negocio le estaba proporcionando. Teniendo en cuenta un servicio con atención de excelencia y calidad para sus clientes, pronto se ganó la confianza y lealtad de los residentes de la zona donde se ubicada dentro del Cantón Latacunga. Estos dos factores fueron los pilares fundamentales que hicieron crecer poco a poco a la empresa Andrade en su reputación y reconocimiento, más tarde este comercial fue uno con la mayor clientela que se podía apreciar en aquel entonces.

Con el pasar del tiempo, dentro de la ciudad de Latacunga, electrodomésticos Andrade al tener esta enorme acogida por parte de la población, el señor Fredy Andrade decidió expandir nuevas sucursales ubicadas en la ciudad de Ambato dentro del cantón Ceballos y Quero, permitiéndole así seguir creciendo dentro del mercado y atender las necesidades de sus clientes fortaleciendo su compromiso de servir y brindar productos con los mejores estándares de calidad en el mercado.

### **2.2.2 Logotipo.**

A continuación se presenta la imagen visual con la que se representa la empresa.

*Gráfico 1. Logotipo de la Empresa Andrade*



**Fuente:** Empres Andrade

### 2.2.3 Misión y visión de la empresa Andrade.

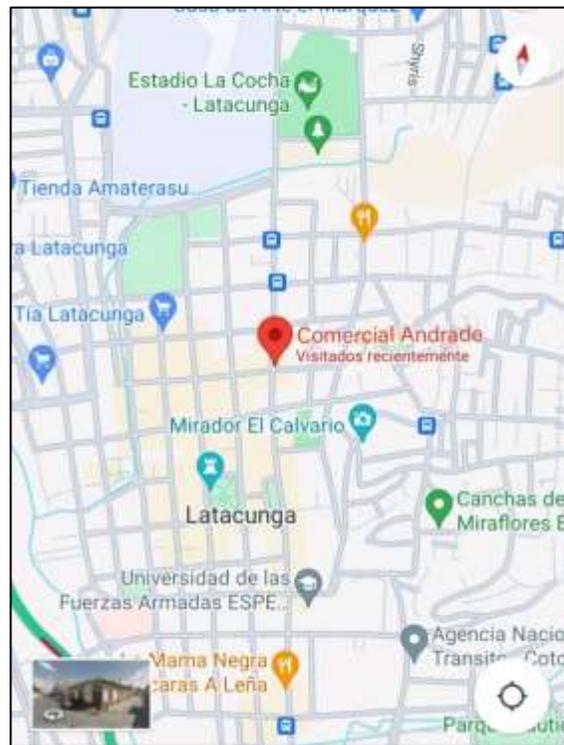
**Misión:** Proporcionar a los clientes electrodomésticos de calidad, innovadores y confiables que faciliten la vida de los hogares de Latacunga y el resto de alrededores. Además, brindar un servicio de excelencia bajo los conceptos de confianza y satisfacción al cliente llevando de la mano valores de integridad y responsabilidad social (Andrade, 1988).

**Visión:** Convertirnos en una empresa líder y reconocida en la venta de electrodomésticos dentro de la región por nuestra excelencia en la atención al cliente, la innovación en los productos, la diversificación de nuestro catálogo y el compromiso con los demás (Andrade, 1988).

### 2.2.4 Localización de la empresa Andrade.

El comercial Andrade se encuentra ubicado en la provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga en las calles Quijano y Ordoñez y Juan Abel Echeverria esquina.

*Gráfico 2. Ubicación Geográfica de la Empresa*



**Fuente:** Google Maps

**Gráfico 3.** Vista Satelital de la fachada de la empresa Andrade.



**Fuente:** Google Maps

## **2.3 Marco referencial.**

### **2.3.1 El clima laboral**

Huaripoma y Rosado (2018) consideran al clima laboral como una percepción del medio ambiente en donde se desenvuelven diariamente los trabajadores influyendo en su desempeño laboral y productivo. Podrían manifestarse negativamente afectando a dichos aspectos como el comportamiento, las formas de trabajo, interacción con la empresa e incluso en sus propias actividades.

Bustos y Prats (2013) exponen que el clima laboral conlleva un concepto amplio en las investigaciones acerca del factor humano dentro de las empresas. Por tal razón el clima laboral es un indicador primordial de la vida de la empresa, condicionado por varias cuestiones que van desde las normas internas de función, las condiciones ergonómicas del sitio de trabajo, los equipamientos, las actitudes de los colaboradores, los estilos de dirección del líder y encabezados, los salarios y remuneraciones hasta la satisfacción de cada persona con la labor que ejecuta.

#### **2.3.1.1 Teorías del clima laboral.**

Para la realización este trabajo de investigación se ha tomado en cuenta las teorías dadas por ciertos autores sobre el clima laboral:

McGregor (1960) establece que, para conducir a los trabajadores hacia el cumplimiento de las necesidades de la organización se lo hace mediante la denominada teoría X la cual abarca que la dirección es la responsable de la organización conforme a dinero, material, equipamiento, personal. Con lo referente al personal este dirige sus esfuerzos, los motiva, controla sus acciones y modifica sus conductas para que se ajusten con las necesidades la empresa pues los colaboradores ven al trabajo como una obligación. Si no existe una intervención por parte de la dirección hacia el personal actuaría de forma pasiva e indiferente con la empresa y es por esto que se basa en la motivación recompensas – sanciones.

Con base a la idea anterior también se ha establecido que se debe tener una teoría distinta para manejar a las personas de una manera más adecuada, la denominada teoría Y en la cual la dirección también es la responsable de la organización y el manejo de sus elementos, las personas son rebeldes por naturaleza y resistentes al cambio pero dentro de la empresa llegan a adaptarse en base a experiencias, el personal tiene la capacidad de desarrollo, responsabilidad, automotivación e incluso dirección que por lo cual la dirección es responsable que las personas reconozcan y desarrollen estas características para ellos mismos.

Skinner (1953) propone que el comportamiento de las personas es producto de las consecuencias que siguen a dicho comportamiento, es decir, dentro del clima laboral las acciones que son buenas y son recompensadas tienden a ser repetitivas e incluso mejoradas en cambio las acciones que son dadas un castigo o sanción tienden a ser suprimidas.

### **2.3.1.2 Tipos de clima laboral.**

Al hablar del clima laboral nos referimos al ambiente emocional y psicológico que se percibe dentro de una organización, el mismo que influye en los colaboradores y su satisfacción con la entidad donde se desempeñen. Existen algunos tipos de clima laboral que se pueden presenciar dentro de una organización, Brancato & Juri (2011) en su trabajo de investigación nos dan a conocer los siguientes:

### **Autoritario – sistema I**

En este clima se puede observar que la dirección no confía en sus trabajadores pues la mayor parte de las decisiones son tomadas por el nivel más alto de la entidad esto hace que los trabajadores realicen sus actividades bajo un ambiente de temor y presión, de la misma manera esa interacción que existe entre jefe y trabajador no es la más confiable y si hablamos de comunicación esta solo existe cuando se delegan instrucciones o funciones para el personal ya sea de forma individual o general.

### **Autoritarios paternalista – sistema II**

Aquí se puede notar que hay una cierta confianza entre la dirección y los trabajadores pero también se basa en ambiente de miedo junto a una comunicación en forma de instrucción como en el anterior caso. A pesar de que existe esa pequeña confianza entre la dirección y los trabajadores no afecta en que las decisiones sean tomadas por los altos directivos y rara vez por los niveles inferiores, este sistema se basa en métodos como los castigos/sanciones y los incentivos para motivar al personal en la labor de sus funciones. Dentro de este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de sus colaboradores pero aparentan trabajar con un ambiente firme y comfortable.

### **Consecutivo – sistema III**

Dentro de este clima la dirección tiene confianza con sus trabajadores y las decisiones son tomadas por los altos directivos y a su vez los trabajadores también pueden hacerlo en los niveles inferiores, si se desea motivar a los empleados se usa recompensas y las sanciones repentinas, existe una buena interacción por ambas partes creando así un ambiente de estima mutuo para tener un ambiente dinámico. Su administración está basada en los objetivos que los empleados deben alcanzar.

### **Participativo – sistema IV**

Todo es diferente en este clima pues existe una plena confianza entre la dirección y los trabajadores, existe esa participación en grupo, las decisiones son tomadas por toda la empresa teniendo en cuenta varios puntos de vista, la comunicación entre directivos – colaboradores es

favorable, se motiva a los trabajadores dándoles esa importancia dentro de la empresa con la participación, el establecimiento de objetivos y mejorando sus métodos de trabajo formando así un solo grupo equitativo de trabajo con la finalidad de cumplir esas metas y objetivos.

### **2.3.1.3 Importancia del clima laboral.**

Hablando en un contexto general el clima laboral es ese reflejo de los valores y comportamientos que los colaboradores tienen dentro de una organización y su forma de interactuar con los demás miembros, además esto influye directamente en la empresa y el nivel de desempeño que se vea reflejado por parte de los colaboradores. La reputación de la organización al ofrecer un ambiente de trabajo positivo tiende a ser vista como un atractivo para trabajar, como consecuencia facilita la atracción de un talento de alta calidad pues es normal que los profesionales talentosos busquen empresas o entidades donde puedan sentirse a gusto, valorados, importantes para crecer y desarrollarse.

### **2.3.1.4 Dimensiones del clima laboral.**

#### **2.3.1.4.1 Reconocimiento.**

Cepeda et al. (2015) indica que el reconocimiento a los colaboradores de una entidad está establecido como una acción o estímulo, la misma trata de dar una distinción a una persona o a un equipo de trabajo de forma equitativa por su trabajo realizado a manera que siga desarrollándose profesionalmente. Para poder realizar esta acción el líder debe tener en cuenta ciertas características y fortalezas de estas personas, además podemos verla desde el punto de vista en el cual el líder extiende sus agradecimientos y felicitaciones de una manera formal hacia sus colaboradores.

Pursell (2023) dice que el reconocimiento está relacionado con recompensas monetarias o eventos para premiar a los colaboradores destacados:

**Reconocimiento laboral monetario:** como su nombre lo indica estos incluyen premios monetarios tangibles por su destacamento algunos de estos son: incrementos en el salario, bonos adicionales, comisiones, desarrollo profesional remunerado, tiempo libre pagado, pago por meritocracia, tarjetas de regalo etc.

**Reconocimiento laboral no monetario:** algunos que están dentro de esta categoría son: estar a cargo de su equipo de trabajo, seguridad adicional, lugar privado de estacionamiento, trofeo o medalla al mérito, certificados, horarios flexibles, nuevo espacio de oficina, días de descanso, almuerzo con el gerente o jefe, felicitarlo en frente de todo el equipo de trabajo, etc.

#### **2.3.1.4.2 Relaciones interpersonales.**

Hanco et al. (2021) da a conocer que las relaciones interpersonales se establecen como la capacidad que una persona posee en cuanto a trabajar en equipo y ese apoyo colaborativo con los demás miembros de la entidad para así cumplir con las metas establecidas y no influir de forma negativa en las actividades, creando así un ambiente satisfactorio. Debemos tener en cuenta que los seres humanos durante toda nuestra vida establecemos relaciones interpersonales en distintos ámbitos: con nuestros padres, amigos, compañeros, estudios e incluso hijos es por esta razón que creamos un nivel de confianza y respeto acorde a las personas con las que interactuemos.

#### **2.3.1.4.3 Entorno Físico.**

Biopure (2023) afirma que el entorno físico es todo aquello que podemos encontrar dentro de una entidad como: decoración, infraestructura, espacios, suministros, condiciones ambientales etc. Las cuales impactan significativamente en el clima laboral de los colaboradores y su compromiso con la empresa.

#### **2.3.1.4.4 Adaptabilidad.**

Gonzalo de Anta (2023) deduce que la adaptación al cambio implica que el colaborador debe ajustarse a los cambios que se realizarán a favor de la empresa en respuesta a las necesidades o influencias del entorno, al hacer esto se logrará obtener una explotación más efectiva de los recursos. La adaptación es de suma importancia ya en el ámbito profesional pues es necesaria para poder alcanzar los objetivos de la empresa, aquella persona que sea flexible al cambio llegará a cumplir y romper esas expectativas que tiene los líderes sobre el colaborador sin tener en cuenta varios factores de adaptabilidad.

### **2.3.2 El desempeño**

Acosta (2018) considera que el desempeño laboral son las aptitudes que tiene el colaborador en función a sus actividades y destrezas dentro de su ambiente laboral, conduciéndolo a tener resultados eficientes. Este tiene que ser medido de manera individual de acuerdo al esfuerzo de cada colaborador.

De acuerdo a Lara (2012, como se citó en Salazar y Ospina, 2019) nos expone que el desempeño laboral está dado para que una persona profesional o especializada en una rama demuestre ciertas características como el nivel de conocimiento, sus habilidades, la experiencia adquirida, como podría manejar los conflictos, sus motivaciones, personalidad y esos valores que tiene como persona y profesional pero todos en relación a los requerimientos de la organización donde se encuentre. Dentro del desempeño laboral se evalúan las habilidades, capacidades y efectividad de cada colaborador durante el desarrollo de sus funciones y con los tiempos establecidos por parte de los líderes para después proceder a medir su potencial.

#### **2.3.2.1 Teoría del desempeño laboral.**

El estudio del desempeño laboral se ha regido en diversas teorías a lo largo del tiempo y cada una de estas enfocadas en los factores que influyen sobre los empleados, de las teorías más influyentes en el estudio del desempeño laboral tenemos:

Rueda (2023) en su aporte nos da a conocer la teoría de la equidad de Adams en la cual propone que las personas dentro de una entidad buscan una equidad en lo que refiere al desempeño laboral, es decir, comparan el esfuerzo y la recompensa de unos colaboradores con otros, si notan que esta relación es justa su satisfacción es buena y se motivan. En pocas palabras radica que debe existir una importante equidad en la gestión de recursos, desempeño y recompensas en el trabajo.

