



Universidad  
Nacional  
de Loja

**Universidad Nacional de Loja**  
**Facultad Jurídica, Social y Administrativa**

**Maestría en Gestión del Talento Humano**

**Relación entre El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral  
en la Empresa Kradac Cía. Ltda., año 2022.**

**Trabajo de Titulación previo a la  
obtención del título de Magíster en Gestión del  
Talento Humano**

**AUTOR:**

**Econ. Mercedes Soledad Armijos Tinoco**

**DIRECTOR:**

**Ing. Juan Pablo Sempertegui, Mg. Sc.**

**Loja - Ecuador**

**2023**

Loja, 28 de marzo de 2023

Ing. Juan Pablo Sempertegui, Mg. Sc.

**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**C E R T I F I C O:**

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del Trabajo de Titulación denominado: **“Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Kradac Cía. Ltda., año 2022.”**, previo a la obtención del título de **Magíster en Gestión del Talento Humano**, de la autoría de la estudiante **Mercedes Soledad Armijos Tinoco**, con **cedula de identidad Nro.1105851768**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Ing. Juan Pablo Sempertegui, Mg. Sc.

**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

### **Autoría**

Yo, **Mercedes Soledad Armijos Tinoco**, declaro ser autora del presente Trabajo de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi Trabajo de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional - Biblioteca Virtual.

**Firma:**

**Cédula de Identidad:** 1105851768

**Fecha:** 28 de marzo de 2023

**Correo electrónico:** mercedes.s.armijos@unl.edu.ec

**Teléfono:** 0985994714

**Carta de autorización por parte del autor/a-, para la consulta, de reproducción parcial o total, y/o publicación electrónica de texto completo, del Trabajo de Titulación.**

Yo, **Mercedes Soledad Armijos Tinoco**, declaro ser autora del Trabajo de Titulación denominado: **Relación entre El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la Empresa Kradac Cía. Ltda., año 2022.**, como requisito para optar por el título de **Magíster en Gestión del Talento Humano**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 28 días del mes de marzo del dos mil veinte y tres.

**Firma:**

**Autor:** Mercedes Soledad Armijos Tinoco

**Cédula:** 1105851768

**Dirección:** Loja, Epoca

**Correo electrónico:** mercedes.s.armijos@unl.edu.ec

**Telefono:** 0985994714

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**Director del Trabajo de Titulación:** Ing. Juan Pablo Sempertegui, Mg. Sc.

### **Dedicatoria**

A Dios quien ha sido siempre la luz de mi camino, mi todo incondicional, porporcionando en mi las capacidades para lograrlo, por disponer los recursos necesarios para poder cumplir este anhelo inspirado por él a través de la vida y apoyo de mis padres, Mercedes y Miguel, y aunque ya no este mi amado padre para disfrutar de esta meta, la cual al iniciarla era su más grande alegría, se la dedico a ÉL por ser el ejemplo más grande de dedicación y superación, se que desde donde está sigue siendo el faro de mi camino. A mi madre que es el pilar fundamental para ayudar a alcanzar mis sueños, a mi hija Isabella que con su amor y paciencia supo comprender la ausencia de mamá en este corto período. A mis hermanos Ximena, Danny, Jimmy, Elizabeth y Jonathan y a mis cuñadas Ibe y Cris que con su tiempo estuvieron siempre prestas para acompañar mi proceso formativo.

A todos mis amigos que en el proceso de mi formación siempre me supieron apoyar y motivar a no desistir en este gran camino, de manera especial al ser que con su apoyo incondicional siempre estuvo presto a apoyarme con sus palabras y servicio.

*Soledad Armijos*

## **Agradecimiento**

Doy gracias a Dios por la vida, por la dicha de poder alcanzar una meta más, por la bendición de disfrutar cada proceso en la formación y elaboración de este trabajo. Agradezco a mis padres que han guiado mis pasos siendo la luz que orienta mi camino, reconozco que este anhelo fue posible alcanzarlo con la motivación de mi papá Dr. Miguel Armijos y por el gran apoyo permanente de mi madre Lic. Mercedes Tinoco ya que su confianza, amor, trabajo estuvieron siempre prestos para mi, a mis hermanos y amigos por sus palabras de aliento y fortaleza para continuar.

Quiero agradecer a la Universidad Nacional de Loja por haberme abierto las puertas de su seno científico para estudiar mi maestría, a todos los docentes que generosamente brindaron sus conocimientos para forjar en mí una gran profesional. De manera especial agradezco a mi tutor de tesis MSc. Jaun Pablo Sempertegui por haberme brindado sus conocimientos, su orientación, motivación, apoyo y paciencia ya que han sido fundamentales para mi formación; incentivado en mi la responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podría tener una formación completa como investigadora.

*Soledad Armijos*

## Índice de contenidos

Portada.....	i
Certificación.....	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización .....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenidos .....	vii
Índice de Tablas .....	
Índice de Figuras .....	
Índice de Anexos.....	
<b>1. Título.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Resumen .....</b>	<b>2</b>
2.1 Abstract.....	3
<b>3. Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Marco Teórico .....</b>	<b>6</b>
Antecedentes .....	6
<b>4.1. Startups.....</b>	<b>6</b>
Bases teóricas.....	7
<b>4.2. Clima organizacional.....</b>	<b>7</b>
<b>4.3. Desempeño laboral.....</b>	<b>13</b>
<b>5. Metodología.....</b>	<b>19</b>
Área de estudio .....	19
Procedimiento .....	20
Procesamiento y análisis de datos .....	23
<b>6. Resultados.....</b>	<b>25</b>
<b>7. Discusión .....</b>	<b>39</b>
<b>8. Conclusiones .....</b>	<b>44</b>
<b>9. Recomendaciones .....</b>	<b>45</b>
<b>10. Bibliografía .....</b>	<b>46</b>
<b>11. Anexos .....</b>	<b>49</b>
<b>Índice de Tablas</b>	

<b>Tabla 1.</b> Ventajas y desventajas de las estructuras organizacionales .....	6
<b>Tabla 2</b> Factores de estudio respecto a cultura organizacional y desempeño laboral .....	22
<b>Tabla 3</b> Nómina de colaboradores de Kradac .....	22
<b>Tabla 4</b> Estoy satisfecho con el respeto que mostramos entre compañeros .....	25
<b>Tabla 5</b> Me siento orgulloso de pertenecer a esta Empresa.....	25
<b>Tabla 6</b> Conozco la Política Interna de Trabajo .....	26
<b>Tabla 7</b> La estructura de la Empresa satisface las expectativas del Cliente Interno .....	26
<b>Tabla 8</b> La Empresa ofrece beneficios que contribuyen a mi motivación personal.....	27
<b>Tabla 9</b> Dispongo del material necesario para realizar correctamente mi Trabajo .....	27
<b>Tabla 10</b> Mi jefe inmediato es comprensivo. ....	28
<b>Tabla 11</b> Mis compañeros me apoyan siempre que lo necesito .....	28
<b>Tabla 12</b> Las tareas que realizo las percibo con mucha importancia .....	29
<b>Tabla 13</b> Mi nivel de motivación en estos momentos es alto .....	29
<b>Tabla 14</b> Considero que mis aportaciones a mi puesto de trabajo (opiniones, ideas, mejoras) se tienen en cuenta.....	30
<b>Tabla 15</b> Se facilitan reuniones personales para detectar y resolver problemas .....	30
<b>Tabla 16</b> Al día de hoy conozco y domino todas mis funciones .....	31
<b>Tabla 17</b> La información que recibo es útil e importante para el desarrollo de mis actividades .....	31
<b>Tabla 18</b> Se me permite trabajar independientemente de mis preferencias sexuales, credo y orientación política .....	32
<b>Tabla 19</b> En qué medida considera usted que la clima organizacional influye en el desempeño laboral.....	32
<b>Tabla 20</b> Resultados modelo logit de factores de desempeño .....	34

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Mapa Latinoamérica y países donde se encuentra la empresa Kradac cia Ltda .....	19
<b>Figura 2</b> Mapa Ecuador y provincia de Loja donde se encuentra la empresa Kradac cia Ltda .....	19
<b>Figura 3</b> Ubicación de la empresa Kradac Cia. Ltda .....	20

## Índice de anexos

Anexo 1. Encuesta.....	49
Anexo 2. Certificado de traducción del abstract.....	58

## **1. Título**

Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Kradac Cía. Ltda., año 2022

## **2. Resumen**

La presente investigación tiene como finalidad determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Kradac 2022. Este trabajo está basado principalmente en el criterio de Álvarez 1995, respecto a algunos factores incidentes del clima organizacional y el desempeño laboral, para el presente estudio se consideraron los que mas se acoplan al diagnostico de la empresa Kradac, para eso se tomo como referencia las deficiones brindadas por diferentes autores que acoplan sus investigaciones al clima organizacional de una startup. La presente investigación estima por separado mediante el modelo econométrico Logit ordinal, la probabilidad de estos factores en el clima organizacional y el desempeño laboral. Se obtuvo como resultado que en lo que respecta al clima organizacional los factores como son: cultura organizacional, satisfacción en la empresa, beneficios laborales, son signitativos en factores del desempeño como relación con el jefe inmediato, puestro de trabajo, desarrollo, comunicación y equidad de genero en la empresa Kradac Cía Ltda.

### **Palabras claves**

Cambio tecnológico, Bienestar general, Condiciones de trabajo

## **2.1 Abstract**

The current research has the aim to determine the relationship between organizational environment and work performance between the employees of Kradac 2022. This investigation is mainly based on the criteria of Alvarez 1995, regarding some incident factors of the organizational environment and work performance, for the present study the employees that best fit the diagnosis of the company Kradac were considered, so the references and definitions provided by different authors that match their research to the organizational environment from a startup were taken. The present research calculates separately through the econometric model Logit ordinal, the probability of these factors in the organizational environment and work performance. As a result about the organizational environment, the factors such as: organizational culture, fulfillment in the company, employment benefits, are important in performance factors such as relationship with the immediate boss, working position, development, communication and gender equity in the company Kradac Cía Ltda.

### **Keywords**

Technological changing, General wellbeing, Working conditions.

### 3. Introducción

Los cambios tecnológicos que actualmente se vive en el mundo trae consigo satisfacer necesidades de la sociedad, entre ellas la implementación tecnológica en varios productos y servicios permiten mejorar y optimizar los recursos de las personas. Es por ello que la movilidad es una situación que cada día va tomando más fuerza e interés por parte de los gobiernos de los países. Para lo cual las experiencias profesionales y deseos de emprendimiento, toman el riesgo de crear soluciones orientadas a la movilidad segura.

Kradac Cia Ltda, empresa internacional fundada en el 2010, basa su desarrollo en la economía colaborativa, conectando mediante servicios de app a conductores, locales comerciales (supermercado, restaurantes, bares, Farmacia) y usuarios a través de la plataforma virtual para el servicio del transporte y delivery. Ha logrado un crecimiento desde el 2012 con los servicios de rastreo satelital y control de flotas de transporte vial, a partir del 2019 con servicios de delivery, actualmente opera en 5 países 22 ciudades ofreciendo alternativas innovadoras de movilidad. Cabe resaltar que, una de las formas de haber logrado su crecimiento, es conociendo las preferencias y necesidades de los clientes, con lo cual puede mejorar su calidad y ofrecer nuevos servicios que superen las expectativas. La presente investigación tiene como finalidad determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Kradac 2022. Es por ello, que se toma como referencia el rol que juegan cada unos de los factores considerados para determinar las variables de estudio en esta investigación.

Este trabajo investigativo está conformado por cuatro capítulos. En el primero se encuentra la información que sustenta el marco teórico, se inicia con una descripción de los que son las startups y los tipos de estructuras organizacionales que se pueden dar de acuerdo al giro de negocio, como un subtipo de esta el clima organizacional y los factores con los que se asocia para describir el mismo entre ellos tenemos; cultura organizacional, satisfacción en la empresa, políticas administrativas, estructura de la empresa, beneficios laborales, condiciones de trabajo.

Posteriormente se describe el desempeño laboral con los factores que relacionan para el enfoque de la investigación en tre ellos tenemos: relación con el jefe inmediato, relación con los compañeros, desempeño en el puesto de trabajo, desarrollo personal, reconocimiento por parte de la empresa, mecanismos de ayuda, capacitación y/o entrenamiento, comunicación y equidad de género.

En el capítulo dos se describe la Metodología, se ha planteado como objetivo general “determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Kradac 2022, para conseguirlo se ha empleado el instrumento de clima laboral fue creado por el personal del área de Recursos Humanos de la empresa DISUR, S.A. de C.V. el cual permite diagnosticar el clima laboral de la empresa. Los datos

obtenidos de este instrumento se analizan empleando un modelo econométrico de logit ordinal en el que se ha otorgado un indicativo para cada uno de los factores de clima organizacional y desempeño laboral y se procede con el análisis.

El capítulo tres se denomina resultados, se presentan los resultados obtenidos en las tablas de cada uno de los factores relacionados con el clima organizacional y el desempeño laboral y a su vez de las regresiones econométricas correspondientes a la relación de estas variables dando a conocer las magnitudes, signos y la significancia de las variables.

Se encontró que los porcentajes obtenidos en las preguntas relacionadas con los factores de estudio se muestran altamente positivos con valores favorables para un crecimiento de la empresa como startup.

Consecuentemente se contrasta con investigaciones que relacionan con el clima organizacional y el desempeño laboral haciendo énfasis en el efecto que tiene cada uno de los factores considerado para la relación de estas variables

Finalmente, el capítulo cuatro brindan las principales conclusiones es decir existe un buen clima organizacional, un alto desempeño laboral y existe una estrecha relación con un nivel de significancia entre los factores como cultura, satisfacción y beneficios con el jefe inmediato, puesto de trabajo, desarrollo, comunicación y equidad de género; y se recomienda que en los factores que el clima organizacional y el desempeño laboral en los que sus resultados fueron positivos se mantenga la aplicación de estas buenas practicas laborales, y potencializar los factores en los que aun se debe mejorar.

## 4. Marco Teórico

### Antecedentes

Los conceptos que se desarrollan a continuación son claves para dar respuesta a las preguntas que nos planteamos y para abordar los objetivos del trabajo. Primero, se pretende definir y conceptualizar lo que son los startups y cuáles son sus principales características, el enfoque del clima organizacional y el desempeño laboral.

Por lo tanto, intentaremos definir conceptos claves para entender este tipo de empresas, pero puede que, bajo algún otro punto de vista, los conceptos o las definiciones formales de esta organización sea diferente o simplemente tengan límites o formas de abordarse distintas.

#### 4.1. Startups

Al considerar el papel de la innovación como instrumento para el desarrollo económico y el crecimiento empresarial, también es necesario analizar cómo las empresas se han dedicado a la práctica de la innovación como estrategia. "Un startup es una institución humana diseñada para crear un nuevo producto o servicio bajo condiciones de incertidumbre extrema." (Ries, 2012). Una Startup crea productos, mide resultados y aprende de ellos.

En otras palabras, es un proceso iterativo de transformación de ideas en productos, medición de la reacción y comportamiento de los clientes frente a los productos y el aprendizaje.

De esta forma, sobresale la recomendación que las empresas startups usan estrategias de acuerdo con las tipologías de innovación implementadas, pues de esta forma, el desarrollo de novedades será en mayor conformidad con las perspectivas comerciales de los emprendedores, con mayor alineamiento a las expectativas de los consumidores, y siempre que sea posible, con el apoyo de diferentes agentes del entorno empresarial.

#### Tabla 1.

##### *Ventajas y desventajas de las estructuras organizacionales*

<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
<b>Estructura Funcional</b>	
Reside en que los empleados se especializan en su ámbito de actividad, trabajando con mayor eficiencia. Evitando redundancia en las funciones, es decir, no se repite una misma actividad en diferentes departamentos.	Cuanto más trabaja un departamento para sí, peor es la comunicación y empatía con el resto de departamentos.
<b>Estructura divisional</b>	

Se puede concentrar en el ámbito de trabajo que le corresponde y, trabajar más rápido, con mayor coordinación y aplicando una estrategia efectiva. La autonomía que se le asocia lleva consigo una mayor motivación de los empleados

Produce el aislamiento de los departamentos y la duplicación de actividades empresariales. Esto puede desembocar en que se produzca la discrepancia en los objetivos de las divisiones y los objetivos reales de la empresa.

### **Organización matricial**

Adaptarse con total flexibilidad para poder gestionar mejor las fluctuaciones en la tasa de utilización dentro de la empresa, la toma de decisiones y la transmisión de información es mucho más dinámica, pues los canales de comunicación son más cortos y aumenta la disponibilidad de personas de contacto especializadas.

La presencia de dos autoridades, ya que el cruce de diferentes áreas de responsabilidad puede llevar a conflictos de competencia y a dificultar la comunicación, la toma de decisiones y la evaluación del rendimiento

### **Jerarquía plana**

Es utilizada de acuerdo a las necesidades de la digitalización y del mundo laboral moderno en equipos de redes y holdings, intenta reducir al mínimo los niveles dentro de una cadena de mando, permitiendo a los CEO, directivos y empleados trabajar de forma más cercana, se basa en la iniciativa propia y la responsabilidad de cada empleado. La jerarquía plana permite una mayor flexibilidad en el diseño del trabajo, lo que aumenta la motivación de los empleados.

Esta estructura organizativa tan distendida es que no siempre se puede determinar quién tiene la responsabilidad. Para algunos empleados puede ser complicado en un principio reconocer su sitio en la empresa.

*Nota.* Esta tabla describe las ventajas y desventajas que se puede encontrar en los diferentes tipos de estructuras organizacionales.

Todos los startups cuentan con una estructura organizacional horizontal, consideramos que este hecho fomenta el flujo de ideas y la toma de decisiones, empoderando a los colaboradores. Además, consideramos que las acciones concretas que los startups realizan pueden apoyar la motivación en el equipo y generar soluciones a problemas a través de la innovación.

## **Bases teóricas**

### **4.2. Clima organizacional**

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia en la actualidad para todas las empresas ya que éstas buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el capital humano.

Para abordar este interesante tema tomaremos como referencia las definiciones brindadas por diferentes autores acerca de la temática de estudio.

Ritchie y Brindley (2005 citado en Rubio & Aragón 2008) “la cultura en una empresa se basa en el conjunto de hábitos, creencias, expectativas y valores compartidos por todos los miembros de la organización”. De igual forma, para Robbins y Coulter (2010) “la cultura organizacional está representada por aquellos principios, valores, tradiciones compartidas y formas de hacer las cosas que influyen en la actuación de los miembros de una organización”. Chiavenato (2006) indica que se entiende a la cultura organizacional como “un sistema de creencias y valores compartidos que se desarrolla dentro de una organización o dentro de una subunidad y que guía y orienta la conducta de sus miembros.”

Según Cameron y Quinn (1999), citado por Salazar (2008) señala que “la cultura organizacional es un conjunto de valores, las creencias y suposiciones ocultas que los miembros de la organización tienen en común.” De la misma manera Denison (1989), citado por Gutierrez Fierro, (2013) afirma que “la cultura organizacional se refiere a los valores, las creencias y los principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización.”

Las organizaciones entienden que un ambiente laboral positivo facilita el alcance de las metas propuestas (Sanders y Reuver,2008), por tal motivo las empresas deben velar por garantizar el mejor clima organizacional, ya que repercute en la forma como los empleados perciben la organización y se comprometen con ella (Dimitriades, 2007).

Un adecuado ambiente en las organizaciones puede conseguir una mayor vinculación del recurso humano y un mayor esfuerzo; es decir, es mantener a los colaboradores involucrados e identificados con su rol organizacional, para que desarrollen una actitud positiva hacia los cargos que desempeñan y lograr una conexión emocional positiva como exhorta (Anitha, 2014), quien también propone un modelo, que demuestra como los empleados comprometidos, se convierten en ejemplo de motivación para los otros empleados; el modelo se compone de siete factores: bienestar en el lugar de trabajo, políticas de la organización, compensación, formación y desarrollo profesional, relaciones interpersonales, liderazgo y clima o ambiente de trabajo.

Así mismo, las organizaciones que fomentan un adecuado clima o ambiente de trabajo, se preocupan por las necesidades, emociones de sus colaboradores y por lo tanto buscan crear espacios de retroalimentación positiva.

Tesluk, Farr y Klein (1997) afirman que es difícil ajustar el clima organizacional para que apoye más la creatividad y la innovación; sin embargo, debido a que el clima es “lo que los empleados perciben como enfatizado en las estructuras, prácticas, procedimientos y políticas organizacionales, el proceso de cambio es más directamente modificable que la cultura” (p.37).

Ivancevich (2006) “Señala que el clima organizacional es el estudio de los comportamientos, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional”

Rodríguez (1999), se refiere “a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, ambiente, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo”. (Alles, 2008), quien afirma que el comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de ésta.

Chiavenato (1992), el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Así mismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos, además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas. Esencialmente, un clima que apoya la innovación conduce a la innovación a nivel de organización (Jung, Anne y Chow 2008 ; Patterson et al. 2005 ). El clima afecta los resultados de las operaciones de una organización ya que “influye en los procesos organizacionales como la resolución de problemas, la toma de decisiones, las comunicaciones, la coordinación, el control y los procesos psicológicos de aprendizaje, creación, motivación y compromiso” (Ekvall 1996 , p106)

Las organizaciones que son “identificadas como innovadoras en términos de productos, servicios, métodos, políticas, etc., deben diferir en clima de organizaciones deliberadamente conservadoras o involuntariamente distanciadas” (Ekvall 1996, 111).

Estrada (2015) El clima organizacional es uno de los mejores indicadores, para poder determinar el funcionamiento de una organización, a nivel individual, grupal u organizacional, además ayuda a determinar los factores que intervienen en dicha corporación, permitiendo identificar con precisión las diferentes problemáticas en el funcionamiento global de la organización pudiendo determinar el nivel de intervención, y las áreas susceptibles de mejora y cambio.

Según Alvarado (2003) el clima organizacional “comprende la suma de las percepciones que describe el grado de satisfacción de las personas, de su medio laboral en que se desarrolla el trabajo cotidiano”. Corroborando lo mencionado se reafirma, que “es una percepción que se tiene de la persona y del medio ambiente laboral y consiste en el grado favorable o desfavorable del entorno laboral para las personas que integran la organización”.

Según Ramos y otros (2007, p. 176) manifiestan que el "clima organizacional favorable, es la existencia de un clima organizacional sólido, de confianza, de ética profesional y

compañerismo en el trabajo. La comunidad magisterial debe mantener este nivel de de convivencia escolar".

Así relaciones también Palma (2004) menciona que "los estudios orientados a medir el clima organizacional, la existencia de algunas categorías o dimensiones en una organización se relacionan con propiedades propias de cada institución".

Es necesario precisar que dichas dimensiones no son únicas, tampoco existe un clima único o ideal, este dependerá de características propias de cada entidad.

Según Rodríguez, (2007), el clima organizacional, es el concepto descriptivo que está referido a aspectos de la vida laboral, difusa, intangible, vivencial más que medible. Posee un carácter global que abarca múltiples aspectos internos de la organización que es vivido por todos los actores y repercute positiva o negativamente en la institución, por ello es necesario inferir a partir de la observación de distintos componentes.

Rodríguez (2016) menciona que la descripción va a depender mucho de la cultura con la que se desarrolla la empresa, es como decir la identidad de la compañía, nos menciona que esto influirá en la motivación y la conducta del personal.

Chirinos Araque et al. (2018) concuerdan en cierto modo con Rodríguez (2016) al considerar que el Clima organizacional dependerá de las características de la organización y los líderes a cargo, podríamos decir el ADN o cultura de la empresa, todo esto crea una personalidad interna en la organización.

Kinichi y Kreitner (2003), dicen que cada organización tiene su cultura organizacional o cultura corporativa. Para conocer una organización, el primer paso es conocer esta cultura. Formar parte de una organización significa asimilar su cultura, vivir en una organización trabajar en ella, tomar parte en sus actividades, hacer carrera dentro de ella es participar íntimamente de su cultura organizacional.

Evans (2010) afirma que la cultura organizacional no es más que la representación de las normas informales, no escritas pero que orientan el comportamiento de los miembros de una organización en el día a día y que dirigen sus acciones en la realización de los objetivos organizacionales.

## **FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Los factores del clima organizacional pueden ser medidos con el fin de identificar las causas que lo originan y a partir de ello, tomar acciones correctivas, se seleccionaron los factores que se adaptan mejor a las características de la empresa.

En este apartado es importante mencionar que se tomo como referencia el criterio de Álvarez 1995, respecto a algunos factores incidentes del clima organizacional como los son: estructura organizacional, participación, instalaciones, comportamiento sistémico, relación simbólica, liderazgo, consenso, trabajo gratificante, desarrollo personal, elementos de trabajo, relaciones interpersonales, buen servicio, solución de conflictos, estabilidad laboral, valoración, salario, agilidad, evaluación de desempeño, retroalimentación, selección de personal, inducción e imagen de la organización.

De todos los factores antes descritos por Alvarez, para el presente estudio de consideraron los que mas se acoplan al diagnostico de la empresa Kradac, para eso se tomo como referencia las deficiones brindadas por diferentes autores que acoplan sus investigaciones al clima organizacional de una startup.

Seguido a esto describiremos cada uno de los factores seleccionados:

#### Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998).

#### Motivación

Robbins (2004), define la motivación como: "Los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta" (p. 155). Por este motivo es que se resalta su importancia; si los colaboradores no están lo suficientemente motivados, les costará más esfuerzo cumplir un objetivo para la organización.

Contreras (2004), razona que: "La motivación es el estado o condición que induce a una persona a hacer algo, e implica necesidades que existen en el individuo e incentivos u objetivos que se hallan fuera de él". (p.30) Este autor afirma que se deberían cumplir ciertas necesidades como incentivos, recompensas para que exista una fuerte motivación.