#### **2.3.2.2 Importancia del desempeño laboral.**

En base a lo visto con anterioridad, el desempeño laboral es crucial para el éxito de una entidad, si es correcto se lo verá reflejado en la productividad, eficiencia, y calidad de los productos o servicios ofrecidos al público en general, efectuar bien las ocupaciones no solo

mejora la competitividad dentro del mercado, además ayuda a que aumente la motivación y el compromiso de los empleados conduciéndolos a una mayor rentabilidad. Entonces la gestión efectiva del desempeño ayuda a optimizar los recursos, alcanzar objetivos y mantener una viabilidad a largo plazo para la empresa.

### **2.3.2.3 Dimensiones del desempeño laboral.**

#### **2.3.2.3.1 Proactividad.**

Tuneu (2023) expone que la proactividad hace referencia a la iniciativa y la actitud que toman los colaboradores para realizar las actividades o mejorar los procesos que lleven a tener buenos resultados para la empresa sin tener la necesidad de esperar a que otros lo realicen primero. Esto implica cumplir con las expectativas laborales y contribuir al éxito del equipo.

#### **2.3.2.3.2 Capacidad de servicio.**

Bautista (2021) plantea que se debe tener en cuenta que los clientes siempre son primero y estos desean la mejor atención posible por parte de quien les brinde información sobre el producto o servicio requerido, tratarlos con respeto y amabilidad así como satisfacer sus necesidades será la clave para que se sientan cómodos y no elijan irse con la competencia pues de ellos depende en gran parte el reconocimiento de la empresa ya que los clientes son los que en su mayoría también promocionan a la entidad con la conocida publicidad de boca en boca.

#### **2.3.2.3.3 Conocimientos.**

Marin (2024) afirma que el conocimiento hace referencia a la información y destrezas que se obtiene mediante el pensamiento, esto implica actividades como la eficiencia, competencia en el uso de herramientas etc. Este conocimiento puede darse en un ámbito práctico y teórico. Hay que tener en cuenta que el conocimiento se divide en explícito el cuál la información está plasmada en libros, e implícito en el cual las personas aprenden con las experiencias diarias.

#### **2.3.2.3.4 Diligencia en el trabajo.**

La diligencia en el trabajo hace énfasis en la aplicación de esfuerzo, puntualidad, cumplimiento de las normas, coordinación laboral etc. por parte del trabajador para alcanzar los objetivos establecidos siendo perseverante, esta cualidad ayuda al éxito individual puesto que el colaborador realiza sus actividades de manera minuciosa y cuidados, revisa cada detalle para asegurarse que su desempeño sea el más óptimo.

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### **Método hipotético deductivo.**

Puebla (2010) menciona que este método está basado en un enfoque de investigación científica en cual se procede a formular hipótesis para posteriormente verificar las mismas mediante la recolección y el respectivo análisis de los datos que nos dan cada una de las variables que se están estudiando.

Para ejecutar este método se realizó los siguientes pasos:

- **Observación del fenómeno en estudio:** Se recogió todos los datos e información necesaria del clima laboral y el desempeño del personal en la empresa Andrade para su respectivo estudio.
- **Formulación de la hipótesis:** En la investigación se desarrolló dos hipótesis denominadas alternativa y nula en base a las variables de estudio que son el clima laboral y el desempeño del personal.
- **Deducción de las consecuencias:** En base a la investigación teórica y los datos obtenidos de la empresa en estudio se procedió a comprobar la hipótesis establecida.
- **Contrastación de la hipótesis:** Se sometió a prueba la hipótesis y se observó si existe o no relación entre las dos variables de la investigación.
- **Conclusiones de la contrastación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se acepta o se niega la hipótesis.

#### **3.1 Tipo de investigación**

##### **3.1.1 Investigación descriptiva**

Grajales (2000) enfatiza que los estudios descriptivos buscan desarrollar una representación de lo estudiado a partir de sus características. Hay que tener en cuenta que este estudio no busca relaciones entre nuestras variables de estudio sino se enfoca en sus conceptos

a fin de especificar las propiedades importantes de lo que se esté estudiando. Hace énfasis en el estudio de cada característica.

En este trabajo de investigación se describieron las teorías base y los tipos de variables que son el clima laboral y el desempeño, así como su importancia dentro de la empresa a fin de tenerlo claro y cumplir con la propuesta de las estrategias enfocadas en el ambiente de trabajo que mejoren el desempeño del personal en la empresa Andrade.

### **3.1.2 Investigación de campo**

Para este trabajo de investigación se realizó una recolección de información base, por lo que fue de gran importancia acudir a la empresa de estudio “Andrade” en la ciudad de Latacunga. Los datos e informaciones fueron tomados directamente de la realidad actual a través del uso de técnicas de recolección.

## **3.2 Diseño de la investigación**

### **3.2.1 Diseño no experimental**

Álvarez (2020) deduce que la investigación no experimental denota que no existe manipulación de las variables que serán estudiadas por parte del investigador. De esta forma, se enfocaría en la observación, recopilación y análisis de datos, sin alterar ni manipular las variables de estudio presentadas en la empresa Andrade.

## **3.3 Hipótesis**

Son afirmaciones que se formulan para explicar el hecho de una investigación, en base a esto se plantearon las respectivas hipótesis en base al tema el trabajo de titulación en la cual se consideró la problemática de estudio y sus respectivas variables.

**H<sub>1</sub>:** El clima laboral incide en el desempeño del personal en la empresa Andrade de la ciudad de Latacunga

**H<sub>0</sub>:** El clima laboral no incide en el desempeño del personal en la empresa Andrade de la ciudad de Latacunga.

### **3.4 Población y Muestra**

#### **3.4.1 Población**

Sposob (2024) plantea que la población hace referencia al conjunto de personas, individuos u objetos que se encuentran u observan en un cierto espacio geográfico abarcando no solo el total de personas sino ciertas características representativas y como pueden estar distribuidas.

Para el presente estudio la población considerada fueron los colaboradores de la empresa ANDRADE del Cantón Latacunga que consiste en diez (10) miembros ocupando distintos cargos incluyendo al gerente.

#### **3.4.2 Muestra**

López (2004) expone que la muestra es un subconjunto o una parte de la población de la cual se realiza la investigación. Existen procedimientos para hallar la cantidad de esta muestra ya sea mediante la aplicación de una fórmula, lógica y otros.

Dentro de este trabajo de investigación no se calculó la respectiva muestra y se procedió a trabajar directamente con el universo de la empresa “Andrade”.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1 Técnica**

##### **Encuesta.**

Gómez (2023) da a conocer que la encuesta es aquel método que se utiliza en la investigación, esta recopila información, datos y comentarios mediante un cierto número de preguntas específicas acorde a la situación, pues la mayoría de estas encuestas se las realiza con el fin de obtener información relevante para luego realizar el respectivo análisis e interpretación de cada una de las preguntas.

Para esta investigación se aplicó la encuesta de manera presencial a todos los miembros de la empresa “Andrade” a fin de obtener información sobre como es el clima laboral y el desempeño del personal dentro de la empresa.

### 3.5.2 Instrumento

El instrumento respectivo de la encuesta es el cuestionario de encuesta.

Meneses (2016) postula que un cuestionario es aquel instrumento estandarizado que se aplica para recolectar datos durante el trabajo de campo de una determinada investigación cuantitativa, normalmente las que se llevan con una metodología de encuestas.

En esta investigación se utilizó cuestionarios con preguntas ya definidas por ciertos autores para el clima laboral y el desempeño del personal, cada una con su respectiva dimensión y número de ítems.

### 3.5.3 Análisis de normalidad de datos

#### Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
10.- ¿El espacio físico donde usted realiza cada una de sus funciones es suficiente?	,781	10	,004
21.- ¿Cuándo se presentan situaciones conflictivas o problemas entre compañeros dentro de la empresa usted las toma con una actitud positiva para buscar su solución?	,713	10	,001

**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

Para la presente investigación se utilizó la prueba de Shapiro – Wilk por que la muestra es inferior a 50 personas, obteniendo así el resultado de la prueba de normalidad presenta un valor de significancia inferior a 0.005 para ambas preguntas, por lo que denota que la variable no se distribuye de manera normal dado que el valor de p es considerablemente bajo, así que se concluye que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

### 3.5.4 Validación del instrumento.

Previo a la aplicación del instrumento a los miembros de la empresa Andrade, se tuvo que realizar la validación del mismo para saber su nivel de confiabilidad, para esto se utilizó el Alfa de Cronbach el mismo que mide la consistencia interna de las preguntas planteadas en la encuesta. Si el valor es cercano a 1 nos indica una alta consistencia interna con los demás ítems, lo que significa que tenemos una mayor fiabilidad, contrario a esto, si el valor es más bajo o cercano a 0 nos indica una menor consistencia, es decir, que las preguntas no son fiables.

### 3.5.5 Rango del Alfa de Cronbach

*Tabla 1. Rango del Alfa de Cronbach*

<b>Alfa de Cronbach</b>	
<b>Valores</b>	<b>Consistencia Interna</b>
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0.8 \leq \alpha < 0,9$	Muy Buena
$0.7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0.6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0.5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

**Nota:** Información tomada de internet.

*Tabla 2. Estadística de fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	29

**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

A partir del análisis estadístico realizado se puede apreciar que el coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido tiene un valor de ,837 que es cercano a la unidad, indicando así que existe una muy buena consistencia interna entre los ítems que fueron valorados y evaluados

dentro de la empresa en estudio “Andrade” de la ciudad de Latacunga, llevando así a la aprobación del instrumento.

### **3.6 Métodos de análisis y procesamiento de datos.**

#### **3.6.1 Técnicas de procesamiento de la información.**

Dentro este punto de la investigación, para realizar el procesamiento de la información que se obtuvo a través de la técnica de recolección de datos (cuestionario) que fue aplicada a la empresa con la que trabajamos se los realizó mediante las herramientas informáticas que son, Microsoft Excel con el cual tabulamos los datos de la encuesta y el programa estadístico SPSS para comprobar la validez de las preguntas, la relación de las variables y la verificación de las hipótesis.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados.

Se procedió a realizar el respectivo análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los miembros de la Empresa Andrade.

#### Pregunta 1.

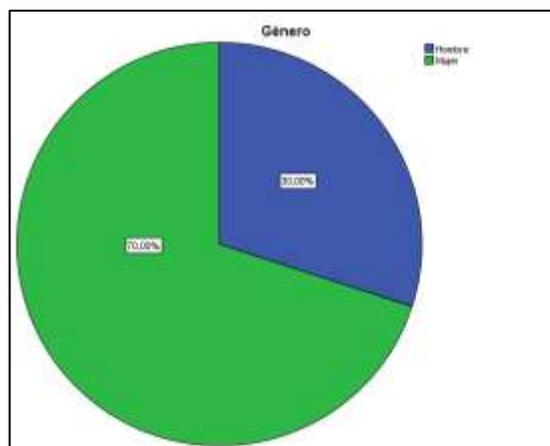
*Tabla 3. Género*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	3	30%	30%	30%
Femenino	7	70%	70%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Programa SPSS

Elaborado por: Guamushig K. (2024)

*Gráfico 4. Género*



Fuente: Programa SPSS

Elaborado por: Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 70% que representa a 7 miembros de la empresa Andrade pertenecen al género femenino mientras que el 30% que representa a 3 miembros son del género masculino.

**Interpretación:** De acuerdo a estos datos se observa que en la empresa Andrade está compuesto mayormente por un personal femenino y un mínimo personal masculino.

## Pregunta 2.

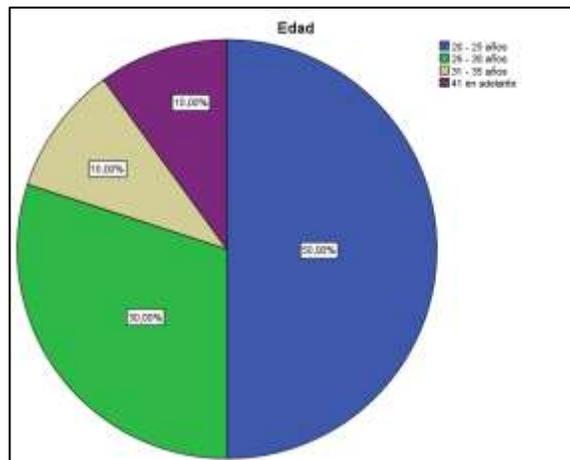
Tabla 4. Edad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20 - 25 años	5	50%	50%	50%
26 - 30 años	3	30%	30%	80%
31 - 35 años	1	10%	10%	90%
41 en adelante	1	10%	10%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Programa SPSS

Elaborado por: Guamushig K. (2024)

Gráfico 5. Edad



Fuente: Programa SPSS

Elaborado por: Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 50% que representa a 5 miembros de la empresa Andrade están dentro de un rango de edad de 20–25 años, un 30% que representan 3 miembros están dentro de un rango de edad de 26-30 años, solamente un 10% que representa a 1 miembro está dentro de la edad de 31-35 años y del mismo modo el 10% que representa a 1 miembro está dentro de la edad de 41 años en adelante.

**Interpretación:** Se puede observar que la mayoría de miembros colaboradores de la empresa Andrade son jóvenes, pues un personal recién ingresado puede tener más ganas de desempeñarse en sus labores.

### Pregunta 3.

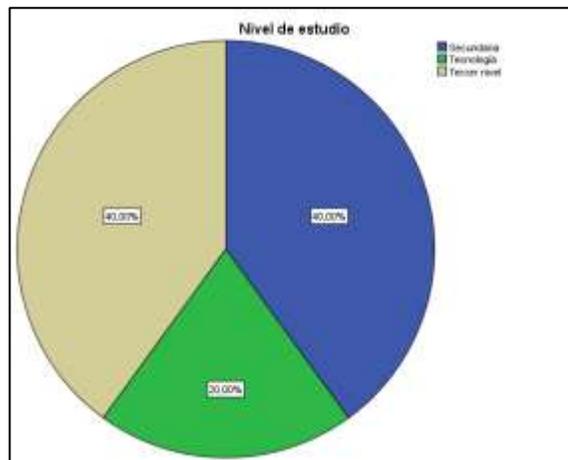
Tabla 5. Nivel de Estudios

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria	4	40%	40%	40%
Tecnología	2	20%	20%	60%
Tercer nivel	4	40%	40%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Programa SPSS

Elaborado por: Guamushig K. (2024)

Gráfico 6. Nivel de Estudios



Fuente: Programa SPSS

Elaborado por: Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 40% que representa a 4 trabajadores tienen un nivel de estudios de secundaria, del mismo modo el 40% que representa a 4 trabajadores tienen un nivel de estudios de Tercer nivel y el 20% que representa a 2 trabajadores tienen un nivel de estudios de tecnología.