La motivación, según Espada (2006), citado por Ramírez, et al (2008), "es un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional"; estar motivado significa "realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobre esfuerzo adicional, aunque para unos el trabajo o

las actividades de todo orden pueden representar una carga, para otros es un acicate, un revulsivo y a veces una liberación”.

Cuando los colaboradores de una organización tienen una gran motivación, se eleva el clima motivacional y se establecen relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, etc. Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a disminuir y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, etc., hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, entre otros, característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa, como lo son los casos de huelgas, sindicatos, etc." (Chiavenato, 2000, p.119 – 120)

#### Políticas administrativas

Según Espinoza & Pivaque (2017). “La conceptualización de políticas administrativas se ha definido como un conjunto de políticas de administración, basadas en principios, reglas y directrices formuladas o adoptadas por una organización.”

es la administración que se aplica de forma interna a través de la organización funcional. Su interés es distribuir las actividades, con el objetivo de lograr las metas establecidas en un tiempo menor al esperado

#### Estructura de la empresa

Se entiende por estructura empresarial la organización que se dota a una empresa para funcionar. Cada compañía cuenta con una estructura organizacional que está alineada con sus necesidades y objetivos, a través de la cual organiza sus actividades, sus procesos y su funcionamiento en general.

Permite localizar cuales son los departamentos conforme a las actividades de control y de mando, es una forma de jerarquizar y repartir las responsabilidades y deberes dentro de la organización.

#### Beneficios laborales

Existen muchas formas de motivar a los colaboradores como son la autoestima, el reconocimiento, y la estabilidad laboral; a pesar de ser subjetivas, son igualmente importantes siendo las más usadas los incentivos y las recompensas; en las que, según Chiavenato (2000):” Los individuos y la organización desarrollan una relación de intercambio, donde cada empleado, hace transacciones con su trabajo para obtener recompensas financieras y no financieras”, (p. 123)

De la misma forma, la remuneración es la recompensa que recibe el colaborador por desempeñar funciones dentro de la organización, es importante porque debe coincidir con lo que el trabajador considere es justa de acuerdo a las labores realizadas; de lo contrario, este se sentirá frustrado y desanimado, puesto que inferirá que la organización no valora su trabajo.

#### Condiciones Físicas

El ambiente físico comprende todos los aspectos posibles pueden ocasionar malestar y frustración, desde el estacionamiento situado a la salida de la empresa hasta la ubicación, el diseño del edificio, la luminosidad y el ruido. (Schultz, 2006, p. 58-63)

Las condiciones físicas del lugar de trabajo tienen incidencia directa sobre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores, por este motivo, las organizaciones deben garantizar un ambiente laboral que reduzca al mínimo los sentimientos de insatisfacción, irritabilidad y frustración y por el contrario brindar una calidad de vida en el trabajo. 44

**Iluminación:** La calidad del trabajo disminuye cuando no hay luz suficiente. Por otra parte, se sabe que, si una iluminación defectuosa se prolonga largo tiempo, el colaborador puede sufrir trastornos visuales.

**Ruido:** El ruido se considera un sonido o barullo indeseable; la unidad básica para medir el ruido es el decibel (db) Desde el punto de vista psicológico, es la medida de la intensidad subjetiva del sonido. Si no puede amortiguarse la fuente del ruido, la siguiente medida consistirá en proteger al personal mediante alguna protección de los oídos: tapones, audífonos o cascos.

**Temperatura y Humedad:** Una de las condiciones ambientales importantes es la temperatura. Por otro lado, la humedad es consecuencia del alto grado de contenido higrométrico del aire. Las investigaciones dedicadas al trabajo físico demuestran que las condiciones climatológicas adversas causan efectos en el estado de ánimo, la calidad de trabajo e incluso en el bienestar físico y mental.

**Higiene:** La higiene en el trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolos de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan.

### **4.3. Desempeño laboral**

En lo que respecta a la evaluación de desempeño, el foco principal a criterio de Peter F. Drucker en 1.954, se basa en que, desde un punto de vista empresarial, la organización acuerda y establece con sus empleados una serie de objetivos de forma que, al alcanzarlos, se lograrían sus metas estratégicas. Citado en (Gómez 2020).

Robles (2017) Describe que el desempeño laboral es “proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo su puesto. A fin de lograr este objetivo, los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables”.

Según Baggini (2010). La evaluación del desempeño es el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado.

La evaluación le da al trabajador la oportunidad para hacer autoevaluación y autocrítica para su autodesarrollo y autocontrol. Robles (2017) describe que con ella se “estimula el trabajo en equipo y se procura desarrollar las acciones pertinentes para motivar a la persona y conseguir su identificación con los objetivos de la empresa”.

Robbins y Judge (2013) señalan que la evaluación de desempeño tiene diferentes objetivos, uno de ellos es ayudar a tomar decisiones en base a despidos, transferencia y asensos. Al observar las actividades que realizan los colaboradores, se identifican sus necesidades de capacitación y desarrollo, ya que al conocer sus reales competencias y habilidades se generarán programas de mejora.

Evaluar el desempeño es importante para el proceso de recompensas, estos serán compartidos para la mejora de sus actividades y resultados (Aamodt, 2010; Newstrom, 2011). Estudios similares se han realizado internacionalmente en organizaciones de servicios como el de Niebles, Hoyos y De La Ossa (2019), quienes analizaron la relación entre el clima organizacional y el desempeño, encontrando un positivo ambiente de trabajo y desempeño; así también, se obtuvo alta relación entre las variables. Jiménez y Mosquera (2017) tuvieron como objetivo analizar si el clima organizacional incide en el desempeño laboral, con la finalidad de mejorar su rendimiento y proponer mejoras, los datos obtenidos ponen de manifiesto la incidencia sobre el desempeño laboral; asimismo, el ambiente de la organización investigada se encuentra en riesgo, siendo desfavorables factores como trabajo en equipo, participación y desarrollo personal.

## **Factores para medir el desempeño laboral**

### **Relación con el jefe inmediato**

Para construir un clima laboral sano, es importante que el vínculo que une a las personas con sus superiores sea lo más amable y correcto posible, manteniendo una relación estrecha en su justa medida: sin excederse en la confianza, ni dificultando la comunicación entre éstos y el equipo. Es importante mantener las buenas prácticas de interacción social. Empieza por preguntar cómo la otra persona prefiere ser tratada. A partir de ahí, tendrás los lineamientos para tener una conducta apropiada.

Si entre nosotros y nuestros empleados existe sinergia, se considera que hemos extendido un puente o conexión entre ambas partes, que facilitará la eficacia y la obtención de resultados o alcance de objetivos (Vera 2011).

Salinas (2001) Como condiciones que debe tener alguien que aspire a mandar un grupo están las de ser responsable con el trabajo asignado, meterse en la mente del subalterno para conocer sus fortalezas y debilidades, así como sus aspiraciones y sus miedos, tener conocimientos administrativos y organizativos, etc., además debe tener consigo todas las características derivadas de la Inteligencia Emocional, además vigila que se cumplan todas sus órdenes siendo totalmente imparcial. Combinando conocimientos y aptitudes con toda seguridad surgirán individuos que llevarán a buen término la dirección de un grupo.

Reaño Cruz (2019). Comenta que llevarse bien con el responsable dinamiza la jornada y fomenta un ambiente de trabajo agradable y distendido, alejando las tensiones y dejando a un lado cualquier factor generador de estrés negativo o distrés (...) Tener feedback continuo del trabajo que se está desempeñando contribuye al aprendizaje y a enfatizar todas aquellas conductas que se ponen en valor

#### Relación con los compañeros

Las buenas relaciones entre los trabajadores son imprescindibles para crear bienestar y un buen ambiente dentro del ámbito de trabajo. Además, genera sentimiento de pertenencia y mejora, sin lugar a duda, el espíritu de equipo dentro de cualquier compañía (FERNÁNDEZ 2022).

La comunicación entre compañeros es fundamental para mantener la armonía y cooperatividad en el ambiente laboral. Es importante mantener las buenas prácticas de interacción social. (Sandoval Manríquez,2014). A criterio de Michael (2019) “Es importante que el fortalecimiento de las relaciones se produzca cotidianamente y de manera natural, no solo a través de eventos puntuales llevados a cabo por la empresa.

Las buenas relaciones en el lugar de trabajo son parte importante del éxito profesional. “Al establecer relación en el lugar de trabajo, notará un aumento en la productividad y la satisfacción laboral en general. al dar ciertos pasos para comprender su inteligencia emocional y conocer a sus compañeros de trabajo”. (García,2013). Las relaciones en el lugar de trabajo brindan satisfacción con su carrera, mayor comodidad con prestaciones y reuniones productividad, mejora para todos los miembros del equipo

## Desempeño en el puesto de trabajo

Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta. Al respecto, Robbins (2004) vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo.

Pedraza, Amaya, & Conde (2010). "El desempeño es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado".

## Desarrollo personal

Un proceso de transformación en el que una persona decide cambiar aspectos de su vida para sentirse mucho más realizada y plena. Dongil (2014) Podemos definir el desarrollo personal como un "proceso mediante el cual las personas intentamos llegar a acrecentar todas nuestras potencialidades o fortalezas y alcanzar nuestros objetivos, deseos, inquietudes, anhelos, etc., movidos por un interés de superación, así como por la necesidad de dar un sentido a la vida"

Pérez, Toncel, & Yucumá (2022). Es la realización de un proceso de introspección en el que intentamos descubrir nuestra propia identidad para explorar nuestros talentos, mejorar nuestra salud, hacer cambios en nuestro estilo de vida, y todo aquello que sea necesario para estar en armonía con nuestra mente y cuerpo.

"Es un proceso en el cual el individuo se centra en descubrir determinados aspectos para llevarlos a la práctica y mejorar su salud, virtudes, talento y capacidades. El objetivo es vivir de forma equilibrada y que haya consonancia entre cuerpo y mente". (Piero, 2021)

## Reconocimiento por parte de la empresa

El reconocimiento profesional va muy ligado al salario emocional. A día de hoy, cada vez más, las personas buscan trabajar en una empresa en la que las condiciones emocionales vayan mucho más allá de lo salarial.

Silva (2021) el reconocimiento laboral se ve afectado por el salario emocional entre ellos se detallan algunos factores que pueden considerarse como: horario flexible, el teletrabajo, desarrollo de carrera profesional, guardería, días libre, beneficios sociales, espacios de distracción, formación que no esté directamente relacionada con nuestro trabajo diario, actividades de voluntariado, reconocimiento al trabajo bien

hecho . Según Amorós (2007). Es una práctica que se utiliza para expresar aprecio, motivar a los empleados y reforzar el comportamiento deseado de la empresa. El objetivo del reconocimiento laboral es alentar a los empleados en el lugar de trabajo y poner en evidencia su buen desempeño y resultados comerciales positivos.

#### Mecanismos de ayuda

El contar con una capacitación eficiente permite a la empresa tener innovación, el desarrollo de estrategias competitivas, corporativas y funcionales, apoyado en el uso de tecnologías de información, con un sentido ético y de responsabilidad social. A criterio de Cota & Rivera (2017). “La capacitación no debe visualizarse como una obligación, que tiene la empresa con sus empleados, porque lo manda la ley. Es una inversión que trae beneficios a la empresa y a la persona que asiste a las capacitaciones”.

La correcta implantación de medidas encaminadas a mejorar la satisfacción de los empleados tanto a nivel individual como colectivo conlleva obtener una organización más eficaz y que sea difícilmente imitable por otras empresas, ya que las personas que forman parte de la organización son un recurso único de cada empresa y pueden ser la fuente de ventajas competitivas sostenibles.(Rodríguez-Sánchez, 2020)

#### Capacitación

Es la preparación de una persona para dotarla de conocimientos para ejecutar y desarrollar tareas dentro del ámbito laboral específicos.

Autores como Schambach y Dirks (2002) relata que la importancia de las características de “la práctica laboral como el lugar de trabajo, el valor de la tutoría como estrategia del acompañamiento, el valor de la autonomía del practicando al realizar la práctica laboral, la remuneración y tareas significativas en los resultados” por su parte también Tinoco (2018) menciona que los procesos de práctica laboral favorecen el desarrollo e incrementan el dominio de competencias y habilidades, lo que puede evidenciarse en condiciones únicas en cada individuo y establecer estándares para la calidad de la práctica laboral.

#### Comunicación

La comunicación está dirigida a alcanzar la magnitud de funcionar como mecanismo fundamental para la interiorización de conocimientos, la incorporación de habilidades, el perfeccionamiento de las empresas y el fortalecimiento de la cultura organizacional. (Poole, Putnam y Seibold, 1997, p. 114). Al mencionar perfeccionamiento de la empresa, se refiere a que la comunicación, es parte fundamental del Proceso de mejora continua, puesto que

permitirá encontrar los problemas existentes y dar soluciones a estos, considerando los intereses de cada colaborador.