**Interpretación:** Se puede evidenciar que la empresa Andrade está compuesta mayoritariamente por bachilleres y tecnólogos distribuidos acorde a sus competencias y necesidades de la empresa.

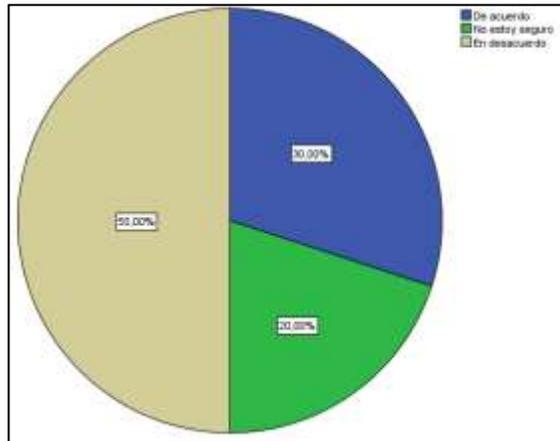
#### Pregunta 4.

**Tabla 6.** ¿En la empresa Andrade se estimula la capacitación de los trabajadores mediante una planificación a manera de que se mejoren las actividades productivas?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	3	30%	30%	30%
No estoy seguro	2	20%	20%	50%
En desacuerdo	5	50%	50%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 7.** Capacitación de los trabajadores mediante una planificación



**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** La mayoría de los trabajadores (50%) está en desacuerdo que la empresa estimula una capacitación planificada para la mejora de sus actividades, el 30% está de acuerdo en que la empresa si estimula y da capacitaciones de mejor y el 20% no está seguro que la empresa brinde capacitaciones a sus miembros colaboradores.

**Interpretación:** Con los datos obtenidos se puede evidenciar que en la empresa Andrade no hay una capacitación planificada que este dirigida a los empleados para que puedan mejorar en el desempeño de sus actividades, sin una capacitación previa o de las nuevas actualizaciones dentro del mercado comercial el personal no tendrá un desempeño laboral relevante y difícilmente se cumplirá a cabalidad con los objetivos de la empresa.

**Pregunta 5.**

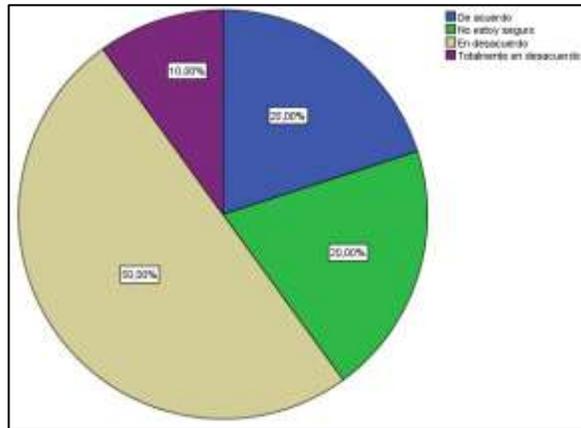
*Tabla 7. ¿Existe una equidad por parte de los líderes de la empresa Andrade en el acceso a la capacitación, resultados positivos de la empresa e incentivos/sanciones?*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	2	20%	20%	20%
No estoy seguro	2	20%	20%	40%
En desacuerdo	5	50%	50%	90%
Totalmente en desacuerdo	1	10%	10%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

*Gráfico 8. Nivel de equidad por parte de los líderes de la empresa.*



**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 50% de los miembros de la empresa Andrade está en desacuerdo que existe una equidad por parte de los líderes referente a capacitaciones, incentivos y sanciones, el 20% está de acuerdo con que si existe una equidad, otro 20% no está seguro de que haya una equidad y el 10% está en total desacuerdo que no se percibe una equidad por parte de los líderes.

**Interpretación:** En base a los resultados se presencia una falta de equidad de los líderes de la empresa Andrade hacia sus colaboradores, lo cual afecta de forma directa al

desempeño de las actividades puesto que se desmotivarán, si los líderes no desean esto deben establecer criterios claros y transparentes así como las recompensas justas y conscientes.

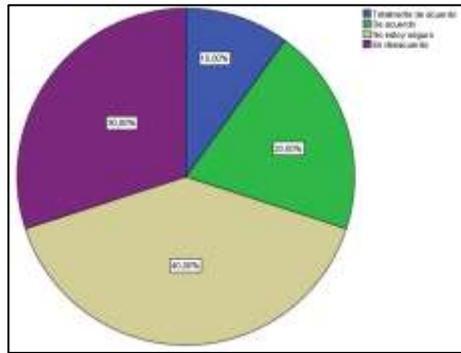
**Pregunta 6.**

**Tabla 8.** ¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los colaboradores destacados a manera que crezcan como profesionales en su área?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	10%	10%	10%
De acuerdo	2	20%	20%	30%
No estoy seguro	4	40%	40%	70%
En desacuerdo	3	30%	30%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 9.** Ofrecimiento de posibilidades para el desarrollo personal de los colaboradores.



**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 40% de los miembros de la empresa Andrade no están seguros que se ofrezcan posibilidades al personal destacado para tener un desarrollo individual como profesionales, el 30% dice estar en desacuerdo que se ofrecen estas posibilidades, el 20% considera estar de acuerdo y el 10% se encuentra totalmente de acuerdo con esto.

**Interpretación:** Se determina que la mayor parte de los miembros de la empresa Andrade no conocen o dicen que no existe una oferta de desarrollo profesional individual para aquellos miembros destacados y solo un pequeño porcentaje expresa que la empresa si ofrece esta oportunidad, esto puede afectar al desempeño de sus actividades volviéndolos monótonos y poco competitivos entre sí para lo cual la empresa debe socializar de mejor manera los beneficios de trabajar y destacarse allí.

### Pregunta 7.

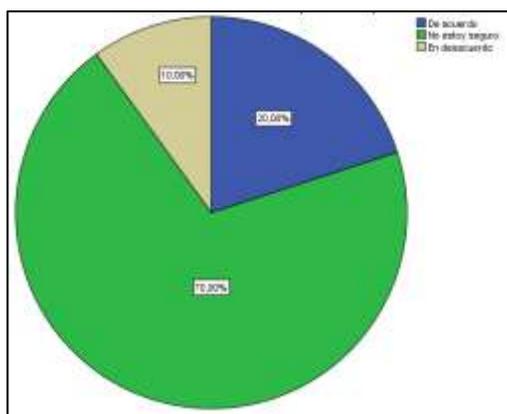
**Tabla 9.** ¿El gerente o líder de la empresa Andrade se fija más en las habilidades y fortalezas de sus colaboradores que en sus puntos débiles?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	2	20%	20%	20%
No estoy seguro	7	70%	70%	90%
En desacuerdo	1	10%	10%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 10.** Habilidades, fortalezas y puntos débiles de los colaboradores



**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** La mayoría de los miembros de la empresa Andrade (70%) no están seguros si los líderes se fijan más en sus habilidades y fortalezas que en sus puntos débiles, el 20% expresa estar de acuerdo en que los líderes tienen en consideración los aspectos positivos y el 10% dice estar en desacuerdo con esto.

**Interpretación:** El personal no ha logrado percibir si sus líderes toman sus habilidades y fortalezas por delante de sus puntos débiles, esto puede llevar a una confusión de los colaboradores por lo que no sabrán si están ejecutando correctamente sus actividades, un porcentaje pequeño si ha logrado percibir que los líderes destacan sus aspectos positivos aunque cierto miembro de la empresa tiene en consideración todo lo

contrario por lo que los líderes deberían considera crear aspectos de motivación basadas en sus fortalezas.

**Pregunta 8.**

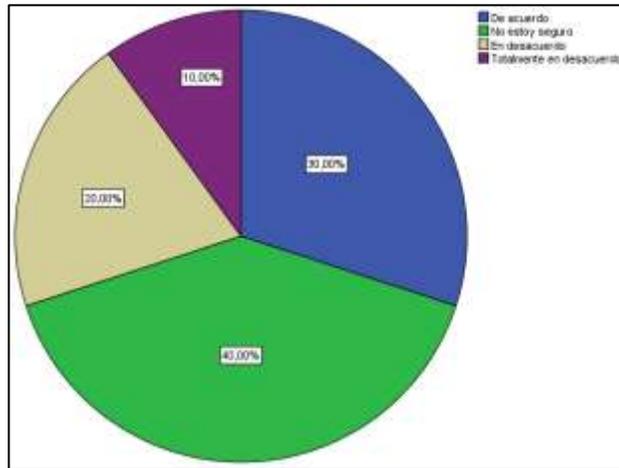
**Tabla 10.** ¿Es gratificante trabajar junto a los demás miembros de la empresa Andrade, manteniendo así un entusiasmo diario por ir a su entorno de trabajo?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	3	30%	30%	30%
No estoy seguro	4	40%	40%	70%
En desacuerdo	2	20%	20%	90%
Totalmente en desacuerdo	1	10%	10%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 11.** Nivel de satisfacción de los miembros de la empresa al trabajar juntos.



**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 40% de los miembros de la empresa Andrade manifiestan no estar seguros en que sea gratificante trabajar junto a sus compañeros y mantener un entusiasmo por ir al trabajo, un porcentaje del 30% expresa estar de acuerdo con esto, el 20% está en desacuerdo y el 10% restante se encuentra totalmente en desacuerdo.

**Interpretación:** Mediante esta información, se puede observar que la relación entre los miembros de la empresa Andrade no es la más adecuada a pesar de que exista un porcentaje que expresa su satisfacción positiva con sus compañeros la negativa es más

notoria lo que crea un clima laboral tenso entre los miembros, la empresa debería considerar realizar actividades de integración al aire libre en donde todos puedan convivir, eliminando así este ambiente de tensión en la organización.

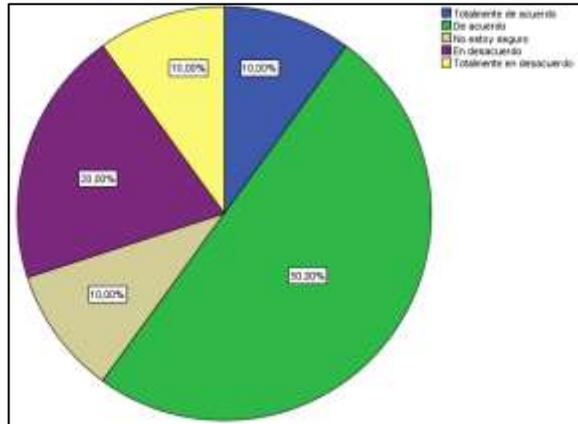
**Pregunta 9.**

**Tabla 11.** ¿Respeto las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás miembros de la empresa?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	10%	10%	10%
De acuerdo	5	50%	50%	60%
No estoy seguro	1	10%	10%	70%
En desacuerdo	2	20%	20%	90%
Totalmente en desacuerdo	1	10%	10%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 12.** Nivel de respeto de los miembros de la empresa.



**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 50% de los miembros de la empresa Andrade está de acuerdo en que si respeta las habilidades, los deseos y la personalidad de sus compañeros, por el contrario un 20% expresan estar en desacuerdo al respetar lo mencionado, de igual manera un 10% mencionó un total desacuerdo con esto, otro 10% opina no estar seguro y el 10% restantes considera estar totalmente de acuerdo con su respeto a sus compañeros.

**Interpretación:** De acuerdo a los datos vistos se puede apreciar que el respeto hacia las habilidades, deseos y personalidad de los miembros de la empresa Andrade es variable

entre los empleados. La mayoría está de acuerdo en que respeta esto, un porcentaje considerable no está seguro o discrepa con esta afirmación lo que refleja que haya una mejora en la cultura organizacional de la empresa.

### Pregunta 10.

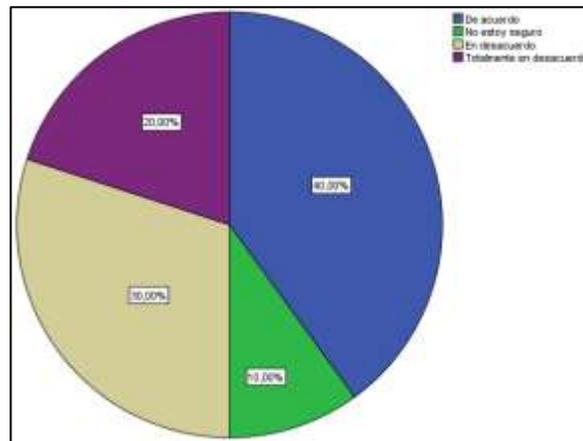
**Tabla 12.** ¿Existe una comunicación abierta y transparente entre los miembros de la empresa Andrade a fin de que se ayuden unos con otros?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	4	40%	40%	40%
No estoy seguro	1	10%	10%	50%
En desacuerdo	3	30%	30%	80%
Totalmente en desacuerdo	2	20%	20%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 13.** Nivel de comunicación entre los miembros de la empresa Andrade.



**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 40% de los miembros de la empresa Andrade considera estar de acuerdo con tener una buena comunicación entre compañeros a fin de que se puedan ayudar, un porcentaje relevante del 30% se encuentra en desacuerdo, seguido de un 20% que indica un total desacuerdo y el 10% restante no está seguro si lleva o no esta buena comunicación con sus demás compañeros.

**Interpretación:** Los miembros de la empresa Andrade en este caso tienen opiniones divididas en base a tener una buena comunicación abierta y transparente a favor que les facilite tener un apoyo mutuo entre ellos, sugiriendo así posibles áreas en la que se puede

mejorar las prácticas de comunicación y colaboración dentro de la empresa para que exista una mejora del clima laboral y el apoyo sea beneficioso para el cumplimiento de sus actividades.