Ayón (2006) señala que: “La comunicación en una organización es de gran importancia, ya que gracias a ésta el trabajo en equipo es más eficiente, ayuda a tener un armonioso ambiente laboral donde los malentendidos disminuyen y se logran mejores resultados dentro de las diferentes áreas. En consecuencia se tiene una alta productividad en las mismas, lo que se resume en una organización fuerte, sólida y en crecimiento”. (p. 67)

Kradac cia Ltda, empresa internacional fundada en el 2010, basa su desarrollo en la economía colaborativa, conectando mediante servicios de app a conductores, locales comerciales (supermercado, restaurantes, bares, Farmacia) y usuarios a través de la plataforma virtual para el servicio del transporte y delivery. Ha logrado un crecimiento desde el 2012 con los servicios de rastreo satelital y control de flotas de transporte vial, parqueadero, a partir del 2019 con servicios de delivery, actualmente opera en 5 países 22 ciudades ofreciendo alternativas innovadoras de movilidad. La población de estudio para el presente trabajo de investigación es de 50 colaboradores distribuidos en los siguientes departamentos: administrativo, contable, marketing, Fintech, ktaxi, kbus, delivery, kparking, karview, proyectos especiales.

## 5. Metodología

El presente apartado está constituido por métodos y técnicas, los cuales, se encuentran respaldados por las teorías empleadas para la consecución de los objetivos propuestos en la investigación, de esta manera, se explica el procedimiento que se utilizó para recabar, ordenar y analizar los datos colectados, por lo tanto, se garantiza la validez y rigor científico en los resultados obtenidos, durante el proceso de estudio y análisis, asimismo, cabe recalcar que, la metodología, está conformada por el área de estudio, procedimiento y procesamiento de análisis de datos

### Área de estudio

Kradac Cía. Ltda. fue creada en 2010 con trayectoria en el mercado de 12 años, se encuentra ubicada en la ciudad de Loja al sur del Ecuador, una empresa cuya actividad económica gira en torno al desarrollo de aplicativos móviles.

**Figura 1**

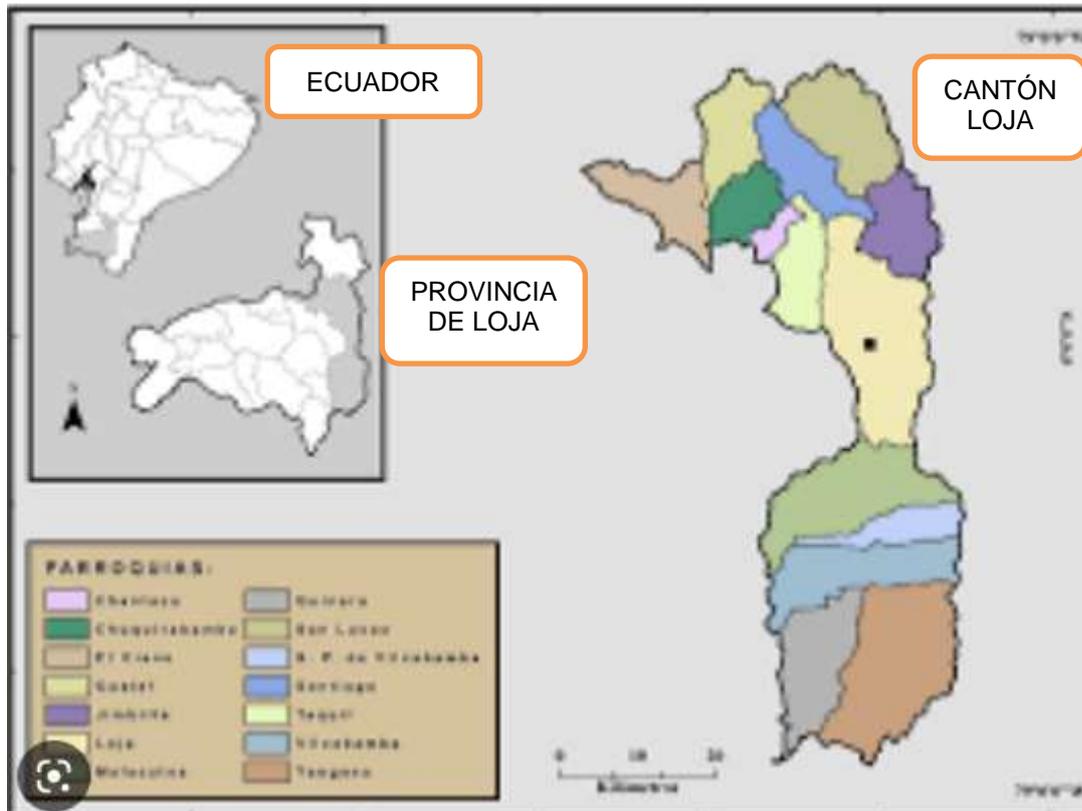
*Mapa Latinoamérica y países donde se encuentra la empresa Kradac cia ltda*



*Nota:* El gráfico presenta los países en los que actualmente se encuentran los servicios de movilidad que brinda la empresa

**Figura 2**

*Mapa Ecuador y provincia de Loja donde se encuentra la empresa Kradac cia ltda*



*Nota:* el gráfico describe al país Ecuador, Provincia de Loja y cantón Loja donde se encuentra ubicada la empresa.

**Figura 3**

*Ubicación de la empresa Kradac Cia. Ltda*



**Matriz:** Barrio los Geranios calles Anturios y Crisantemos

**Sucursal:** UTPL Calles París y Marcelino Champagnat

*Nota:* la ubicación de la empresa con barrio al que pertenece y la calles en las que se encuentra.

### Procedimiento

A continuación, se detallan los siguientes componentes, utilizados en la investigación como son: el enfoque metodológico, tipo de diseño, alcance, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos y unidad de estudio.

Enfoque metodológico.

El presente estudio se desarrollará bajo un enfoque cuantitativo de tipo transversal al recolectar datos en un solo momento. A partir de las técnicas e instrumentos de recolección de información, complementado con herramientas cualitativas, nuestra investigación es de tipo descriptivo, explicativo y correlacional. Para lo cual el instrumento de recolección será la encuesta, la cual será adaptada a la realidad de la organización, tanto para el estudio del clima organización como del desempeño laboral. Ambos cuestionarios serán aplicados a todos los colaboradores de la empresa Kradac.

Tipo de diseño.

El tipo de investigación es de tipo descriptivo-explicativo y un diseño descriptivo correlacional que permita a través de las diferentes técnicas e instrumentos determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Kradac.

Dentro de las metodologías utilizadas para la evaluación de desempeño de acuerdo a la realidad de la empresa se ha considerado utilizar la metodología de gestión por objetivos (MBO) la misma que promueve que se alineen los objetivos de los miembros del equipo con los de la empresa, para que se sientan motivados e incluidos en el trabajo. Tomando como referencia la teoría descrita por Peter Drucker en 1954, "describe que el modelo por gestión por objetivos pone el foco en supervisar el desempeño de los integrantes del equipo con herramientas para medir informes y controles de rendimiento." Citado en (Asana 2022)

Alcance de la investigación.

El alcance de la investigación es de tipo descriptivo, porque se fundamenta en la evaluación del desempeño por objetivos y el clima organizacional

En el presente estudio se utilizó los siguientes métodos para el cumplimiento de los objetivos en la investigación:

Método de observación: El método observacional es el más eficaz para llevar a cabo la investigación descriptiva. La investigación descriptiva se refiere al diseño de la investigación, creación de preguntas y análisis de datos que se llevarán a cabo sobre el tema; se utilizan tanto la observación cuantitativa como la observación cualitativa.

La investigación correlacional es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables. Entiende y evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña, ayuda a comparar dos o más entidades o variables. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Este instrumento de clima laboral fue creado por el personal del área de Recursos Humanos de la empresa DISUR, S.A. de C.V. el cual permite diagnosticar el clima laboral de la empresa.

El instrumento antes indicado está constituido por 15 factores Cultura organizacional, pertenencia a la empresa, políticas administrativas, estructura de la empresa, beneficios

laborales, relación con el jefe inmediato, relación con los compañeros, desempeño en el puesto de trabajo, desarrollo personal, reconocimiento por parte de la empresa, mecanismos de ayuda, condiciones de trabajo, capacitación, comunicación, equidad de género.

Los 15 Factores de estudio están clasificados de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Factores de estudio respecto a cultura organizacional y desempeño laboral*

CULTURA	CULTURA ORGANIZACIONAL
	SATISFACCIÓN EN LA EMPRESA
	POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS
	ESTRUCTURA DE LA EMPRESA
	BENEFICIOS LABORALES
	CONDICIONES DE TRABAJO
DESEMPEÑO	RELACIÓN CON JEFE INMEDIATO
	RELACIÓN CON COMPAÑEROS
	DESEMPEÑO EN PUESTO DE TRABAJO
	DESARROLLO PERSONAL
	RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LA EMPRESA
	MECANISMOS DE AYUDA
	CAPACITACIÓN Y/O ENTRENAMIENTO
	COMUNICACIÓN
	EQUIDAD DE GÉNERO

*Nota:* Esta tabla muestra la clasificación de los factores de estudio respecto a la cultura organizacional y el desempeño laboral

Unidad de estudio.

El presente trabajo de investigación contiene a la empresa del sector tecnológico “KRADAC Cía. Ltda.”, La población de estudio es de 50 colaboradores constituida por 31 hombres y 19 mujeres en los siguientes departamentos: administrativo, contable, marketing, Fintech, ktaxi, kbus, delivery, kparking, karview, proyectos especiales.

**Tabla 3**

*Nómina de colaboradores de Kradac*

Departamento	# de trabajadores
Administrativo	1
Contable	4
Marketing	3
TI	23

Fintech	7
Ktaxi	5
Kbus	3
Delivery	3
Kparking	5
Karview	4
Proyectos especiales	2

*Nota:* Esta tabla muestra los departamentos de la empresa Kradac cía. Ltda. con la cantidad de colaboradores que los conforman

### Procesamiento y análisis de datos

En este apartado se realizó el siguiente procedimiento y análisis de datos, con base a los objetivos de la investigación, detallados a continuación:

- Para determinar el clima organizacional de la empresa y caracterizar el desempeño laboral de los colaboradores de Kradac Cía. Ltda, se procedió a aplicar el cuestionario bases que nos permite determinar los factores relacionados con las variables de estudio.
- Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Kradac, se utilizó el software estadístico data estudio versión 21, en el procesamiento de los datos, para la analizar la correlación de las variables de la investigación.
- Para estimar la relación, dada la naturaleza de la construcción de la variable dependiente, cuya estructura se asocia al modelo de carácter ordinal, la estimación econométrica de la relación se realizó con base en el modelo logístico ordinal el cual propone que el logaritmo de la "razón de probabilidad" (*odds* según su denominación en inglés), entendida como el cociente entre la probabilidad de éxito y la de fracaso en un ensayo de Bernoulli, es igual a una función lineal en los parámetros, denominada usualmente predictora lineal (Ponsot *et al.*, 2009: 158).

En la RLO las funciones de unión más empleadas son la Logit y la Cloglog (Agresti, 1990). McCullagh (1980) plantea que la unión con Logit es más adecuada para analizar datos ordinales, cuya distribución de frecuencia es uniforme a lo largo de todas las categorías, mientras que la unión Cloglog es preferible para analizar datos categóricos, cuyas categorías de mayor valor son las más probables.

Aunque existen otros modelos logísticos como el caso del tipo multinomial; sin embargo, en este modelo el orden que adopta la variable dependiente no importa. Caso contrario sucede en el modelo logístico ordinal, en donde la probabilidad de adoptar un valor

específico o superior, se asocia a la probabilidad de un conjunto de valores que pueden ser iguales y menores a dicho valor

Se aplica el modelo de logit ordinal con la finalidad de estimar el desempeño laboral y el clima laboral , se presenta las siguientes ecuaciones.

Los modelos a estimarse son:

R. jefe= cultura + satisfacción + políticas + Estructura + beneficios + condiciones

R. Comp= cultura + satisfacción + políticas + Estructura + beneficios + condiciones

Puesto= cultura + satisfacción + políticas + Estructura + beneficios + condiciones

Desarrollo= cultura + satisfacción + políticas + Estructura + beneficios + condiciones

Reconocimiento= cultura + satisfacción + políticas + Estructura + beneficios + condiciones

Mecanismos= cultura + satisfacción + políticas + Estructura + beneficios + condiciones

Capacitación= cultura + satisfacción + políticas + Estructura + beneficios + condiciones

Comunicación= cultura + satisfacción + políticas + Estructura + beneficios + condiciones

Equidad= cultura + satisfacción + políticas + Estructura + beneficios + condiciones

## 6. Resultados

### Determinar el clima organizacional de la empresa.

**Tabla 4**

*Estoy satisfecho con el respeto que mostramos entre compañeros*

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	38%
De acuerdo	27	54%
Ni acuerdo ni desacuerdo	2	4%
Desacuerdo	2	4%
Totalmente de desacuerdo	0	0%

*Nota.* Adaptado de la aplicación de la encuesta estructurada a la empresa Kradac Cía. Ltda. 2022

#### **Análisis:**

La tabla 4 Se utilizo la pregunta sobre la satisfacción con el respeto que se muestra entre compañeros para medir el factor de cultura organizacional en el cual el 38% esta totalmente de acuerdo y el 54% de acuerdo. Y el 4% restante se distribuye para los que no están ni acuerdo ni desacuerdo, y en desacuerdo respectivamente.

**Tabla 5**

*Me siento orgulloso de pertenecer a esta Empresa.*

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	31	62%
De acuerdo	19	38%
Ni acuerdo ni desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Totalmente de desacuerdo	0	0%

*Nota.* Adaptado de la aplicación de la encuesta estructurada a la empresa Kradac Cía. Ltda. 2022

#### **Análisis:**

La tabla 5 describe el orgullo que sienten los trabajadores de pertenecer a esta Empresa se utilizo la pregunta para medir el factor la satisfacción en la empresa en el cual se logra observar que el 63% está totalmente de acuerdo con este sentido de pertenencia y

38% se siente arte de la empresa, es decir los porcentajes del nivel de pertenencia en la empresa es muy favorable.

**Tabla 6**

*Conozco la Política Interna de Trabajo*

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	14%
De acuerdo	22	44%
Ni acuerdo ni desacuerdo	17	34%
Desacuerdo	4	8%
Totalmente de desacuerdo	0	0%
14		

*Nota.* Adaptado de la aplicación de la encuesta estructurada a la empresa Kradac Cía. Ltda. 2022

**Análisis:**

La tabla 6 indica el conocimiento que tiene cada trabajador sobre la política interna de trabajo. Se utilizó la pregunta para medir el factor las políticas administrativas, en el cual el 44% de los trabajadores está de acuerdo en conocer las políticas de la empresa, el 34% no están ni acuerdo ni desacuerdo respecto a tener conocimiento sobre la pregunta planteada. El 8% están totalmente de des acuerdo respecto al conocimientos de la política de la empresa.

**Tabla 7**

*La estructura de la Empresa satisface las expectativas del Cliente Interno*

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	10%
De acuerdo	31	62%
ni acuerdo Ni desacuerdo	13	26%
desacuerdo	1	2%
Totalmente de desacuerdo	0	0%
23		

*Nota.* Adaptado de la aplicación de la encuesta estructurada a la empresa Kradac Cía. Ltda. 2022

**Análisis:**

La tabla 7 describe la estructura de la Empresa satisface las expectativas del cliente interno. Se utilizó la pregunta para medir la estructura de la empresa, en el cual el 62% están de acuerdo con la satisfacción de las expectativas del cliente interno y el 26% no están ni de acuerdo ni des acuerdo.

**Tabla 8**

*La Empresa ofrece beneficios que contribuyen a mi motivación personal.*

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	30%
De acuerdo	26	52%
Ni acuerdo ni desacuerdo	7	14%
Desacuerdo	2	4%
Totalmente de desacuerdo	0	0%
24		

*Nota.* Adaptado de la aplicación de la encuesta estructurada a la empresa Kradac Cía. Ltda. 2022

**Análisis:**

La tabla 8 referente a La Empresa ofrece beneficios que contribuyen a mi motivación personal se utilizó la pregunta para medir el factor beneficios laborales, se puede obtener que el 52% del personal está de acuerdo y el 14% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta planteada.

**Tabla 9**

*Dispongo del material necesario para realizar correctamente mi Trabajo*

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	20%
De acuerdo	18	37%
Ni acuerdo ni desacuerdo	16	33%
Desacuerdo	5	10%
Totalmente de desacuerdo	0	0%
34		

*Nota.* Adaptado de la aplicación de la encuesta estructurada a la empresa Kradac Cía. Ltda. 2022

**Análisis:**

La tabla 9 permite medir el factor de condiciones de trabajo en el que mediante la pregunta si dispone del material necesario para realizar correctamente mi Trabajo se obtiene que el 37% está de acuerdo con ello y el 33% no esta ni acuerdo ni desacuerdo respecto al material necesario para el desempeño del trabajo. Y el 10% están en desacuerdo, consideran no con contar los materiales para realizar correctamente el trabajo.

### Caracterizar el desempeño laboral de los colaboradores de Kradac Cía. Ltda

**Tabla 10**

*Mi jefe inmediato es comprensivo.*

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	25	50%
De acuerdo	22	44%
Ni acuerdo ni desacuerdo	2	4%
Desacuerdo	1	2%
Totalmente de desacuerdo	0	0%
40		

*Nota.* Adaptado de la aplicación de la encuesta estructurada a la empresa Kradac Cía. Ltda. 2022

#### **Análisis:**

La tabla 10 para identificar el factor de la relación el jefe inmediato se utilizó la pregunta mi jefe inmediato es comprensivo. Se logro obtener que los resultados son positivos y relevantes debido que el 50% está totalmente de acuerdo y 44% está de acuerdo con recibir comprensión por parte del jefe inmediato.

**Tabla 11**

*Mis compañeros me apoyan siempre que lo necesito*

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	44%
De acuerdo	26	52%
Ni acuerdo ni desacuerdo	2	4%
Desacuerdo	0	0%
Totalmente de desacuerdo	0	0%
50		

*Nota.* Adaptado de la aplicación de la encuesta estructurada a la empresa Kradac Cía. Ltda. 2022

**Análisis:**

La tabla 11 describe la pregunta Mis compañeros me apoyan siempre que lo necesito. Que están en el enfoque del factor relación con los compañeros en el que se puede apreciar que los resultados son positivos debido a que el 44% esta totalmente de acuerdo y 52% de acuerdo es decir que el margen de compañerismo se ven muy pronunciado en el clima de la empresa.

**Tabla 12**

*Las tareas que realizo las percibo con mucha importancia*

	Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	25	50%
	De acuerdo	22	44%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	2	4%
	Desacuerdo	1	2%
64	Totalmente de desacuerdo	0	0%

*Nota.* Adaptado de la aplicación de la encuesta estructurada a la empresa Kradac Cía. Ltda. 2022

**Análisis:**

La tabla 12 describe el factor desempeño el puesto de trabajo medido por la pregunta las tareas que realizo las percibo con mucha importancia en el cual a criterio de los trabajadores el 50% está totalmente de acuerdo y 44% de acuerdo, se puede enfocar que las tareas que están enfocadas al perfil en el que se desempeñan.

**Tabla 13**

*Mi nivel de motivación en estos momentos es alto*

	Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	18	36%
	De acuerdo	18	36%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	12	24%
70	Desacuerdo	2	4%

Totalmente de desacuerdo	0	0%
--------------------------------	---	----

*Nota.* Adaptado de la aplicación de la encuesta estructurada a la empresa Kradac Cía. Ltda. 2022

#### **Análisis:**

La tabla 13 mide el factor de desarrollo personal para el cual se consideró la pregunta mi nivel de motivación en estos momentos es alto en el que con un 36% tenemos que están totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, en un valor del 24% están ni acuerdo ni desacuerdo.

#### **Tabla 14**

*Considero que mis aportaciones a mi puesto de trabajo (opiniones, ideas, mejoras) se tienen en cuenta*

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	38%
De acuerdo	23	46%
Ni acuerdo ni desacuerdo	4	8%
Desacuerdo	3	6%
Totalmente de desacuerdo	1	2%
<u>72</u>		

*Nota.* Adaptado de la aplicación de la encuesta estructurada a la empresa Kradac Cía. Ltda. 2022

#### **Análisis:**

La tabla 14 representa el factor reconocimiento por parte de la empresa mediante la pregunta Considero que mis aportaciones a mi puesto de trabajo (opiniones, ideas, mejoras) se tienen en cuenta. Se obtiene valores positivos que el 46% está de acuerdo y 38% totalmente de acuerdo es decir los aportes de los trabajadores son considerados por parte de la empresa, un 8% detalla una respuesta ni acuerdo ni desacuerdo.

#### **Tabla 15**

*Se facilitan reuniones personales para detectar y resolver problemas*

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	30%
De acuerdo	26	52%
<u>78</u>		

Ni acuerdo ni desacuerdo	8	16%
Desacuerdo	1	2%
Totalmente de desacuerdo	0	0%

*Nota.* Adaptado de la aplicación de la encuesta estructurada a la empresa Kradac Cía. Ltda. 2022

### **Análisis:**

La tabla 15 mide los mecanismos de ayuda mediante la pregunta se facilitan reuniones personales para detectar y resolver problemas. En el que con un 52% están de acuerdo y 30% totalmente de acuerdo y el 16% responde ni acuerdo ni desacuerdo.

### **Tabla 16**

*Al día de hoy conozco y domino todas mis funciones*

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	30%
De acuerdo	30	60%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	6%
Desacuerdo	2	4%
Totalmente de desacuerdo	0	0%
85		

*Nota.* Adaptado de la aplicación de la encuesta estructurada a la empresa Kradac Cía. Ltda. 2022

### **Análisis:**

Tabla 16 describe el factor capacitación y entrenamiento mediante la pregunta al día de hoy conozco y domino todas mis funciones en el que 60% están de acuerdo y un 30% están totalmente de acuerdo, se puede concluir que en un 90% del personal tiene claro conocimiento de las funciones que debe desempeñar.

### **Tabla 17**

*La información que recibo es útil e importante para el desarrollo de mis actividades*

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	11	22%
De acuerdo	31	62%
Ni acuerdo ni desacuerdo	8	16%
Desacuerdo	0	0%
93		

Totalmente de desacuerdo	0	0%
--------------------------	---	----

*Nota.* Adaptado de la aplicación de la encuesta estructurada a la empresa Kradac Cía. Ltda. 2022

### **Análisis:**

La tabla 17 describe el factor de comunicación mediante la pregunta la información que recibo es útil e importante para el desarrollo de mis actividades en el que en un 22% están totalmente de acuerdo y el 62% de acuerdo es decir un 84% tiene conformidad respecto a la información que reciben es importante para el desempeño de las actividades y el 16% no están de acuerdo ni desacuerdo de la información para el ejercicio de sus actividades.

### **Tabla 18**

*Se me permite trabajar independientemente de mis preferencias sexuales, credo y orientación política*

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	27	54%
De acuerdo	23	46%
Ni acuerdo ni desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Totalmente de desacuerdo	0	0%
101		

*Nota.* Adaptado de la aplicación de la encuesta estructurada a la empresa Kradac Cía. Ltda. 2022

### **Análisis:**

Tabla 18 describe el factor equidad de género utilizando la pregunta se me permite trabajar independientemente de mis preferencias sexuales, credo y orientación política. En el que en altos valores se obtiene que el 54% esta totalmente de acuerdo y 46% de acuerdo es decir la empresa no tiene restricción alguna respecto al género, credo y orientación política de los trabajadores.

### **Tabla 19**

*En qué medida considera usted que la clima organizacional influye en el desempeño laboral*

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
---------------------	------------	------------

	Muy Importante	30	60%
	Importante	11	22%
	Moderadamente Importante	1	2%
	Poco Importante	5	10%
115	Nada Importante	3	6%

*Nota.* Adaptado de la aplicación de la encuesta estructurada a la empresa Kradac Cía. Ltda. 2022

**Análisis:**

Tabla 19 En qué medida considera usted que el clima organizacional influye en el desempeño laboral el 60% muy importante, el 22% consideran importante entre 10% y 6% consideran moderadamente importante y poco importante respectivamente.

## Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Kradac

**Tabla 20**

*Resultados modelo logit de factores de desempeño*

	R.JEFE	R.COMPA	PUESTO	DESAR	RECON	MECANISMO	CAPACIT	COMUN	EQUIDAD
Main									
Cultura	1.895* (2.43)	0.926 (1.37)	-0.225 (-0.30)	1.388* (2.09)	1.084 (1.62)	1.070 (1.57)	0.599 (0.93)	1.781* (2.16)	-0.509 (-0.66)
Satisfacción	1.080 (1.47)	-0.570 (-0.78)	2.289* (2.53)	-0.272 (-0.40)	0.443 (0.65)	1.022 (1.52)	0.781 (1.07)	0.669 (0.81)	0.952 (1.28)
Políticas	0.974 (1.88)	0.189 (0.40)	0.552 (0.96)	0.288 (0.62)	0.659 (1.43)	0.303 (0.73)	0.625 (1.35)	0.456 (0.98)	0.382 (0.73)
Estructura	0.252 (0.36)	-0.325 (-0.46)	0.633 (0.76)	0.298 (0.48)	1.659* (2.19)	0.551 (0.83)	-0.0476 (-0.07)	1.180 (1.63)	0.157 (0.21)
Beneficios	0.0859 (0.12)	1.098 (1.64)	2.126** (2.59)	1.483* (2.27)	0.743 (1.22)	0.239 (0.36)	1.069 (1.69)	1.080 (1.58)	1.670* (2.19)
Condiciones	0.299 (0.58)	0.702 (1.39)	0.737 (1.13)	0.334 (0.73)	0.00376 (0.01)	-0.290 (-0.67)	0.236 (0.51)	-0.266 (-0.53)	0.183 (0.36)
cut1	12.18** (2.68)	3.025 (0.81)	18.26** (3.21)	8.150* (2.08)	11.77** (2.69)	7.814* (2.01)	8.929* (2.20)	17.38*** (3.30)	11.48* (2.53)
cut2	14.54** (3.07)	8.202* (2.09)	20.05*** (3.44)	12.57** (3.04)	13.72** (3.17)	10.35** (2.71)	10.50* (2.56)	22.66*** (3.77)	
cut3	19.02*** (3.70)		25.39*** (3.85)	15.22*** (3.52)	15.37*** (3.45)	13.41*** (3.30)	14.78*** (3.31)		
cut4					19.39*** (3.96)				

Observations	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Adjusted $R^2$									

*Nota.* Adaptado de la aplicación de la encuesta estructurada a la empresa Kradac Cía. Ltda. 2022

### **Análisis:**

Tabla 20 describe la información consolidada de cada uno de los modelos estimados para la aplicación de la relación de las variables de desempeño y clima organizacional en lo que respecta las variables consideradas para medir el desempeño se tiene la variable relación con el jefe inmediato parte de la pregunta mi jefe inmediato es comprensivo; la variable relación con mis compañeros esta dada por la pregunta mis compañeros me apoyan siempre que lo necesito, la variable puesto esta dada por la pregunta las tareas que realizo las percibo con mucha importancia; la variable desarrollo esta dada por la pregunta mi nivel de motivación en estos momentos es alto; la variable reconocimiento esta dada por la pregunta considero que mis aportaciones a mi puesto de trabajo (opiniones, ideas, mejoras) se tienen en cuenta; la variable mecanismo esta dada por la pregunta se facilitan reuniones personales para detectar y resolver problemas; la variable capacitación esta dada por al día de hoy conozco y domino todas mis funciones; la variable comunicación esta dada por la pregunta la información que recibo es útil e importante para el desarrollo de mis actividades; la variable equidad esta dada por la pregunta Se me permite trabajar independientemente de mis preferencias.