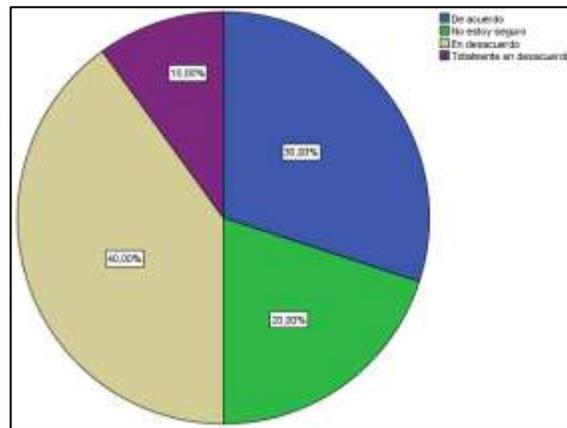
**Pregunta 11.**

**Tabla 13.** *¿Existe una confianza plena entre los miembros colaboradores dentro de la empresa Andrade?*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	3	30%	30%	30%
No estoy seguro	2	20%	20%	50%
En desacuerdo	4	40%	40%	90%
Totalmente en desacuerdo	1	10%	10%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 14.** *Nivel de confianza entre los miembros de la empresa Andrade.*



**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 40% de los empleados de la empresa Andrade está en desacuerdo con que existe una confianza entre ellos, un 30% expresa estar de acuerdo que si la hay, el 20% manifiesta no estar seguro y el 10% restantes se encuentra totalmente en desacuerdo con que hay confianza entre compañeros dentro de la empresa.

**Interpretación:** Una vez observados los datos se aprecia que la mayor parte de los miembros de la empresa no percibe una confianza plena entre ellos, esto indica que exista un posible desafío en la construcción de relaciones de confianza en la organización, lo que

da como respuesta un impacto negativo en la colaboración afectiva y en el ambiente laboral.

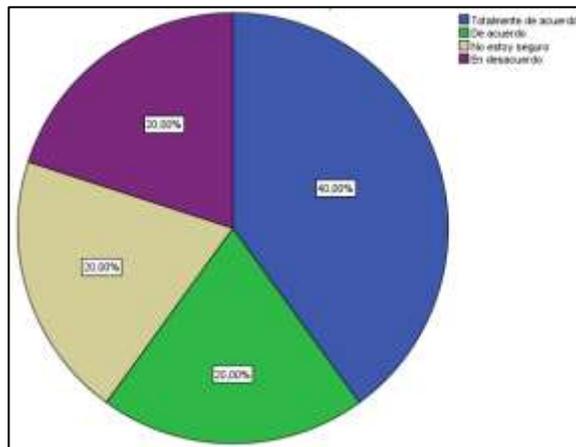
**Pregunta 12.**

**Tabla 14.** ¿Cree que el entorno físico de la empresa Andrade mejora el bienestar y la eficiencia de su departamento?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	40%	40%	40%
De acuerdo	2	20%	20%	60%
No estoy seguro	2	20%	20%	80%
En desacuerdo	2	20%	20%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 15.** Entorno físico de la empresa Andrade y su mejora en el bienestar



**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 40% y 20% de los miembros de la empresa Andrade consideran estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, en que un entorno físico mejora el bienestar y eficiencia de su departamento, un 20% no está seguro de esto y el otro 20% restante se encuentra en desacuerdo con que el medio físico de la empresa beneficia a los departamentos.

**Interpretación:** Los miembros de la empresa Andrade tienen opiniones variadas sobre si el entorno físico de la empresa mejora el bienestar y la eficiencia en sus departamentos, aunque un porcentaje significativo está de acuerdo y una cantidad pequeña

no están seguros o discrepan con esto, entonces es necesario tener unas buenas condiciones físicas de los departamentos para así optimizar el rendimiento y confort de los miembros en su trabajo.

### Pregunta 13.

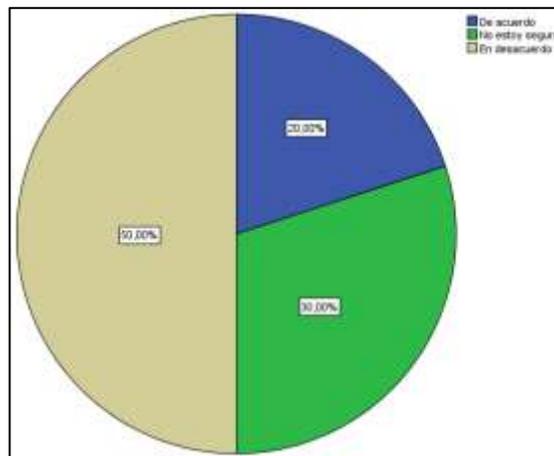
**Tabla 15.** ¿El espacio físico donde usted realiza cada una de sus funciones es suficiente?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	2	20%	20%	20%
No estoy seguro	3	30%	30%	50%
En desacuerdo	5	50%	50%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 16.** Suficiencia del espacio físico de la empresa Andrade.



**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 50 % de los miembros de la empresa Andrade expresan estar en desacuerdo que el espacio físico donde realizan sus actividades es suficiente, un 30% no están seguros de esto y el 20% restante se encuentra de acuerdo.

**Interpretación:** Acorde a los resultados obtenidos se aprecia que la mayor parte de los miembros no están satisfechos con su espacio de trabajo, esto principalmente por el espacio reducido, la empresa debe considerar realizar una ampliación de los espacios de trabajo para que sus miembros no se encuentren sofocados y puedan desempeñarse de mejor manera.

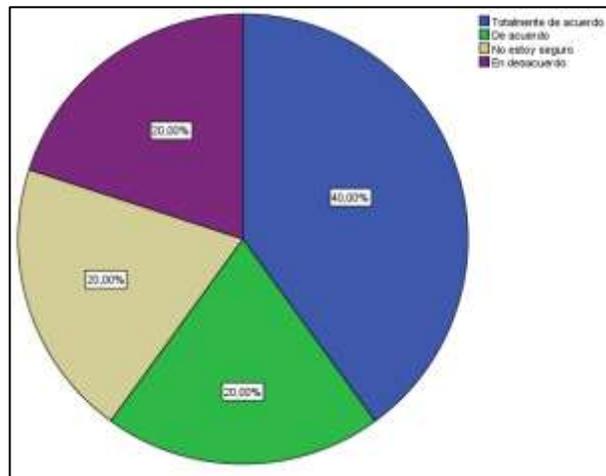
**Pregunta 14.**

*Tabla 16. ¿La empresa Andrade cuenta con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones?*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	40%	40%	40%
De acuerdo	2	20%	20%	60%
No estoy seguro	2	20%	20%	80%
En desacuerdo	2	20%	20%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

*Gráfico 17. Equipos e insumos necesarios para el desarrollo de las funciones en la empresa*



**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 40% y 20% de los empleados de la empresa Andrade consideran estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, en que la empresa cuenta con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones, un 20% no están seguros de esto y el otro 20% restante se encuentran en desacuerdo con lo expuesto.

**Interpretación:** Conforme a los datos la mayor parte de los empleados expresan que la empresa si proporciona los insumos correspondientes para el desarrollo de sus funciones pero existe un porcentaje significativo que piensa que la empresa no cumple con

este aspecto afectando así a su eficiencia y satisfacción laboral por lo cual la empresa debería llevar un registro y control de los insumos y materiales proporcionados a sus miembros de forma equitativa.

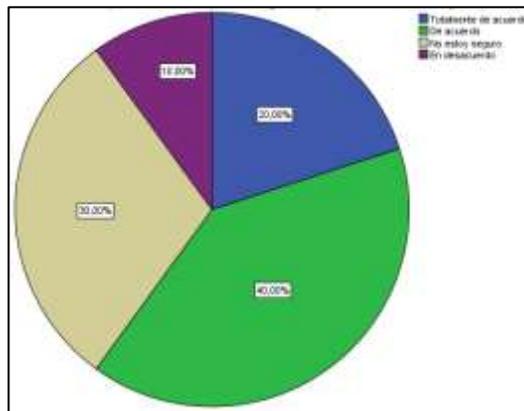
**Pregunta 15.**

**Tabla 17.** ¿Desde su punto de vista, las condiciones ambientales como: la ventilación, el orden, la iluminación, el ruido y la limpieza en la empresa Andrade son las más óptimas?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	2	20%	20%	20%
De acuerdo	4	40%	40%	60%
No estoy seguro	3	30%	30%	90%
En desacuerdo	1	10%	10%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 18.** Condiciones ambientales dentro de la empresa Andrade.



**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 40% de los miembros de la empresa Andrade expresan estar de acuerdo que las condiciones ambientales (ventilación, orden, iluminación, ruido y la limpieza) de la empresa son óptimas, un 30% manifiestan no estar seguros de esto, otro 20% de los miembros están totalmente de acuerdo a lo expuesto y el 10% restante se encuentra en desacuerdo.

**Interpretación:** Mediante los datos obtenidos se observa que la mayoría de los miembros de la empresa considera que las condiciones ambientales son adecuadas pero existe un grupo significativo que consideraría mejorar estas condiciones, teniendo así un sitio de trabajo más confortable y productivo.

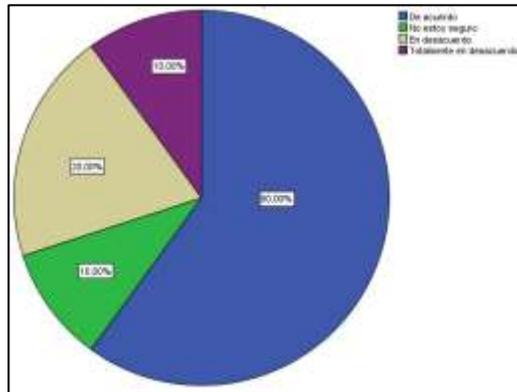
**Pregunta 16.**

**Tabla 18.** *¿Siente usted la necesidad de que existan cambios a nivel del personal que labora en la empresa Andrade?*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	6	60%	60%	60%
No estoy seguro	1	10%	10%	70%
En desacuerdo	2	20%	20%	90%
Totalmente en desacuerdo	1	10%	10%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 19.** *Necesidad de cambios del personal en la empresa.*



**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 60% de los miembros de la empresa Andrade consideran estar de acuerdo con que se den cambios a nivel del personal, un 20% se encuentra en desacuerdo con este criterio, el 10% de los miembros no están seguros y el 10% restante expresan un total desacuerdo con que se den cambios del talento humano.

**Interpretación:** Como se puede observar la mayoría de los miembros siente que se deben dar cambios en el personal de la empresa, esto puede reflejar ciertas inquietudes sobre las habilidades, el desempeño y la socialización del equipo con las necesidades de la organización. Para esto la gestión de recursos humanos debe poner mucha atención en encontrar los inconvenientes.

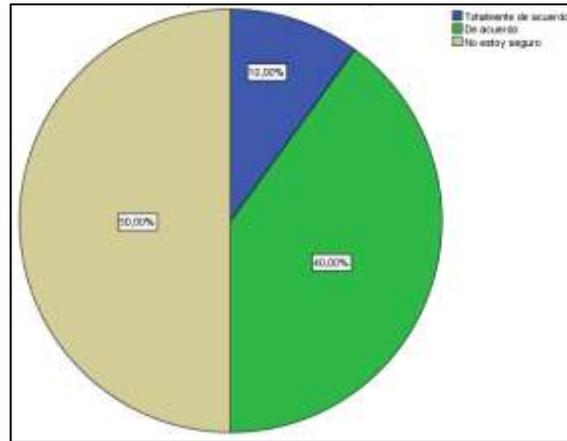
**Pregunta 17.**

**Tabla 19.** ¿Siente que la empresa proporciona opciones flexibles para realizar ajustes en su área de trabajo según sus necesidades?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	10%	10%	10%
De acuerdo	4	40%	40%	50%
No estoy seguro	5	50%	50%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 20.** Flexibilidad de la empresa para hacer ajustes acorde a las necesidades



**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 50% De los miembros de la empresa Andrade no están seguros en que la empresa proporcione opciones flexibles para realizar ajustes en su área de trabajo según sus necesidades, el 40% expresan estar de acuerdo con esto y el 10% restante considera un total acuerdo que la entidad proporciona estas opciones.

**Interpretación:** Aunque un porcentaje significativo de empleados está de acuerdo en que la empresa ofrece opciones flexibles para ajustar sus áreas de trabajo, la mitad de ellos no están seguros con esto, lo que sugiere una posible oportunidad para mejorar la claridad y disponibilidad de estas opciones de ajuste para así mejorar la adaptabilidad y desempeño de los miembros.

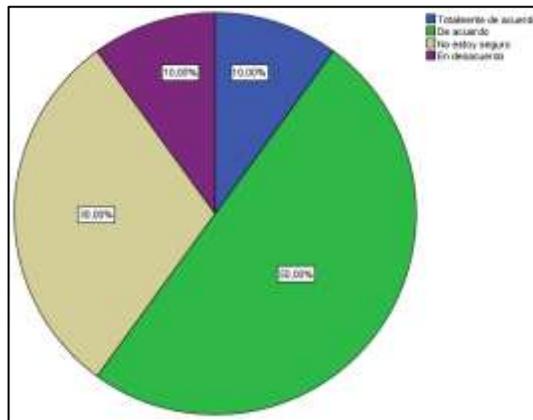
**Pregunta 18.**

*Tabla 20. ¿En caso de darse algunos cambios drásticos, está dispuesto a adaptarse a los mismos?*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	10%	10%	10%
De acuerdo	5	50%	50%	60%
No estoy seguro	3	30%	30%	90%
En desacuerdo	1	10%	10%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

*Gráfico 21. Disposición para adaptarse al cambio por parte de los miembros de la empresa*



**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 50% de los miembros de la empresa Andrade expresa estar de acuerdo en su disposición para adaptarse a los cambios drásticos, un 30% no están seguros ante esto, solo un 10% manifiesta un total acuerdo y el otro 10% restante considera estar en desacuerdo con este punto de adaptabilidad.