En lo que respecta las variables consideradas para medir el clima organizacional se tiene la variable de cultura esta dada por la pregunta estoy satisfecho con el respeto que mostramos entre compañeros; la variable satisfacción es dada por me siento orgulloso de pertenecer a esta empresa; la variable políticas esta dada por conozco la política interna de trabajo; la variable estructura esta dada por la estructura de la Empresa satisface las expectativas del cliente interno; la variable beneficios esta dada por la empresa ofrece beneficios que contribuyen a mi motivación personal; la variable condiciones esta dada por dispongo del material necesario para realizar correctamente mi trabajo.

La variable de cultura esta dada por la pregunta estoy satisfecho con el respeto que mostramos entre compañeros se puede decir que ante el incremento del 1% en condiciones de mejora de la cultura de la empresa esta tiende a repercutir en 1,89% significativamente en la relación con el jefe inmediato; un 0,92% positivamente en la variable relación con mis compañeros; disminuiría en un 0,22% el desempeño en el puesto de trabajo; incidiría positivamente en un 1,38% significativamente en el desarrollo, en un 1,38% positivamente en el reconocimiento a los aportes en el puesto de trabajo; en un 1,70% en los mecanismos para resolución de problemas; en un 0,59% capacitación respecto al puesto que desempeña; en 1,78% significativamente en la comunicación con los equipos de trabajo, finalmente en lo que respecta a equidad de genero esta se puede ver disminuida en un 0,50% restringiendo la participación a de alguno de los sexo de los trabajadores.

La variable satisfacción esta dada por la pregunta me siento orgulloso de pertenecer a esta empresa se puede decir que ante el incremento del 1% en la satistaccion laboral esta tiende a repercutir en 1,08% en la relación con el jefe inmediato; disminuiría en un 0,57% en la variable relación con mis compañeros; un 2,289% significativamente en el puesto de trabajo; disminuiría en 0,27% en el desarrollo, en un 0,44% positivamente en el reconocimiento a los aportes en el puesto de trabajo; en un 1,02% en los mecanismos para resolución de problemas; en un 0,78% capacitación respecto al puesto que desempeña; en 0,66% en la comunicación con los equipos de trabajo, finalmente en lo que respecta a equidad de genero esta se puede ver un 0,95% la participación a de alguno de los sexo de los trabajadores.

La variable políticas esta dada por conozco las políticas internas de trabajo se puede decir que ante el incremento del 1% en las políticas laborales esta tiende a repercutir en 0,97% en la relación con el jefe inmediato; un 0,18% en la variable relación con mis compañeros; un 0,55% en el puesto de trabajo; 0,28% en el desarrollo, en un 0,65% positivamente en el reconocimiento a los aportes en el puesto de trabajo; en un 0,30% en los mecanismos para resolución de problemas; en un 0,62% capacitación respecto al puesto que desempeña; en 0,45% en la comunicación con los equipos de trabajo, finalmente en lo que respecta a equidad de genero esta se puede ver un 0,38% la participación a de alguno de los sexo de los trabajadores.

La variable estructura esta dada por la estructura de la Empresa satisface las expectativas del cliente interno se puede decir que ante el incremento del 1% en la estructura empresarial esta tiende a repercutir en 0,25% en la relación con el jefe inmediato; disminuir un 0,32% en la variable relación con mis compañeros; un 0,63% en el puesto de trabajo; un 0,29% en el desarrollo, en un 1,65% significativamente en el reconocimiento a los aportes

en el puesto de trabajo; en un 0,55% en los mecanismos para resolución de problemas; disminuiría un 0,04% capacitación respecto al puesto que desempeña; en 1,18% en la comunicación con los equipos de trabajo, finalmente en lo que respecta a equidad de género esta se puede ver un 0,15% la participación a de alguno de los sexo de los trabajadores.

La variable beneficios esta dada por la empresa ofrece beneficios que contribuyen a mi motivación personal se puede decir que ante el incremento del 1% en los beneficios que motiven de forma personal esta tiende a repercutir en 0,08% en la relación con el jefe inmediato; un 1,09% en la variable relación con mis compañeros; un 2,12% significativamente en el puesto de trabajo; un 1,48% significativamente en el desarrollo, en un 0,74% en el reconocimiento a los aportes en el puesto de trabajo; en un 0,23% en los mecanismos para resolución de problemas; un 1,06% capacitación respecto al puesto que desempeña; en 1,08% en la comunicación con los equipos de trabajo, finalmente en lo que respecta a equidad de género esta se puede ver un 1,67% significativamente la participación a de alguno de los sexo de los trabajadores.

La variable condiciones esta dada por dispongo del material necesario para realizar correctamente mi trabajo se puede decir que ante el incremento del 1% en las condiciones que disponga para realizar el trabajo esta tiende a repercutir en 0,29% en la relación con el jefe inmediato; un 0,72% en la variable relación con mis compañeros; un 0,73% en el puesto de trabajo; un 0,33% significativamente en el desarrollo, en un 0,003% en el reconocimiento a los aportes en el puesto de trabajo; disminuiría en un 0,29% en los mecanismos para resolución de problemas; un 0,23% capacitación respecto al puesto que desempeña; disminuiría en 0,26% en la comunicación con los equipos de trabajo, finalmente en lo que respecta a equidad de género esta se puede ver un 0,18% la participación a de alguno de los sexo de los trabajadores.

Finalmente luego de los resultados encontrados en la presente investigación se puede evidenciar que en la empresa Kradac Cía Ltda existe un buen clima organizacional de acuerdo a los resultados estadísticos de todos los factores considerados, donde un alto porcentaje argumenta estar de acuerdo con condiciones favorables en satisfacción, pertenencia, políticas, estructura, beneficios y condiciones para un adecuado clima organizacional.

Paralelamente de acuerdo al criterio de los colaboradores de la empresa respecto a la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral se describe que existe un alto nivel de importancia para el alcance de los objetivos de la empresa. Se concluye que los factores cultura, satisfacción y beneficios del clima organizacional tienen una relación

significativa con los factores del desempeño como son la relación con el jefe inmediato, puesto de trabajo, desarrollo, comunicación y equidad

## 7. Discusión

El primer objetivo planteado para el estudio fue: “Determinar el clima organizacional de la empresa”. De esta forma, se encontró que los datos obtenidos en las tablas anteriores que corresponden al objetivo de estudio ya que éstas buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el capital humano. Es necesario precisar que dichas dimensiones no son únicas, tampoco existe un clima único o ideal, este dependerá de características propias de cada entidad.

Kinichi y Kreitner (2003), dicen que cada organización tiene su cultura organizacional o cultura corporativa. Para conocer una organización, el primer paso es conocer esta cultura. Formar parte de una organización significa asimilar su cultura, vivir en una organización trabajar en ella, tomar parte en sus actividades, hacer carrera dentro de ella es participar íntimamente de su cultura organizacional.

Evans (2010), afirma que la cultura organizacional no es más que la representación de las normas informales, no escritas pero que orientan el comportamiento de los miembros de una organización en el día a día y que dirigen sus acciones en la realización de los objetivos organizacionales

Para abordar este interesante tema tomaremos como referencia las definiciones brindadas por diferentes autores acerca de la temática de estudio lo cual nos permite construir lo que menciona Ritchie y Brindley 2005 la cultura en una empresa se basa en el conjunto de hábitos, creencias, expectativas y valores compartidos por todos los miembros de la organización. De igual forma, para Robbins y Coulter 2010 la cultura organizacional está representada por aquellos principios, valores, tradiciones compartidas y formas de hacer las cosas que influyen en la actuación de los miembros de una organización.

Cameron y Quinn 1999 señala que la cultura organizacional es un conjunto de valores, las creencias y suposiciones ocultas que los miembros de la organización tienen en común. Se puede concluir que esto incentiva el sentido de pertinencia de los trabajadores como se lo describe en la tabla 5 en la cual podemos apreciar que el 100% de los resultados obtenidos son altamente positivos.

Por su parte Fernandez en el 2022 donde señala que las buenas relaciones entre los trabajadores son imprescindibles para crear bienestar y un buen ambiente dentro del ámbito de trabajo. Además, genera sentimiento de pertenencia y mejora, sin lugar a duda, el espíritu de equipo dentro de cualquier compañía.

Acercas de los conocimientos que tienen los trabajadores sobre las políticas internas de trabajo lo cual se enfatiza con lo investigado por Tesluk, Farr y Klein (1997) afirman que debido a que el clima es lo que los empleados perciben como enfatizado en las estructuras, prácticas, procedimientos y políticas organizacionales, el proceso de cambio es más

directamente modificable. Según Chiavenato, 1992, el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Así mismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos, además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas.

La estructura de la Empresa satisface las expectativas del cliente interno. Según Rodríguez, (2007), el clima organizacional, posee un carácter global que abarca múltiples aspectos internos de la organización que es vivido por todos los actores y repercute positiva o negativamente en la institución, por ello es necesario inferir a partir de la observación de distintos componentes. La empresa ofrece beneficios que contribuyen a la motivación personal del trabajador y al tener un 52% de afirmación se acopla a los mencionados por Rodríguez (2016) la cultura con la que se desarrolla la empresa, es como decir la identidad de la compañía, influirá en la motivación y la conducta del personal. Anitha 2014 menciona que un adecuado ambiente en las organizaciones puede conseguir una mayor vinculación del recurso humano y un mayor esfuerzo; es decir, es mantener a los colaboradores involucrados e identificados con su rol organizacional, para que desarrollen una actitud positiva hacia los cargos que desempeñan y lograr una conexión emocional positiva. Este autor también propone un modelo, que demuestra como los empleados comprometidos, se convierten en ejemplo de motivación para los otros empleados.

El factor de condiciones de trabajo en el que mediante la pregunta si dispone del material necesario para realizar correctamente mi trabajo, lo cual se corrobora por lo descrito por Sanders y Reuver, 2008 respecto a las organizaciones entienden que un ambiente laboral positivo facilita el alcance de las metas propuestas, Dimitriades, 2007 señala que las empresas deben velar por garantizar el mejor clima organizacional, ya que repercute en la forma como los empleados perciben la organización y se comprometen con ella. A criterio de Ekvall los resultados de las operaciones de una empresa se ven influenciados por los procesos organizacionales como la resolución de problemas, la toma de decisiones, las comunicaciones, la coordinación, el control y los procesos psicológicos de aprendizaje, creación, motivación y compromiso. Y el 33% está conformado por respuestas que no están de acuerdo ni en desacuerdo y en un 15% no cuenta con material necesario para el desarrollo del trabajo. Alles, 2008 afirma que el comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de ésta. Y al no contar con material necesario para su desempeño.

### **Caracterizar el desempeño laboral de los colaboradores de Kradac Cía. Ltda**

El factor de la relación el jefe inmediato se utilizó la pregunta mi jefe inmediato es comprensivo, esto se respalda en lo descrito por Salinas 2001 entre algunas características que debe tener un líder de departamento son: ser responsable con el trabajo asignado, meterse en la mente del subalterno para conocer sus fortalezas y debilidades, así como sus aspiraciones y sus miedos, tener conocimientos administrativos y organizativos, vigila que se cumplan todas sus órdenes siendo totalmente imparcial. Combinando conocimientos y aptitudes con toda seguridad surgirán individuos que llevarán a buen término la dirección de un grupo. A criterio de Vera 2011 si existe una sinergia entre los colaboradores y el jefe inmediato, esto que facilitará la eficacia y la obtención de resultados o alcance de objetivos. Los resultados obtenidos en la tabla 10 recalca lo investigado por Reaño Cruz 2019 Comenta que tener feedback continuo del trabajo que se está desempeñando contribuye al aprendizaje y a enfatizar todas aquellas conductas que se ponen en valor, esto provoca que se dinamice la jornada y fomenta un ambiente de trabajo agradable y distendido, alejando las tensiones y dejando a un lado cualquier factor generador de estrés negativo o distrés.

El factor relación con los compañeros en el que mediante la pregunta mis compañeros me apoyan siempre que lo necesito, esto se complementa con lo investigado por Sandoval Manríquez 2014 ya que describe que es importante mantener las buenas prácticas de interacción social, enfatizando que la comunicación entre compañeros es fundamental para mantener la armonía; de igual manera a criterio Garcia 2013 establecer relación en el lugar de trabajo, notará un aumento en la productividad y la satisfacción laboral en general, al dar ciertos pasos para comprender su inteligencia emocional y conocer a sus compañeros ya que las buenas relaciones en el lugar de trabajo son parte importante del éxito profesional; paralelo a ello lo que menciona Michael 2019 es importante que el fortalecimiento de las relaciones se produzca cotidianamente y de manera natural, no solo a través de eventos puntuales llevados a cabo por la empresa.

El factor desempeño el puesto de trabajo medido por la pregunta las tareas que realizo las percibo con mucha importancia, se puede enfocar que las tareas que están enfocadas al perfil en el que se desempeñan. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta. Al respecto, Robbins 2004 vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo de igual manera Pedraza, Amaya, & Conde en el 2010 mencionan que el desempeño es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado.

Para este factor se logra apreciar que existen distintos tipos de motivación para los trabajadores los cuales es desde factores externos a la empresa pueden estar influyendo.

Dongil 2014 define el desarrollo personal como un proceso mediante el cual las personas intentamos llegar a acrecentar todas nuestras potencialidades o fortalezas y alcanzar nuestros objetivos, deseos, inquietudes, anhelos, movidos por un interés de superación, así como por la necesidad de dar un sentido a la vida para autores como Pérez, Toncel, & Yucumá 2022 un proceso de introspección en el que se intenta descubrir la propia identidad para explorar los talentos, mejorar la salud, hacer cambios en el estilo de vida, y todo aquello que sea necesario para estar en armonía con nuestra mente y cuerpo.

El factor reconocimiento por parte de la empresa mediante la pregunta Considero que mis aportaciones a mi puesto de trabajo (opiniones, ideas, mejoras) se tienen en cuenta. El reconocimiento profesional va muy ligado al salario emocional. Actualmente las personas buscan trabajar en una empresa en la que las condiciones emocionales vayan mucho más allá de lo salarial. Para autores como Silva 2021 el reconocimiento laboral se ve afectado por el salario emocional entre ellos se detallan algunos factores que pueden considerarse como: horario flexible, el teletrabajo, desarrollo de carrera profesional, guardería, días libre, beneficios sociales, espacios de distracción, formación que no esté directamente relacionada con nuestro trabajo diario, actividades de voluntariado, reconocimiento al trabajo bien hecho, algunos de los factores mencionados por Silva son los que más destacan en la empresa Kradac como startup. Paralelo a ello a criterio de Amorós 2007 el reconocimiento a los trabajadores es una práctica que se utiliza para expresar aprecio, motivar a los empleados y reforzar el comportamiento deseado de la empresa. El objetivo del reconocimiento laboral es alentar a los empleados en el lugar de trabajo y poner en evidencia su buen desempeño y resultados comerciales positivos.

Los mecanismos de ayuda mediante la pregunta se facilitan reuniones personales para detectar y resolver problemas, de acuerdo a Rodríguez 2020 la implantación de medidas encaminadas a mejorar la satisfacción de los empleados tanto a nivel individual como colectivo conlleva obtener una organización más eficaz, ya que las personas que forman parte de la organización son un recurso único de cada empresa y pueden ser la fuente de ventajas competitivas sostenibles. Y el dialogo continuo con los trabajadores permite mejores resultados para las empresas. A criterio de Cota & Rivera 2017 considera que este tipo de espacios son una inversión que trae beneficios a la empresa y a la persona que asiste. Los resultados que se dan, es contribuir al desarrollo personal y profesional de los individuos. Como complemento de lo dicho por los autores, según Rodríguez 2020 la correcta implantación de medidas encaminadas a mejorar la satisfacción de los empleados tanto a nivel individual como colectivo conlleva obtener una organización más eficaz y que sea difícilmente imitable por otras empresas, ya que las personas que forman parte de la organización son un recurso único de cada empresa y pueden ser la fuente de ventajas competitivas sostenibles.

El factor capacitación y entrenamiento mediante la pregunta al día de hoy conozco y domino todas mis funciones, lo antes descrito se sustenta con la investigación de Tinoco (2018) en la que menciona que los procesos de práctica laboral favorecen el desarrollo e incrementan el dominio de competencias y habilidades, lo que puede evidenciarse en condiciones únicas en cada individuo y establecer estándares para la calidad de la práctica laboral. Esto también se complementa con la investigación de Schambach y Dirks (2002) relata que la importancia de las características de la práctica laboral como el lugar de trabajo, el valor de la tutoría como estrategia del acompañamiento, el valor de la autonomía del practicando al realizar la práctica laboral, la remuneración y tareas son significativas en los resultados.

El factor de comunicación mediante la pregunta la información que recibo es útil e importante para el desarrollo de mis actividades, autores como Poole, Putnam y Seibold, 1997 mencionan que la comunicación está dirigida a alcanzar la magnitud de funcionar como mecanismo fundamental para la interiorización de conocimientos, la incorporación de habilidades, el perfeccionamiento de las empresas y el fortalecimiento de la cultura organizacional, por ende la comunicación, es parte fundamental del proceso de mejora continua, puesto que permitirá encontrar los problemas existentes y dar soluciones a estos, considerando los intereses de cada colaborador. Paralelamente Ayón (2006) señala que la comunicación en una organización es de gran importancia, ya que gracias a ésta el trabajo en equipo es más eficiente, ayuda a tener un armonioso ambiente laboral donde los malentendidos disminuyen y se logran mejores resultados dentro de las diferentes áreas. En consecuencia se tiene una alta productividad en las mismas, lo que se resume en una organización fuerte, sólida y en crecimiento.

La empresa no tiene restricción alguna respecto al género, credo y orientación política de los trabajadores. La normativa vigente del Ecuador permite el libre ejercicio de la profesión sin exclusión alguna. En qué medida considera usted que la cultura organizacional influye en el desempeño laboral al ser Kradac cia Ltda una startups cuentan con una estructura organizacional horizontal, consideramos que este hecho fomenta el flujo de ideas y la toma de decisiones, empoderando a los colaboradores. Además, considera que las acciones concretas que los startups realizan pueden apoyar la motivación en el equipo y generar soluciones a problemas a través de la innovación, por ende la cultura y el desempeño que mantienen las empresas vinculadas tiene una modalidad fuera de lo tradicional y jerárquico, pero sin duda no dejan de enfocarse en objetivos a alcanzar de acuerdo a los propósitos de la empresa.

## 8. Conclusiones

Finalmente la presente investigación concluye que las variables consideradas para el objetivo de estudio, fueron variables de estrecha relación entre si, provocando de esta manera afianzar los conocimientos aprendidos y corroborar con teorías de otros autores

- En lo que respecta al clima organizacional los factores como son: cultura organizacional, satisfacción en la empresa, políticas administrativas, estructura de la empresa, beneficios laborales, condiciones de trabajo mostraron resultados positivos evidenciando de esta manera que existe un buen clima organizacional en la empresa Kradac Cía Ltda.
- En lo que respecta al desempeño se tienen los factores como: relación con el jefe inmediato, relación con mis compañeros, desempeño en el puesto de trabajo, desarrollo, reconocimiento, mecanismos, capacitación, comunicación y equidad, mediante los mismos se logró identificar el alto desempeño con el que se caracterizan los colaboradores de Kradac en sus puestos de trabajo.
- En el presente trabajo de investigación se logró apreciar que existe relación entre los factores del clima organizacional y los factores del desempeño laboral; los factores más relevantes en esta investigación respecto al clima organizacional son la cultura, la satisfacción y los beneficios y estos a su vez tienen una relación directa con un nivel de significancia con el jefe inmediato, puesto de trabajo, desarrollo, comunicación y equidad de género.

## 9. Recomendaciones

Debido a la relación existente entre los factores del clima organizacional y los factores del desempeño laboral es fundamental que las empresas alineadas a los startups garanticen dentro de sus políticas condiciones relevantes a un adecuado salario emocional que involucre, la satisfacción, y reconocimiento los trabajadores, esto a su vez brinda seguridad, crecimiento y estabilidad laboral para los trabajadores.

- Se recomienda que en los factores que el clima organizacional y el desempeño laboral en los que sus resultados fueron positivos se mantenga la aplicación de estas buenas prácticas laborales, y potencializar los factores en los que aun se debe mejorar.
- Se recomienda que la empresa implemente manuales de para los diferentes puestos de trabajo, esto a su vez permitiría que para investigaciones posteriores se pueda evaluar bajo otros parámetros de importancia y de gran aporte para la empresa.
- Se recomienda socializar de mejor manera las políticas de la empresa, respecto a planes de carrera y actualizaciones de organigrama ya que al ser una empresa alineada a las startups, tienen constantes cambios debido a los proyectos de innovación, lo cual al no estar debidamente informado provocaría fuga de capital humano para la organización.

## 10. Bibliografía

- Amado Hernández, D. S., & Fernández Rodríguez, D. C. (2018). Propuesta de estructura, roles y responsabilidades para el grupo interno de trabajo de servicios tecnológicos en la Dirección de Gestión de Información y Tecnología del Ministerio de Relaciones Exteriores, enmarcado en gobierno TI (Doctoral dissertation, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2018.).
- Aamodt, M (2010). Psicología industrial / organizacional. Un enfoque aplicado. 6 ed. México: Cengage Learning Editores.
- Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional. Juan Carlos Martínez Coll.
- Castrillón Vásquez, S., & Atehortúa Valencia, d. (2022). Análisis de las formas de organizarse de las startups tecnológicas de Colombia y su relación con el comportamiento en ventas y el clima laboral (doctoral dissertation, universidad eafit).
- Caro, A., & Cuzma Elizabet, V. S. (2019). Plan estratégico de la empresa UBER 2019-2023. Obtenido de [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2249/Arianis\\_Tesis\\_Maestria\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2249/Arianis_Tesis_Maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. Nueva York, Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. 10 ed. México: Mc.Graw-Hill
- Cota Luévano, J. A., & Rivera Martínez, J. L. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados de una cadena de zapaterías de ciudad Obregón, Sonora
- Cruz, G. (2014). Creación de estructuras organizacionales. Diseño organizacional. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/creacion-de-estructuras-organizacionales-disenoorganizacional/>
- Fernández, F. J. L., & Rodríguez, J. C. F. (2018). La metodología Lean Startup: desarrollo y aplicación para el emprendimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios, (84), 79-95
- Fernández Balmón, M. A. N. U. E. L. (2022). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Editorial Paraninfo.
- García, R. F. (2013). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Editorial Club Universitario.
- Gómez Pérez, A. G. (2020). Aplicación de un modelo (BPM) que optimice el desempeño en las funciones del departamento de talento humano de acuerdo con la NTC-ISO 9001:

- 2015 dentro de las MiPymes en la ciudad de Montería, Colombia (Doctoral dissertation, Panamá: Universidad UMECIT, 2020).
- González López Nel Jerzy. (2012, noviembre 20). La tecnología como factor que determina la estructura organizacional en la empresa. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/tecnologia-factor-determina-estructura-organizacional-empresa/>
- Puranam, P., Alexy, O., & Reitzig, M. (2014). What's "New" About New Forms of Organizing? *Academy of Management Review*, 39(2), 162–180. <https://doi.org/10.5465/amr.2011.0436>
- Narbona Sarria, Manuel. (2005). Organización de los centros TI para la administración electrónica en la junta Andalucía. Sevilla: Comunicacion 041. Tecnim@ap., 2005
- Gutiérrez Fierro, M. (2013). La cultura organizacional, variable importante para obtener ventaja competitiva
- Niebles, N., Hoyos, B., y De La Ossa, G. (2019). Clima organizacional y desempeño docente en universidades privadas de Barranquilla. *Saber, ciencia y libertad*, 14(2), 283-294. Recuperado de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/5893/5470>
- Pérez Irrázaval, A. D. P. (2020). Proyecto startup: Gentech Laboratories (Bachelor's thesis, Quito).
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias sociales*, 16(3), 493-505
- Peiro, R. (4 de Abril de 2021). Economipedia. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/desarrollo-personal.html>
- Reaño Cruz, R. V. (2019). Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018.
- Ries, E., & Sałbut, B. (2012). El método lean startup.
- Robles Díaz, P. M. (2017). Propuesta de mejora del clima organizacional de la municipalidad provincial de Carhuaz, 2016.
- Rodríguez, D. S. C., & Carrillo, O. L. (2017). La innovación y el uso de TIC colaborativas en la cultura organizacional. Propuesta de análisis en Startups. *La formación universitaria en la era digital*, 317.
- Rodríguez-Sánchez, J. L. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*, 31(2), 207-220.