**Interpretación:** De acuerdo a los datos obtenidos la mayoría de los miembros de la empresa están dispuestos en adaptarse a los cambios drásticos que se puedan dar, sin embargo, la presencia de un grupo significativo indeciso sugiere que la empresa apoye y fomente a su personal durante estos periodos de transición, fomentando así una efectiva adaptación y que su desempeño no se vea afectado mayormente.

### Pregunta 19.

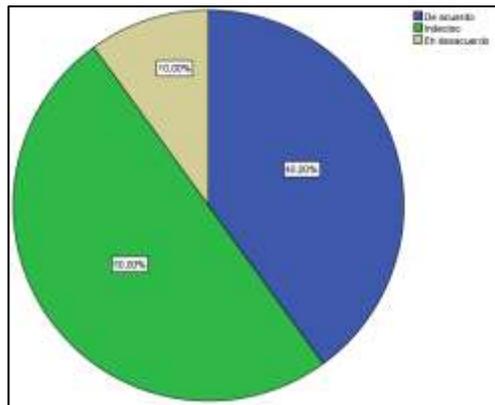
**Tabla 21.** ¿El resultado de sus actividades está por encima de las expectativas planificadas por la empresa?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	4	40%	40%	40%
Indeciso	5	50%	50%	90%
En desacuerdo	1	10%	10%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 22.** Nivel de actividades en comparación con las expectativas de la empresa.



**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 50% de los miembros de la empresa Andrade se encuentra indeciso en que el resultado de sus actividades está por encima de las expectativas planificadas por la empresa, un 40% indica estar de acuerdo con esto y el 10% restante está en desacuerdo que su desempeño rompa las expectativas establecidas.

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas vistas hay una falta de consenso sobre el rendimiento de los miembros de la empresa en sus actividades en relación a las expectativas de la entidad. Posiblemente existen varias razones para estas variaciones como una diferente interpretación de las expectativas, falta de comunicación sobre cuáles son los objetivos o variación en el desempeño ya sea a nivel individual o grupal, la empresa debería realizar un sondeo sobre el desarrollo y cumplimiento de los objetivos a alcanzar.

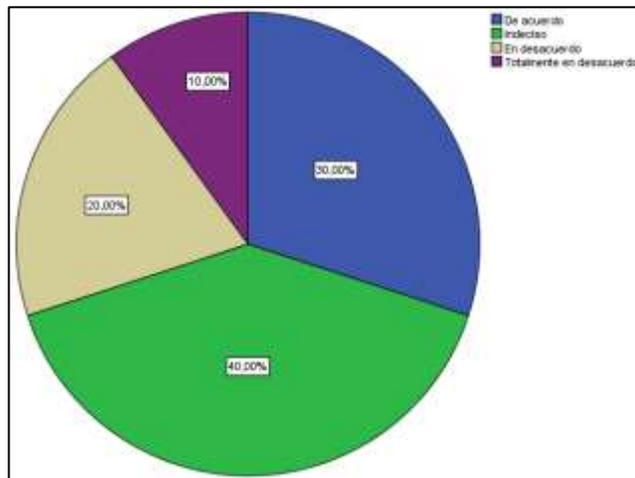
**Pregunta 20.**

**Tabla 22.** ¿Formula y manifiesta ideas de mejora para el área donde desempeña sus actividades a favor de la empresa?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	3	30%	30%	30%
Indeciso	4	40%	40%	70%
En desacuerdo	2	20%	20%	90%
Totalmente en desacuerdo	1	10%	10%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 23.** Exposición de ideas a favor de la empresa por parte de sus miembros



**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 40% de los miembros de la empresa Andrade menciona estar indeciso en formular y manifestar ideas de mejora para el área donde se desempeña, un 30% está de acuerdo en que si lo hace, el 20% considera un desacuerdo y el 10% restante manifiesta un total desacuerdo con poner a disposición este tipo de ideas.

**Interpretación:** Podemos apreciar que un mayor porcentaje de los miembros está indeciso o no expresa ideas de mejora para sus áreas y aunque un porcentaje considerable si lo haga la empresa debe tomar conciencia de esto y realizar un buzón de sugerencias de

manera confidencial en donde se exprese este tipo de cambios, pues estos beneficiarán a los colaboradores en tener un mejor desempeño para el crecimiento de la entidad.

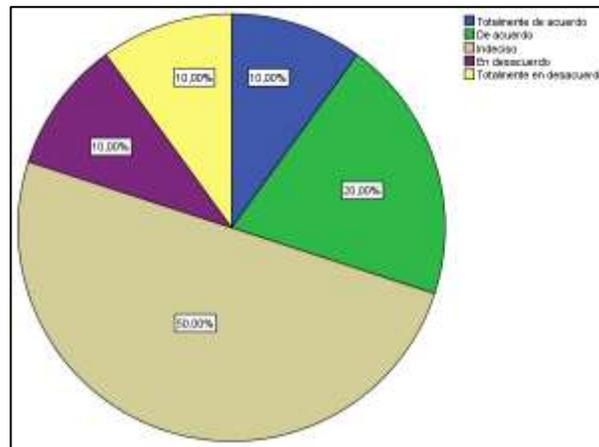
**Pregunta 21.**

**Tabla 23.** ¿Cuándo se presentan situaciones conflictivas o problemas entre compañeros dentro de la empresa usted las toma con una actitud positiva para buscar su solución?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	10%	10%	10%
De acuerdo	2	20%	20%	30%
Indeciso	5	50%	50%	80%
En desacuerdo	1	10%	10%	90%
Totalmente en desacuerdo	1	10%	10%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 24.** Actitud frente a posibles problemas o conflictos entre compañeros



**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 50% de los miembros de la empresa Andrade indica estar indecisos en buscar soluciones de manera positiva frente a posibles problemas entre compañeros dentro de la entidad, un 20% y 10% menciona estar de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente en hacerlo mientras que el 10% manifiesta que se encuentra en desacuerdo y el otro 10% restantes se encuentra en total desacuerdo con tener esta iniciativa de encontrar soluciones frente a inconvenientes entre los colaboradores.

**Interpretación:** El personal de la empresa Andrade considera en gran parte que ellos no inciden en buscar soluciones a los posibles conflictos o problemas que se presenten entre compañeros dentro de la organización a pesar de que existe un pequeño porcentaje que si lo hace se debe tener en cuenta que esto afecta al clima laboral donde se desenvuelven, creando incomodidad o rivalidad.

Muchas veces no lo pueden hacer debido a que el inconveniente se puede alargar más, entonces huyen de ello. La empresa en este caso debe facilitar una mediación y promover el respeto y tolerancia entre colaboradores.

## Pregunta 22.

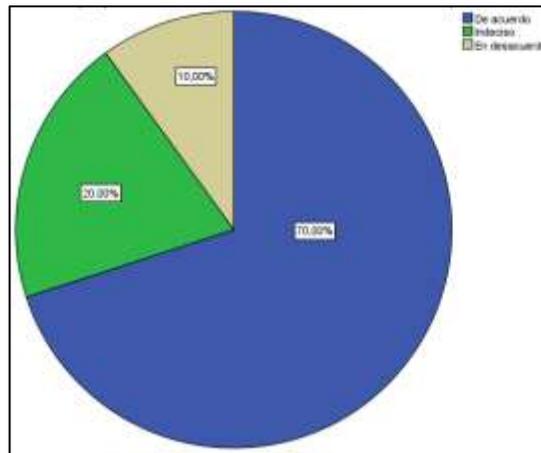
**Tabla 24.** ¿Comprende cada una de las necesidades específicas de los clientes y proporciona un servicio efectivo en relación a los productos?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	7	70%	70%	70%
Indeciso	2	20%	20%	90%
En desacuerdo	1	10%	10%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 25.** Comprensión y servicio efectivo hacia las necesidades de los clientes



**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 70% de los miembros de la empresa Andrade expresa estar de acuerdo en comprender las necesidades específicas de los clientes proporcionándoles un servicio efectivo, un 20% está indeciso con esto y el 10% restante se encuentra en desacuerdo con entender lo que el cliente pide.

**Interpretación:** Se puede apreciar que la mayor parte del personal de la empresa tiene la capacidad de entender lo que el cliente busca, a pesar de esto existe una minoría que aún no está en la capacidad de comprender al cliente lo que lleva a un débil desenvolvimiento en sus actividades comerciales. La empresa debe considerar capacitar a

ese número de colaboradores para lograr que sus clientes tengan una mejor experiencia de compra.

### Pregunta 23.

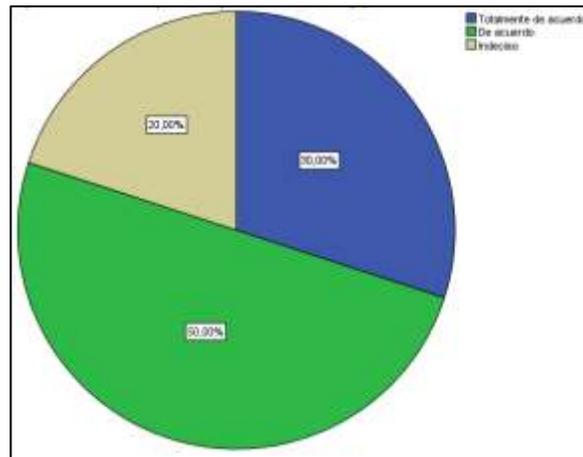
**Tabla 25.** ¿Cree que su forma de comportamiento en términos de tratar a las demás personas con respeto, empatía, amabilidad y paciencia es la más adecuada?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	3	30%	30%	30%
De acuerdo	5	50%	50%	80%
Indeciso	2	20%	20%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 26.** Comportamiento de los miembros de la empresa Andrade hacia los demás



**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 50% de los miembros de la empresa Andrade expone estar de acuerdo que su comportamiento y trato a las demás personas es la más adecuada, un 30% menciona un total acuerdo con esto y el 20% restantes manifiesta estar indeciso que su actitud sea la más óptima.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos de los miembros de la empresa son mayormente positivos en cuanto a cómo tratar a los demás, sin embargo existe un pequeño grupo que demuestra estar indeciso por lo que existen áreas donde se puede mejorar la conciencia, amabilidad y empatía.

**Pregunta 24.**

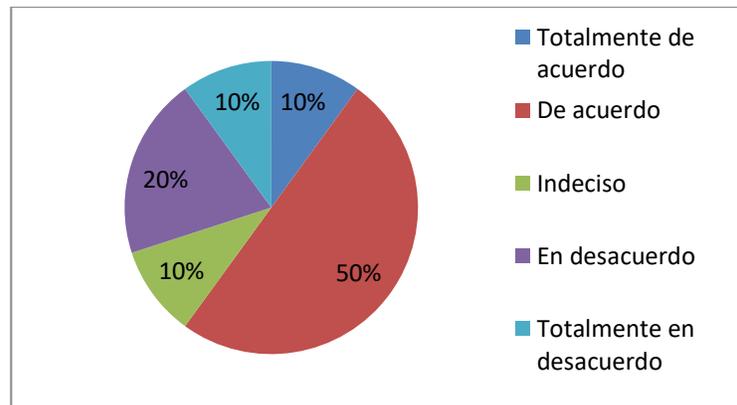
**Tabla 26.** ¿Se siente cómodo con la cantidad de responsabilidades que tiene hasta el momento?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	10%	10%	10%
De acuerdo	5	50%	50%	60%
Indeciso	1	10%	10%	70%
En desacuerdo	2	20%	20%	90%
Totalmente en desacuerdo	1	10%	10%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 27.** Nivel de satisfacción de los miembros con su número de actividades delegadas



**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 50% de los miembros de la empresa Andrade menciona estar de acuerdo con la cantidad de responsabilidades que tiene hasta el momento, un 20% se encuentra en desacuerdo con esto, el 10% considera un total acuerdo, otro 10% expresa una indecisión y el 10% restante indica estar totalmente en desacuerdo con su carga de responsabilidad.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados se aprecia que la mayoría de los miembros se sienten cómodos con las responsabilidades que tienen hasta el momento, por

otro lado existe un porcentaje significativo que necesita de una revisión o ajuste en la distribución de las actividades a realizarse para así mejorar el equilibrio con los demás.

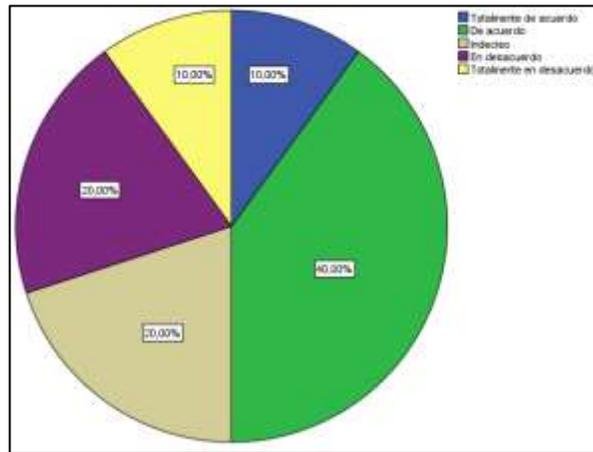
**Pregunta 25.**

**Tabla 27.** ¿Sus conocimientos y competencias para desempeñarse correctamente dentro de la empresa Andrade son las más óptimas?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	10%	10%	10%
De acuerdo	4	40%	40%	50%
Indeciso	2	20%	20%	70%
En desacuerdo	2	20%	20%	90%
Totalmente en desacuerdo	1	10%	10%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 28.** Nivel de conocimientos de los miembros de la empresa para el desempeño de sus actividades.



**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 40% de los miembros encuestados de la empresa Andrade indican estar de acuerdo en que su conocimiento es óptimo para desempeñarse dentro de la empresa, el 20% se encuentra indeciso, otro 20% de los encuestados manifiesta estar en desacuerdo, el otro 10% en total desacuerdo y el 10% restantes considera estar totalmente de acuerdo.

**Interpretación:** Con estos resultados se aprecia que una gran parte de los miembros mantiene un conocimiento óptimo para desarrollarlas actividades pero una parte de los

mismos podría necesitar apoyo adicional en cuanto a su desarrollo de habilidades para mejorar su confianza y desempeño dentro de la entidad por lo que es necesario que la misma brinde oportunidades de retroalimentación para tener un equilibrio entre las competencias y necesidades de los puestos de trabajo.

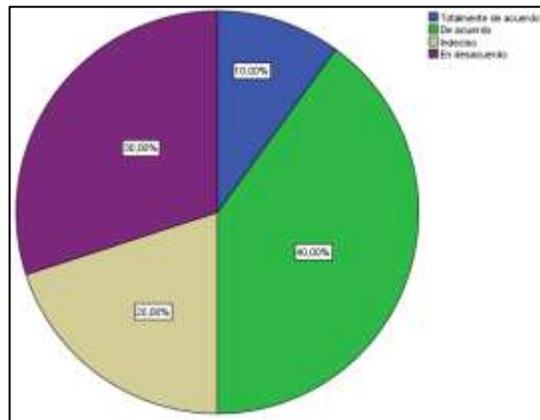
**Pregunta 26.**

**Tabla 28.** ¿Tiene familiaridad y habilidad para utilizar de forma adecuada las herramientas y tecnologías de seguridad en la empresa Andrade?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	10%	10%	10%
De acuerdo	4	40%	40%	50%
Indeciso	2	20%	20%	70%
En desacuerdo	3	30%	30%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 29.** Conocimiento para el uso de herramientas dentro de la empresa Andrade



**Fuente:** Programa SPSS  
**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 40% de los miembros de la empresa Andrade está de acuerdo con tener familiaridad y habilidad para utilizar las herramientas y tecnologías de seguridad en la empresa, un 30% se encuentra en desacuerdo con esto, el 20% menciona estar indeciso y el 10% restante menciona un total acuerdo en tener una práctica y conocimiento.

**Interpretación:** Con los datos vistos se observa que la mitad de los miembros de la empresa manejan las herramientas y tecnologías sin tener graves inconvenientes, pero la otra mitad no, por lo que la empresa debería capacitarlos en cómo se usan estas herramientas y tecnologías, así todos los empleados estén equipados cuando deban hacer uso de las mismas de una forma efectiva y segura.

**Pregunta 27.**

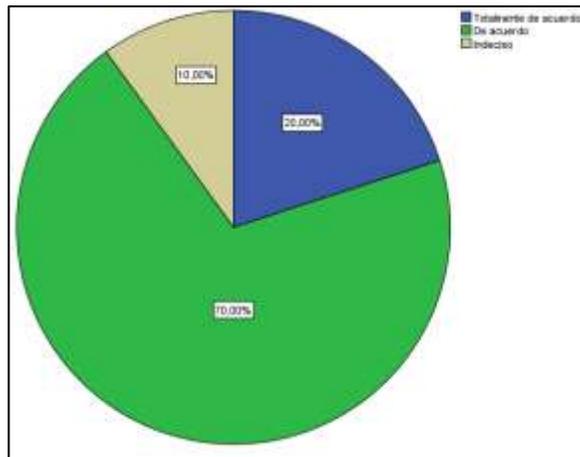
**Tabla 29.** ¿Cumple a conciencia con su horario laboral de entrada y salida en la empresa Andrade?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	2	20%	20%	20%
De acuerdo	7	70%	70%	90%
Indeciso	1	10%	10%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 30.** Cumplimiento del horario laboral



**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 70% de los empleados manifiesta estar de acuerdo en su cumplimiento de horario laboral, el 20% expresa un total acuerdo y el 10% restante considera estar indeciso.

**Interpretación:** Podemos observar mediante los datos que la mayoría de los miembros de la empresa son responsables y cumplen a conciencia su horario laboral establecido, a pesar de esto existe un pequeño porcentaje indeciso en la cual la empresa podría revisar y mejorar la gestión del tiempo para un mejor cumplimiento.

### Pregunta 28.

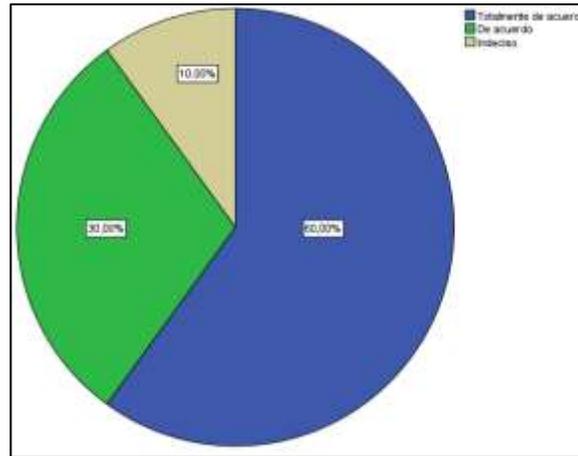
**Tabla 30.** ¿Mantiene su uniforme de trabajo correctamente utilizado y presentable dentro de la empresa Andrade?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	6	60%	60%	60%
De acuerdo	3	30%	30%	90%
Indeciso	1	10%	10%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 31.** Presencia con el uniforme de trabajo



**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 60% de los empleados de la empresa Andrade menciona estar totalmente de acuerdo con mantener su uniforme de trabajo correcto y presentable en la empresa, un 30% manifiesta que está de acuerdo y el 10% restante se encuentra indeciso con esto.

**Interpretación:** Con estos resultados podemos apreciar que los miembros de la empresa Andrade están cumpliendo correctamente con la norma relacionada al uniforme de trabajo, sin embargo, aquel porcentaje indeciso lleva a que la empresa promueva prácticas para garantizar que los empleados mejoren los estándares en base a la vestimenta de su trabajo.

### Pregunta 29.

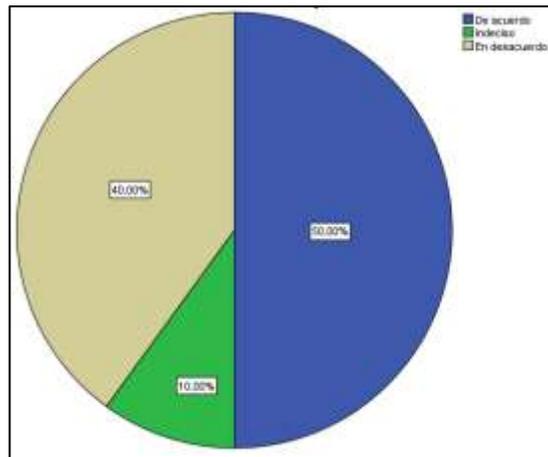
**Tabla 31.** ¿Coordina de forma eficaz las actividades diarias con sus compañeros de trabajo?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	5	50%	50%	50%
Indeciso	1	10%	10%	60%
En desacuerdo	4	40%	40%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Gráfico 32.** Coordinación de las actividades entre compañeros de trabajo.



**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Análisis:** El 50% de los miembros de la empresa Andrade menciona estar de acuerdo en que coordinan de forma eficaz las actividades con sus compañeros, un 40% se encuentra en desacuerdo con esto y el 10% restante expresa estar indeciso.

**Interpretación:** La mayor parte miembros de la empresa Andrade coordinan de gran manera las actividades con sus compañeros pero existe un porcentaje que no lo hace de esta manera por lo que la empresa necesita mejorar esta coordinación en ciertas áreas dentro de la entidad, es necesario encontrar las principales causas de este desacuerdo y trabajar en la comunicación, colaboración y planificación de las actividades diarias.

## 4.2 Comprobación de la hipótesis.

Salomao (2023) destaca que dentro de una investigación la comprobación de la hipótesis es una herramienta necesaria con la cual se procede a validar o rechazar una hipótesis nula y alternativa, mediante los datos muestrales que se han obtenido se evalúa de forma estadística el verdadero comportamiento de la población con la que se está trabajando en la investigación, esta se la puede aplicar en distintos campos de estudio, en nuestro caso nos ayudará a conocer la relación entre nuestras variables.

De acuerdo a esto las hipótesis que fueron planteadas en relación a las variables de estudio que son el clima laboral y el desempeño del personal fueron formuladas de la siguiente manera:

**Hipótesis alternativa ( $H_1$ ):** hace referencia a lo que suponemos que es verdad o queremos que lo sea, para el trabajo de investigación la hipótesis alternativa es: El clima laboral incide en el desempeño del personal en la empresa Andrade de la ciudad de Latacunga.

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** hace referencia a lo contrario de la hipótesis alternativa, aquí se trata de negar o anular la relación que existe entre las variables de estudio, para el trabajo de investigación la hipótesis nula es: El clima laboral no incide en el desempeño del personal en la empresa Andrade de la ciudad de Latacunga.

### **Variables:**

**Independiente:** El clima Laboral

**Dependiente:** El desempeño.

### **Preguntas utilizadas de cada variable para la comprobación de la hipótesis.**

**Independiente: Pregunta 10.-** ¿Existe una comunicación abierta y transparente entre los miembros de la empresa Andrade a fin de que se ayuden unos con otros?

**Dependiente: Pregunta 21.-** ¿Cuándo se presentan situaciones conflictivas o problemas entre compañeros dentro de la empresa usted las toma con una actitud positiva para buscar su solución?

#### 4.2.1 Cálculo del Chi-Cuadrado.

##### Nivel de significancia.

Dentro de la comprobación de la hipótesis, se opta por tomar el porcentaje de confiabilidad del 95% y un nivel de significancia del 5% (0,05).

##### Tabla cruzada.

*Tabla 32. Tabla cruzada*

Tabla cruzada							
		21.- ¿Cuándo se presentan situaciones conflictivas o problemas entre compañeros dentro de la empresa usted las toma con una actitud positiva para buscar su solución?					Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
10.- ¿Existe una comunicación abierta y transparente entre los miembros de la empresa Andrade a fin de que se ayuden unos con otros?	De acuerdo	0	2	2	0	0	4
	No estoy seguro	0	0	0	1	0	1
	En desacuerdo	0	0	3	0	0	3
	Totalmente en desacuerdo	1	0	0	0	1	2
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10</b>

Fuente: Programa SPSS

Elaborado por: Guamushig K. (2024)

##### Fórmula:

$$x^2 = \sum \frac{(F_0 - F_e)^2}{F_e}$$

**En donde:**

$\chi^2$  = Chi cuadrado.

$\Sigma$  = Sumatoria

$F_0$  = Frecuencia observada.

$F_e$  = Frecuencia esperada.

**Cálculo de los grados de libertad.**

**Grados de libertad = (Filas – 1) \* (Columnas – 1 )**

**g.l.** = (4-1) \* (5-1)

**g.l.** = (3) \* (4)

**g.l.** = 12

*Tabla 33. Prueba de chi-cuadrado*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	<b>Valor</b>	<b>Gl</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	23,000 <sup>a</sup>	12	,028
Razón de verosimilitud	18,867	12	,092
Asociación lineal por lineal	,310	1	,578
N de casos válidos	10		
a. 20 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.			

**Fuente:** Programa SPSS

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

#### **4.2.2 Comprobación de la Hipótesis**

Si,  $X^2$  calculado es  $> X^2$  observado en la tabla = se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Si,  $X^2$  calculado es  $< X^2$  observado en la tabla = se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

### 4.2.3 Aceptación o refutación de la hipótesis.

Una vez realizados los cálculos pertinentes en la herramienta SPSS versión 23 se obtuvo como resultado que:

$\chi^2$  Calculado es  $> \chi^2$  observado en la tabla, quiere decir que el valor de Chi-cuadrado calculado de 23,000<sup>a</sup> es mayor que el valor crítico de distribución del Chi-cuadrado 21,0261. Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa demostrando así que “El clima laboral incide en el desempeño del personal en la empresa Andrade de la ciudad de Latacunga”

*Gráfico 33. Distribución Chi-cuadrado*

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,1671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987
12	32,9092	30,3182	28,2777	26,2119	23,3593	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745

Fuente: Tomado de la web

Elaborado por: Guamushig K. (2024)

### 4.2.4 Análisis y discusión de resultados.

Una vez ingresada la información obtenida de la encuesta al programa SPSS, se procedió a realizar el respectivo análisis de los resultados con el fin de poder entenderlos e interpretarlos de una forma más clara, se aprecia que dentro de la empresa Andrade de la Latacunga la mayor parte de sus miembros son mujeres entre 20 a 25 años con una educación secundaria y de tercer nivel que no cuentan con la respectiva capacitación que les ayude a realizar de mejor manera sus actividades diarias a pesar que su desenvolvimiento sea muy efectivo, la presencia de un ambiente en el cual los miembros no encuentran gratificante

trabajar en conjunto con sus compañeros acarrea un falta de comunicación, confianza, coordinación y poca inclusión. Además dentro de la adaptación al cambio se presenta una posible resistencia lo que lleva a que la empresa deba tomar las respectivas medidas que ayuden a erradicar estos inconvenientes que frenan el desarrollo de su personal y de la empresa por lo que se comparten ciertos criterios con las siguientes investigaciones:

Para Viracocha (2021) 4 de sus 8 categorías estudiadas sobre las relaciones internas, equidad, liderazgo etc. demostraron que existe un efecto negativo al clima organizacional de la empresa Pambaflor S.A. Dentro de esta investigación, la empresa Andrade también tienen estos inconvenientes, pues los resultados de las encuestas aplicadas a sus miembros no son los más óptimos, pues se aprecian factores negativos por parte del personal y los líderes, lo que llevará a dañar esta relación si no se la corrige de inmediato.

Al igual que Gualpa y Santamaria (2023) llegaron a la conclusión que el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Dilex no son los más óptimos de acuerdo a sus indicadores sobre comunicación, trabajo en equipo, forma de liderar etc., por lo que en la investigación se destaca también la importancia de tener un buen clima laboral ya que este incide de manera directa sobre el desempeño de los colaboradores. Esta relación es de suma importancia para la vitalidad de la empresa dentro del mercado pues no solo la competencia y la economía son los principales factores que lleven a la quiebra a un negocio o empresa.