- Robehmed, N. (2013). What is a Startup? Forbes. Recuperado <[www.forbes.com/sites/natalierobehmed/2013/12/16/what-is-astartup/#5c77b0c64c63](http://www.forbes.com/sites/natalierobehmed/2013/12/16/what-is-astartup/#5c77b0c64c63)>.
- Rubio, A. y Aragón, A. (2008). Recursos estratégicos en las pymes. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 17, núm. 1, pp. 103-126. Murcia: Universidad de Murcia.
- Salazar, A. M. (2008). Estudio de la cultura organizacional, según Cameron y Quinn: caso de una empresa del sector asegurador Venezolano. Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado el, 15.
- Tinoco-Giraldo, H. (2018). Diseño de un programa de e-mentoring a partir del análisis de competencias adquiridas por los estudiantes de práctica empresarial del programa de mercadeo. *Lúmina*, (19), 48-70. doi: <http://dx.doi.org/10.30554/lumina.19.2782.2018>
- Turri, S. N. Z. & Wagner, B. S. (2015). Factores críticos de sucesso de startups/TI. In: IV Simpósio Internacional de Projetos, Inovação e Sustentabilidade, 2015, São Paulo. Anais... São Paulo, 2015. Recuperado de: <<https://singep.org.br/4singep/resultado/280.pdf>>.
- Schambach, T. P. & Dirks, J. (2002). Student perceptions of internship experiences. Paper presented at the 17th Annual Conference of the International Academy for Information Management, Barcelona, Spain, 1-8. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED481733.pdf>
- Van Manen, M. (1999). *Tacto en la enseñanza*. Paidós.
- Pérez Montoya, Y., Toncel Mendoza, J. L., & Yucumá Castillo, D. A. (2022). *Envejecimiento funcional: los servicios bibliotecarios como plataforma para la participación, el bienestar emocional y la productividad de personas mayores* (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario).
- Vera, J. M. A. (2011). *Trabajo en equipo*. ESIC editorial.
- Sandoval Manríquez, M. (2014). Convivencia y clima escolar: claves de la gestión del conocimiento. *Última década*, 22(41), 153-178.

## 11. Anexos

### Anexo 1.

#### Encuesta



1859

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**FACULTAD, JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Estimado Señor (a), la presente encuesta tiene como objetivo Relación entre El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la Empresa Kradac Cía. Ltda., año 2022, por favor, responda con toda sinceridad, pues, de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos.

#### Datos Generales

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

<i>CULTURA ORGANIZACIONAL</i>		<i>Totalmente de acuerdo (5)</i>	<i>De Acuerdo o (4)</i>	<i>Ni acuerdo Ni en desacuerdo (3)</i>	<i>En desacuerdo (2)</i>	<i>Totalmente en desacuerdo (1)</i>
1	¿Me identifico con la Misión de la Empresa?					
2	¿Me identifico con la Visión de la Empresa?					
3	¿Me identifico con los Valores de la Empresa?					
4	¿Estoy satisfecho con el respeto que mostramos entre compañeros?					
5	¿Los empleados respetamos a nuestros superiores?					
6	¿En mi área o departamento se reconoce y se integra el talento, el trabajo y la creatividad de cada uno de sus integrantes?					
<i>SATISFACCIÓN EN LA EMPRESA</i>						
7.	Me siento orgulloso de pertenecer a esta Empresa.					

8.	¿Estoy satisfecho con el respeto que la Empresa brinda a sus trabajadores?					
9.	Me siento integrado a la Empresa.					
10.	¿Durante el tiempo laborado me siento seguro de permanecer en la Empresa?					
11.	¿Recomiendo a esta Empresa como un lugar ideal para trabajar?					
12.	¿Si pudiera dejar la Empresa por otro trabajo a igualdad de sueldo y condiciones me quedaría en la Empresa?					
<b>POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>						
13.	Conozco la Política de Calidad de la Empresa.					
14.	¿Conozco la Política Interna de Trabajo?					
15.	Conozco la Política de Equidad de Género					
16.	Conozco las razones por las cuales hacen cambios en Políticas y Procedimientos					
17.	Me toman en cuenta para opinar en la mejora de los procedimientos y las actividades de la Empresa de acuerdo a mis responsabilidades					
18.	¿Me apego a las Políticas Internas de la Empresa?					
<b>ESTRUCTURA DE LA EMPRESA</b>						
19.	Considero que la capacidad técnica del personal de la Empresa es suficiente.					
20.	Las figuras de mayor autoridad en la Empresa, tienen la experiencia y conocimientos necesarios para desempeñar su puesto.					
21.	La forma de liderar de la Empresa es correcta.					

22.	La actividad de cada área es congruente a las necesidades de la Empresa					
23.	La estructura de la Empresa satisface las expectativas del Cliente Interno					
<b>BENEFICIOS LABORALES</b>						
24.	La Empresa ofrece beneficios que contribuyen a mi motivación personal.					
25.	La Empresa promueve primero a sus empleados antes de buscar en el mercado					
26.	Mi salario es bueno o mejor que los que se pagan en otras Empresas.					
27.	Estoy satisfecho con las prestaciones y servicios que proporciona la Empresa.					
28.	Mi sueldo es adecuado con relación a la labor que realizo.					
29.	Me siento bien con lo que gano.					
30.	El salario que percibo me permite cubrir mi presupuesto familiar					
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>						
31.	El espacio o lugar donde trabajo es confortable					
32.	Tenemos instalaciones adecuadas (Baños, Comedor, Estacionamientos, etc)					
33.	El mobiliario y/o equipo que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones					
34.	Dispongo del material necesario para realizar correctamente mi Trabajo					
35.	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo					
36.	Tengo suficiente iluminación en mi puesto de trabajo					
37.	La temperatura es adecuada en mi puesto de trabajo					

38.	El nivel de ruido es soportable en mi puesto de trabajo					
39.	La Empresa se preocupa por mi Seguridad y Bienestar					
<b>RELACIÓN CON JEFE INMEDIATO</b>						
40.	Mi jefe inmediato es comprensivo.					
41.	Me siento a gusto con mi jefe.					
42.	Es grata la disposición de mi jefe cuando hago alguna consulta sobre mi trabajo.					
43.	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
44.	El nivel de exigencia por parte de mi jefe es adecuado para lograr los objetivos del área o departamento					
45.	Mi Jefe Inmediato me ha explicado claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades					
46.	Mi Jefe me apoya cuando es necesario reforzar algún aspecto relacionado con mis funciones					
<b>RELACIÓN CON COMPAÑEROS</b>						
47.	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
48.	Existe comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales					
49.	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
50.	Mis compañeros me apoyan siempre que lo necesito.					
51.	Si dejara la Empresa lo sentiría por ellos.					
52.	Me gusta tener familiaridad con las personas que trabajo.					
53.	La moral es generalmente alta en los miembros de mi proceso.					

54.	Estoy satisfecho con el respeto que mostramos entre compañeros.					
55.	Los compañeros de más antigüedad, me orientan positivamente para el mejor desempeño de mi trabajo					
<b>DESEMPEÑO EN PUESTO DE TRABAJO</b>						
56.	Mi puesto está en relación con mi situación académica.					
57.	En mi puesto de trabajo pongo en práctica mis conocimientos y experiencia.					
58.	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes dentro de mi puesto					
59.	Las tareas que realizo son tan importantes como las de cualquier otro colaborador.					
60.	Tengo libertad para efectuar cambios en la forma que realizo mi trabajo con el fin de hacerlo más efectivo.					
61.	Me resulta fácil realizar mi trabajo.					
62.	El volumen de trabajo es normal					
63.	El horario de trabajo se ajusta a mis necesidades.					
64.	Las tareas que realizo las percibo con mucha importancia.					
65.	Tengo cierto nivel de seguridad de permanecer en mi puesto.					
66.	Mi trabajo es muy motivador.					
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>						
67.	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
68.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi forma de ser.					

69.	Me siento feliz por lo resultado que obtengo en mi trabajo.					
70.	Mi nivel de motivación en estos momentos es alto.					
<b>RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LA EMPRESA</b>						
71.	Estoy satisfecho con los mecanismos de evaluación de desempeño					
72.	Considero que mis aportaciones a mi puesto de trabajo (opiniones, ideas, mejoras) se tienen en cuenta.					
73.	Mi trabajo esta suficientemente reconocido y considerado por la Empresa.					
74.	La Empresa reconoce el esfuerzo de mi área de trabajo.					
75.	La Empresa escucha y hace caso de las opiniones y sugerencias de los empleados.					
76.	Estoy satisfecho con los mecanismos de evaluación de desempeño					
77.	La Empresa propicia disfrutar de cada labor que realizo en mi Trabajo					
<b>MECANISMOS DE AYUDA</b>						
78.	Se facilitan reuniones personales para detectar y resolver problemas.					
79.	Se realizan eventos para motivar al personal					
80.	Son suficientes los recursos económicos y materiales que proporciona la empresa para poder realizar de manera adecuada mi trabajo					
81.	Se utilizan de manera adecuada los recursos económicos y materiales que proporciona la Empresa					
<b>CAPACITACIÓN Y/O ENTRENAMIENTO</b>						

82.	Los cursos/formaciones impartidas en la Empresa son suficientes					
83.	La Empresa me capacitó adecuadamente al iniciar mis actividades en el puesto operativos del área					
84.	Se hicieron de mi conocimiento todos los procedimientos					
85.	Al día de hoy conozco y domino todas mis funciones					
86.	Con base en el conocimiento que tengo de mi trabajo, estoy en condiciones de proponer mejoras en mi área					
87.	La capacitación proporcionada no es motivo para dejar mi puesto					
88.	Se me brinda el apoyo para asistir a Capacitación, cuando está es programada					
<b>COMUNICACIÓN</b>						
89.	Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo					
90.	Me parece que la forma de comunicación a través de mail es Efectiva					
91.	La información que recibo siempre es a través de rumores o canales informales de comunicación					
92.	Recibo "en forma oportuna" la información que requiero para mi Trabajo					
93.	La información que recibo es útil e importante para el desarrollo de mis actividades					
94.	Mis compañeros y yo sabemos quién es nuestro jefe directo					

95.	Existen los medios para dar a conocer mis ideas y compartir las mejores prácticas de conocimientos dentro de mi área de trabajo					
96.	Para tomar decisiones importantes la Empresa escucha y toma en cuenta mi opinión, ideas o sugerencias					
97.	Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la organización (jefe-colaborador, colaborador-jefe)					
98.	La Dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros					
99.	La Empresa escucha y hace caso de las opiniones y sugerencias de los empleados					
<b>EQUIDAD DE GÉNERO</b>						
100.	En la Empresa existen equidad e igualdad entre hombres y mujeres					
101.	Se me permite trabajar independientemente de mis preferencias sexuales, credo y orientación política					
102.	En la Empresa existen condiciones para aspirar a otros puestos y/o niveles independientemente de mi género					
103.	Mi jefe me trata con respeto					
104.	Las medidas implementadas para denunciar casos de hostigamiento y acoso son adecuadas					
105.	Dentro de la Empresa no se utilizan chistes y piropos, lo cual me parece correcto					
106.	Dentro de la Empresa no se realizan conversaciones con					

	contenido sexual, lo cual me parece correcto					
107	No he percibido miradas ofensivas a mi persona dentro de la Empresa					
108	Nunca me he percatado de gestos lascivos a mi persona dentro de la Empresa					
109	Nunca he recibido llamadas telefónicas sin sentido laboral que me molestan, fuera de mi horario laboral					
110	No he recibido invitaciones malintencionadas a salir por parte de algún jefe o compañero					
111	Jamás me he sentido acorralado por algún Jefe o Compañero					
112	Nunca he sido sujeto físicamente a manera de incomodarme por algún jefe o Compañero					
113	Jamás he recibido presión física por algún jefe o Compañero para realizar algo en lo que no estoy de acuerdo					
114	Nunca me he sentido presionado psicológicamente para realizar alguna acción con la que no me siento a gusto					
115.	En qué medida considera usted que la cultura organizacional influye en el desempeño laboral					

## Anexo 2.

### CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN DEL ABSTRACT

Loja, 18 de marzo de 2023

Mediante el presente documento,

Yo, Yanela Michelle López Jiménez, con cédula de identidad 1900839182 Licenciado en Ciencias de la Educación Mención Inglés, con Registro Senescyt 1031-2016-1669756.

### CERTIFICO

Que en la presente fecha he realizado la traducción, desde el idioma español al idioma extranjero inglés, del resumen correspondiente al trabajo de investigación denominado **Relación entre El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la Empresa Kradac Cía. Ltda., año 2022**, realizado por la autora Mercedes Soledad Armijos Tinoco, previo a obtener el título de **Magister en Gestión del Talento Humano** en la Universidad Nacional de Loja en la ciudad de Loja-Ecuador.

Por tanto, otorgo el presente certificado en honor a la verdad y el consentimiento a Mercedes Soledad Armijos Tinoco para que le pueda dar el uso que estime conveniente.

Atentamente,



Lic. Michelle López Jiménez  
1900839182