Sinchi (2023) dentro de su trabajo de investigación realizado en base a las categorías sobre la remuneración, derechos salariales, vacaciones etc. obtuvo como conclusión que estos aspectos afectan de manera grave al bienestar de los colaboradores dentro de una organización pues estos mismos aspectos influyen como un incentivo para ellos. Pues en la investigación realizada a la empresa Andrade no se tomó en cuenta el estudio de estos aspectos, sin embargo, se estudió la capacitación y conocimientos de los empleados que son aspectos fundamentales y funcionan también como un incentivo para que los empleados se sientan listos para un desempeño sin problemas en sus áreas de trabajo y se evite su estrés e ineficiencia.

Castillo (2022) concluyó que el clima organizacional es crucial dentro de una organización y base esencial para que exista una confianza y compañerismo entre todos dando

como resultado mejoras y aumentos de productividad a favor de la empresa. Dentro de la empresa Andrade esta confianza entre sus miembros es uno de los principales inconvenientes por la que cruza ya que su poca relación y empatía limitan a los trabajadores a un mejor desenvolvimiento de sus actividades y más en el caso de trabajos en equipo, Para reducir esto se planteó una propuesta con estrategias que mejoren este y otros aspectos que han limitado al crecimiento de la empresa Andrade dentro del mercado de la comercialización de electrodomésticos.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

#### 5.1 Conclusiones.

- En conclusión, mediante la presente investigación y con la observación directa que se dio en un inicio sobre la existencia de un clima laboral inadecuado entre los miembros de la empresa Andrade se ha demostrado que esta variable efectivamente incide a gran escala en el desempeño de los trabajadores afectando también a su motivación, satisfacción y compromiso de los colaboradores. Pues el clima laboral actúa como un catalizador o barrera para el desempeño del personal.
- Después de analizar a detalles el entorno de trabajo en la empresa Andrade se obtuvo como resultado una serie de inconvenientes que afectan directamente a la comodidad y desenvolvimiento de los miembros colaboradores, tales como: falta de capacitaciones, un nivel bajo de equidad, poca comunicación entre compañeros, no existe una plena confianza y sobre todo los miembros creen que el cambio de personal arreglará todos estos inconvenientes. A esto se incluye la existencia de un espacio físico muy reducido de la empresa lo que resulta incómodo para el desempeño de sus trabajadores. Es importante tener en consideración que cada uno de estos problemas afecta el rendimiento de los trabajadores y con esto a que la empresa no pueda desarrollarse con rapidez en el mercado.
- Se concluye que las teorías científicas respecto al clima organizacional y al desempeño del personal permitió consolidar una base conceptual que respalda la comprensión de ambas variables. A partir del análisis de la información relevante que se encontró se identificaron los principales factores del clima laboral y a su vez como influye en el desarrollo del personal de la empresa Andrade obteniendo así un trabajo teórico con una base sólida que servirá como una guía para futuras investigaciones.
- La empresa Andrade al haber sido uno de los primeros comerciales en la venta de electrodomésticos dentro del Cantón Latacunga es reconocido por la calidad de sus productos que pone a disposición para sus clientes, sin embargo, aquellos puntos débiles

que se presentan en su clima laboral han frenado constantemente su desarrollo y mejora dentro mercado frente a sus competidores, por lo cual se llegó a la conclusión de que se debe proponer y aplicar ciertas estrategias de clima laboral en beneficio del desempeño de los colaboradores y de esta manera se pueda erradicar los problemas vistos dentro de la entidad.

## **5.2 Recomendaciones.**

- En primera instancia se recomienda al gerente reforzar la relación de sus miembros colaboradores, para lo cual es de gran beneficio realizar integraciones al aire libre en donde podrán compartir, interactuar y conocerse no solo como compañeros de trabajo sino entablar vínculos de amistad que los lleve a tener una mejor comunicación al momento de trabajar individualmente o en equipos. Adicional a esto se puede reforzar temas como las reglas de la empresa, hacer que los incentivos sean equitativos y sobre todo se pueda capacitar más seguido a los miembros de trabajo sin excluir a ninguno de ellos en las participaciones.
- Se recomienda además al gerente que evalúe de forma seguida la situación de su personal y en caso de existir algún inconveniente entre ellos lo pueda resolver de una manera justa e imparcial. Por otro lado, refiriéndonos a su espacio físico reducido debería reestructurarlo y distribuirlo de mejor manera para que sus productos sean acomodados, creando así una mejor visión de ellos, al hacer esto se puede ganar espacios dentro de la empresa lo que mejorará la comodidad para los trabajadores.
- Es recomendable buscar información actualizada en base a las variables de estudio pues al estar en un mundo donde existe un cambio constante y las tendencias evolucionan rápidamente mantenerse al día con aportes e investigaciones recientes sobre las variables de este estudio permitirá a las organizaciones identificar nuevas estrategias, herramientas y prácticas que respondan a las necesidades de la misma.
- Teniendo en cuenta el objetivo de este trabajo de investigación se recomienda al gerente de la empresa Andrade llevar a la realidad las estrategias de clima laboral para

mejorar el desempeño del personal propuesto, así los miembros puedan tener un entorno de trabajo positivo que los lleve a tener un mejor impulso en su rendimiento y la empresa Andrade pueda cumplir sus objetivos planteados.

## CAPITULO VI

### 6. PROPUESTA.

**Tema:** Proponer estrategias de clima laboral para mejorar el desempeño del personal de la empresa “Andrade” de la ciudad de Latacunga.

**Objetivo:** Mejorar el clima laboral dentro de la empresa Andrade de la ciudad de Latacunga con la finalidad de aumentar el desempeño del personal.

#### **Introducción.**

El clima laboral juega un papel muy importante para que una organización funcione y tenga éxito, en una entidad donde sus trabajadores se sientan valorados, cómodos, motivados y satisfechos se apreciará niveles más elevados en su productividad, creatividad, participación y retención del talento humano. Por esta razón mantener y mejorar el entorno laboral se convierte en una prioridad estratégica que favorezca a la optimización en el desempeño del personal.

Específicamente en la empresa Andrade de la ciudad de Latacunga, el implementar estrategias efectivas que ayuden a fortalecer su ambiente no solo busca crear este entorno positivo y colaborativo, sino potenciar el compromiso y la entrega de los miembros a fin de que se puedan conseguir esas metas y objetivos organizacionales, mejorando la imagen positiva a nivel interno como externo y manteniendo así una ventaja competitiva con el mercado actual que existe en la zona.

Esta propuesta tiene como fin desarrollar estrategias de clima laboral para que mejore el desempeño del personal de la empresa Andrade en base a aquellos factores negativos que se pudieron apreciar como: la mala convivencia, escasas capacitaciones, una falta de equidad entre todos los miembros, un nivel bajo de comunicación a nivel del personal y su espacio físico reducido, todo a favor de que tanto los miembros como la empresa no se estanquen.

**Estrategias.**

**Tabla 34. Estrategia 1**

<b>Estrategia:</b> Implementar actividades de integración social con los miembros de la empresa.	
<b>Acciones:</b> 1.- Identificar eventos como actividades deportivas o salidas recreativas. 2.-Programar un calendario de actividades. 3.-Evaluar el impacto y la participación en cada actividad mediante encuestas.	<b>Responsable.</b> - Gerente.
<b>Costo en dólares americanos.</b>	<b>\$350</b>

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Tabla 35. Estrategia 2**

<b>Estrategia:</b> Contratar una persona que capacite a los miembros y se tenga una formación continua.	
<b>Acciones:</b> 1.-Inventario de las necesidades de capacitación que se deben atender. 2.-Diseñar el programa de capacitación. 3.- Aplicar el programa de capacitación. 4.-Evaluar los resultado de la capacitación aplicada.	<b>Responsable.</b> - Gerente. - Recursos humanos. -Experto en el área de capacitación.
<b>Costo en dólares americanos.</b>	<b>\$800</b>

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Tabla 36. Estrategia 3**

<b>Estrategia:</b> Implementar políticas y programas de diversidad, equidad e inclusión.	
<b>Acciones:</b> 1.- Revisar las políticas prácticas de recursos humanos. 2.- Reestructurar las políticas de contratación, compensación y sanción para eliminar sesgos y promover la equidad. 3.- Exponer las nuevas políticas a todos los miembros.	<b>Responsable</b> - Gerente. - Recursos humanos.
<b>Costo en dólares americanos.</b>	<b>\$100</b>

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Tabla 37. Estrategia 4**

<b>Estrategia:</b> Mejorar la comunicación interna.	
<b>Acciones:</b> 1.-Identificar las áreas que deben mejorar la comunicación interna. 2.- Convocar a una reunión entre los líderes responsables. 3.- Decidir que se debe comunicar. 4.- Estructurar el plan de comunicación. 5.- Entregar el plan de comunicación al resto de miembros. 6.- Revisar y rectificar el plan de comunicación.	<b>Responsable</b> - Gerente general. - Representante de los miembros de la empresa.
<b>Costo en dólares americanos.</b>	<b>\$200</b>

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Tabla 38. Estrategia 5**

<b>Estrategia:</b> Gestionar el espacio de diseño de interiores.	
<b>Acciones:</b> 1.- Optimizar el espacio interior para aprovecharlo al máximo. 2.- Diseñar espacios que sean funcionales para los miembros de la empresa. 3.- Crear ambientes visuales atractivos y placenteros. 4.- Desarrollar espacios con adaptaciones para diferentes usos y actividades. 5.-Incluir materiales sostenibles y tecnología de bajo consumo.	<b>Responsable</b> - Gerente general. - Experto en diseño de interiores.
<b>Costo en dólares americanos.</b>	<b>\$ 4000</b>

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

**Presupuesto.**

**Tabla 39. Presupuesto**

<b>Estrategias</b>	<b>Costo de la estrategia</b>
1.- Implementar actividades de integración social con los miembros de la empresa.	\$350
2.- Contratar una persona que capacite a los miembros y se tenga una formación continua.	\$800
3.- Implementar políticas y programas de diversidad, equidad e inclusión.	\$100
4.- Mejorar la comunicación interna.	\$200
5.- Gestionar el espacio de diseño de interiores	\$ 4000
<b>Total:</b>	<b>\$5450</b>

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

## Cronograma.

Tabla 40. Cronograma

Estrategia	Actividades	Meses											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.- Implementar actividades de integración social con los miembros de la empresa.	1.- Identificar eventos, actividades o salidas.	X											
	2.- Programar un calendario de actividades.		X										
	3.- Evaluar el impacto y la participación en cada actividad.			X									
2.- Contratar una persona que capacite a los miembros y se tenga una formación continua.	1.- Inventario de las necesidades de capacitación que se deben atender.		X	X									
	2.- Contratar un experto sobre esta área.					X							
	3.- Monitorear el progreso de los participantes capacitados.						X						
3.- Implementar políticas y programas de diversidad, equidad e inclusión.	1.- Revisar las políticas prácticas de recursos humanos.	X											
	2.- Reestructura las políticas de contratación, compensación y sanción para eliminar sesgos y promover la equidad.			X									
	3.- Exponer las nuevas políticas a todos los miembros.				X								
4.- Mejorar la comunicación interna.	1.- Identificar las áreas que deben mejorar la comunicación interna.	X											
	2.- Convocar a una reunión entre los líderes responsables.		X										
	3.- Decidir que se debe comunicar.		X										
	4.- Estructura el plan de comunicación.			X									
	5.- Entregar el plan de comunicación al resto de miembros.				X								
	6.- Revisar rectificar el plan de comunicación.							X					

5.-Gestionar el espacio de diseño de interiores.	1.- Optimizar el espacio interior para aprovecharlo al máximo.				X														
	2.- Diseñar espacios que sean funcionales para los miembros de la empresa.				X														
	3.- Crear ambientes visuales atractivos y placenteros.							X											
	4.- Desarrollar espacios con adaptaciones a los diferentes usos y actividades.										X								
	5.- Incluir materiales sostenibles y tecnología de bajo consumo.																		X

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

Al implementar cada una de estas estrategias dentro de la empresa Andrade de la ciudad de Latacunga puede generarse varios beneficios para la misma, pues si se implementan actividades de integración existirá una mejora y fortalecimiento en las relaciones interpersonales de los miembros, al contratar a una persona que capacite al personal se observará un mejor desarrollo en sus competencias tanto técnicas como intelectuales, al implantar ciertas políticas estas ayudarán a la creación de un ambiente mucho más inclusivo que atraerá y retendrá el talento diverso, con la mejora de la comunicación existirá una reducción en los malos entendidos y mucha más confianza entre compañeros y con un mejor espacio físico laboral se podrán realizar las actividades de una manera más cómoda donde los colaboradores y clientes puedan movilizarse libremente. Además de los beneficios mencionados también se podría apreciar un incremento en la satisfacción del cliente, que la rotación del personal sea innecesaria, la empresa empezará a ser mucho más competitiva y sus ventas se elevarían, haciéndola así sostenible en el tiempo.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, F. (1988). *Comercial de electrodomésticos Andrade*. Facebook.  
<https://www.facebook.com/paostudiohome>
- Acosta, N. (2018). ¿Cuál es la definición de desempeño laboral? *Cuida tu dinero*.  
[https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral#google\\_vignette](https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral#google_vignette)
- Álvarez-Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. *Repositorio Ulima*, 1-5.
- Bautista, I. (2021). ¿Por qué es tan importante la capacidad de atención al cliente? *Servnet*.  
<https://www.servnet.mx/blog/por-que-es-tan-importante-la-capacidad-de-atencion-al-cliente>
- Biopure. (2023). Lo que debes saber sobre el espacio de trabajo y clima laboral. LATAM.  
<https://blog.biopurelatam.com/lo-que-debes-saber-sobre-el-espacio-de-trabajo-y-clima-laboral#:~:text=El%20ambiente%20f%C3%ADsico%2C%20o%20espacio,tiene%20un%20lugar%20de%20trabajo>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL.  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/25c6743b-4f5e-46fd-a506-426c155f337a/content>
- Bustos, F., & Prats, J. (2013). *Clima laboral*. Ediciones Díaz de Santos.  
[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=concepto+del+clima+laboral+&btnG](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=concepto+del+clima+laboral+&btnG)
- Brancato, B., & Juri, F. (2011). ¿Puede influir el clima laboral en la productividad? *Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas*.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15552/mod\\_resource/content/0/brancato-puedeinfluirclimalaboralenlaproductividad.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15552/mod_resource/content/0/brancato-puedeinfluirclimalaboralenlaproductividad.pdf)
- Castillo, J. (2022). *Clima organizacional como una herramienta de gestión para el fortalecimiento del desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa Divino Niño*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.  
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/17893/1/12T01579.pdf>
- Cepeda, S., Salguero, O., & Sánchez, Y. (2015). *El reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de la empresa TNM LIMITED* [Tesis de licenciatura, Universidad Piloto de Colombia].

- Gallup. (2017). *State of the Global Workplace: Employee Engagement Insights for Business Leaders Worldwide*. Gallup Press.
- Gómez, M. (2023). ¿Qué es una encuesta, para qué sirve y qué tipos existen? *HubSpot*. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-una-encuesta>
- Gonzalo de Anta. (2023). *Adaptación al cambio: 7 claves para el éxito*. Consultoría de marketing, Mundo empresarial. <https://gonzalodeanta.es/adaptacion-al-cambio/#:~:text=La%20adaptaci%C3%B3n%20al%20cambio%20en,mejor%20explotaci%C3%B3n%20de%20los%20recursos>
- Govea, M. E. G., Domínguez, M. E., & San Agustín, Y. (2012). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. *Contribuciones a la Economía*, 10(2), 12. file:///C:/Users/windows/Downloads/Dialnet-ImportanciaDelClimaLaboralEnLosResultadosDeUnaEmpr-9173751%20(1).pdf
- Gualpa, S., & Santamaria, K. (2023). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de consumo masivo Dilex*. Universidad Técnica de Cotopaxi. <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/11177/1/PI-002590.pdf>
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. J., & Salazar, M. (2013). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: Un análisis de género y edad. *Panorama Socioeconómico*, 40, 92-103. <https://www.redalyc.org/pdf/399/39915685007.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial MacGraw-Hill.
- Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. *Cmaps Public*. <https://cmappublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>
- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682021000300186](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682021000300186)
- Huaripoma, M., & Rosado, P. (2018). *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del Cercado de Lima 2017*. Universidad San Ignacio De Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b7a433c0-bb47-4e84-9e98-6f24b55a01ba/content>
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(08), 69-74. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

- Marín, A. (2024). Conocimiento: ¿Qué es y cuál es su importancia? *Economipedia*.  
<https://economipedia.com/definiciones/conocimiento.html>
- Meneses, J. (2016). El cuestionario. *Universitat Oberta de Catalunya*.  
<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- McGregor, D. (1960). Teoría X y teoría Y. *Revista Pensamiento Imaginativo. Investigación*, 4, 06-13.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33500278/08\\_Teoria\\_de\\_la\\_organizacion\\_%281%29-libre.pdf?1397833105=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTexto\\_Teoria\\_de\\_la\\_Organizacion\\_Pagina\\_1.pdf](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33500278/08_Teoria_de_la_organizacion_%281%29-libre.pdf?1397833105=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTexto_Teoria_de_la_Organizacion_Pagina_1.pdf)
- Oré, E. (2022). Importancia del clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(49), 147-151.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/19842/18178>
- Ortiz, P., & Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*.  
[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-350X2008000200017&lng=pt&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017&lng=pt&tlng=es)
- Puebla, C. (2010). *Método hipotético deductivo*. Valparaíso, Chile.
- Pursell, S. (2023). Reconocimiento laboral: tipos, ejemplos y cómo aplicarlo en tu empresa. *HubSpot*. <https://blog.hubspot.es/service/reconocimiento-laboral>
- Rueda, P. (2023). Teorías del desempeño laboral: Comprendiendo las dinámicas del rendimiento en el trabajo. *Buk*. <https://www.buk.co/blog/teorias-del-desempeno-laboral-comprendiendo-las-dinamicas-del-rendimiento-en-el-trabajo>
- Salazar, L., & Ospina, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de Investigación en Ciencias Estratégicas*.  
[https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%c3%b3n%20laboral\\_desempe%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%c3%b3n%20laboral_desempe%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salomao, A. (2023). Pruebas de hipótesis: Principios y métodos. *Mind the GRAPH*.  
<https://mindthegraph.com/blog/es/comprobacion-de-hipotesis/>
- Sinchi, B. (2023). *El clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa VISPU de la ciudad de Riobamba*. Universidad Nacional de Chimborazo.  
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11536/1/Sinchi%20Quinche%2c%20B.%20%282023%29%20El%20clima%20organizacional%20en%20el%20desempe%c3%b1o%20laboral%20en%20la%20Empresa%20VISPU%20de%20la%20ciudad%20de%20Riobamba..pdf>

Skinner, B. F. (1953). *Ciencia y comportamiento humano*. Prensa Libre.

Sposob, G. (2024). Población. *Enciclopedia Concepto*. <https://concepto.de/poblacion/>

Tuneu, A. (2023). La importancia de la proactividad en el desempeño profesional. *Mel – Management & eLearning*. <https://blogs.uoc.edu/mel/es/la-importancia-de-la-proactividad-en-el-desempeno-profesional/>

Viracocha, W. E. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Pambaflor S.A. sucursal Salcedo* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32385/1/TESIS%20VIRACOCHA%20YANEZ%20WENDY%20ESTEFANIA.pdf>

World Health Organization. (2019). *Mental health in the workplace*. WHO Press.

## 8. ANEXOS

### 8.1 Anexo 1: Cuestionarios de encuesta

Cuestionario de Chiang et al. (2013)



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

Instrumento para medir el clima organizacional.

La encuesta está dirigida y será llenada por los miembros de la empresa Andrade de Latacunga.

**Fecha:**.....

**Objetivo:**

Diagnosticar la situación actual del clima laboral y el desempeño del personal de la empresa Andrade.

**Instrucciones.**

- Lea detenidamente cada una de las siguientes preguntas.
- Marque con una (X) según considere en cada uno de los siguientes enunciados.

N°	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	<b>Reconocimiento</b>					
1	¿En la empresa Andrade se estimula la capacitación de los trabajadores mediante una planificación a manera de que se mejoren las actividades productivas?					
2	¿Existe una equidad por parte de los líderes de la					

	empresa Andrade en el acceso a la capacitación, resultados positivos de la empresa e incentivos/sanciones?					
3	¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los colaboradores destacados a manera que crezcan como profesionales en su área?					
4	¿El gerente o líder de la empresa Andrade se fija más en las habilidades y fortalezas de sus colaboradores que en sus puntos débiles?					
	<b>Relaciones interpersonales</b>					
1	¿Es gratificante trabajar junto a los demás miembros de la empresa Andrade, manteniendo así un entusiasmo diario por ir a su entorno de trabajo?					
2	¿Respetan las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás miembros de la empresa?					
3	¿Existe una comunicación abierta y transparente entre los miembros de la empresa Andrade a fin de que se ayuden unos con otros?					
4	¿Existe una confianza plena entre los miembros colaboradores dentro de la empresa Andrade?					
	<b>Entorno físico</b>					
1	¿Cree que el entorno físico de la empresa Andrade mejora el bienestar y la eficiencia de su departamento?					
2	¿El espacio físico donde usted realiza cada una de					

	sus funciones es suficiente?					
3	¿La empresa Andrade cuenta con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones?					
4	¿Desde su punto de vista, las condiciones ambientales como: la ventilación, el orden, la iluminación, el ruido y la limpieza son las más óptimas?					
	<b>Adaptabilidad</b>					
1	¿Siente usted la necesidad de que existan cambios a nivel del personal que labora en la empresa Andrade?					
2	¿Siente que la empresa proporciona opciones flexibles para realizar ajustes en su área de trabajo según sus necesidades diarias?					
3	¿En caso de darse algunos cambios drásticos, está dispuesto a adaptarse a los mismos?					

Cuestionario de Boada (2019)



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

Instrumento para medir el desempeño laboral.

La encuesta está dirigida y será llenada por los miembros de la empresa Andrade de Latacunga.

**Fecha:** .....

**Objetivo.**

Diagnosticar la situación actual del clima laboral y el desempeño del personal de la empresa Andrade.

**Instrucciones:**

- Lea detenidamente cada una de las siguientes preguntas.
- Marque con una (X) según considere en cada uno de los siguientes enunciados de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

**Totalmente en desacuerdo (1)**

**En desacuerdo (2)**

**Indeciso (3)**

**De acuerdo (4)**

**Totalmente de acuerdo (5)**

N°	ÍTEMS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		Proactividad				
1	¿El resultado de sus actividades está por encima de las expectativas planificadas por la empresa?					
2	¿Formula y manifiesta ideas de mejora para el área donde desempeña sus actividades a favor de la empresa?					

3	¿Cuándo se presentan situaciones conflictivas o problemas entre compañeros dentro de la empresa usted las toma con una actitud positiva para buscar su solución?					
<b>Capacidad de servicio</b>						
1	¿Comprende cada una de las necesidades específicas de los clientes y proporciona un servicio efectivo en relación a los productos?					
2	¿Cree que su forma de comportamiento en términos de tratar a las demás personas con respeto, empatía, amabilidad y paciencia es la más adecuada?					
3	¿Cumple de manera eficaz con las indicaciones del cliente?					
<b>Conocimiento</b>						
1	¿Sus conocimientos y competencias para desempeñarse correctamente dentro de la empresa Andrade son las más óptimas?					
2	¿Tiene familiaridad y habilidad para utilizar de forma adecuada las herramientas y tecnologías de seguridad en la empresa Andrade?					
<b>Diligencia en el trabajo</b>						
1	¿Cumple a conciencia con su horario laboral de entrada y salida en la empresa Andrade?					
2	¿Mantiene su uniforme de trabajo correctamente utilizado y presentable dentro de la empresa Andrade?					
3	¿Coordina de forma eficaz las actividades diarias con sus compañeros de trabajo?					

## 8.2 Anexo 2: Matriz de consistencia

**Tema:** EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA ANDRADE DE LATACUNGA.

*Tabla 41. Matriz de consistencia*

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>
¿Cómo el clima laboral incide en el desempeño del personal en la empresa Andrade de la ciudad de Latacunga?	Determinar como el clima laboral incide en el desempeño del personal que labora dentro de la empresa “Andrade” de la ciudad de Latacunga.	El clima laboral incide en el desempeño del personal en la empresa Andrade de la ciudad de Latacunga
<b>Problemas derivados</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>
¿Cómo se encuentra actualmente el clima laboral y el desempeño del personal en la empresa “Andrade” de la ciudad de Latacunga?	Diagnosticar la situación actual del clima laboral y el desempeño del personal en la empresa “Andrade” de la ciudad de Latacunga.	
¿Cuáles son los criterios de los autores sobre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa “Andrade” de la ciudad de Latacunga?	Fundamentar teóricamente el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa “Andrade” de la ciudad de Latacunga.	
¿Cuáles son las estrategias propuestas que permitirán tener un mejor el clima laboral y desempeño del personal en la empresa “Andrade de la ciudad de Latacunga?	Proponer estrategias de clima laboral para mejorar el desempeño del personal en la empresa “Andrade” de la ciudad de Latacunga.	

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)

### 8.3 Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables: Variable independiente

Tabla 42. Matriz de operacionalización de variable independiente

Variable Independiente	Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e instrumentos
<b>Clima laboral</b>	Chiang, Núñez, Martin, & Salazar (2013). Definen al clima laboral como aquel conjunto de percepciones compartidas entre los trabajadores sobre su sitio de trabajo. Pues esto se refiere a las políticas, el liderazgo, las relaciones interpersonales, las oportunidades de desarrollo, el compromiso, la comunicación interna, adaptación al cambio, etc. Según esto el clima laboral no solo es el entorno físico del sitio del trabajador sino también sus aspectos psicológicos y sociales que son de gran influencia en los mismos. Un clima laboral positivo se caracteriza por la confianza, el apoyo, la cooperación, el reconocimiento, y el compromiso de los empleados a fin de cumplir esos objetivos y valores de la entidad.	Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estímulo y planificación de la capacitación.</li> <li>• Nivel de equidad</li> <li>• Desarrollo personal</li> <li>• Nivel de fortalezas</li> </ul>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
		Relaciones interpersonales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción en el trabajo.</li> <li>• Nivel de respeto.</li> <li>• Apoyo y colaboración.</li> <li>• Nivel de confianza entre compañeros.</li> </ul>	
		Entorno físico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura en buen estado.</li> <li>• Suficiencia del espacio.</li> <li>• Disponibilidad de suministros.</li> <li>• Condiciones ambientales.</li> </ul>	
		Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de necesidades.</li> <li>• Factores de adaptabilidad.</li> <li>• Nivel de flexibilidad</li> </ul>	

Fuente: Propia

Elaborado por: Guamushig K. (2024)

#### 8.4 Anexo 4: Matriz de operacionalización de variables: Variable dependiente

*Tabla 43. Matriz de operacionalización de variable dependiente*

Variable dependiente	Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e instrumentos
<b>El desempeño laboral</b>	Boada (2019). Define al desempeño laboral como un conjunto de actividades, comportamientos y resultados que hace un empleado para cumplir sus funciones dentro de una entidad, esto implica tanto la ejecución de tareas asignadas como el nivel de proactividad, servicio brindado, los conocimientos con los que lo hace y su diligencia con el trabajo.	Proactividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de expectativas.</li> <li>• Mejora de procesos.</li> <li>• Actitud positiva</li> </ul>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
		Capacidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de eficacia</li> <li>• Respeto y amabilidad con los clientes.</li> <li>• Comprensión de las necesidades del cliente.</li> </ul>	
		Nivel de conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia en las funciones.</li> <li>• Competencia en el uso de herramientas y tecnologías.</li> </ul>	
		Diligencia en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad en el horario laboral</li> <li>• Cumplimiento con las normas de vestimenta</li> <li>• Coordinación de cambio de turno.</li> </ul>	

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Guamushig K. (2024)