



Universidad  
Nacional  
de Loja

**Universidad Nacional de Loja**

**Facultad Jurídica, Social y Administrativa**

**Maestría en Gestión de Talento Humano**

**Incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del  
personal de la Importadora Megafiestas, junio 2024.**

**Trabajo de Titulación, previo a la  
obtención del título de Magister en  
Gestión de Talento Humano.**

**AUTORA:**

Lic. Lizbeth Katherine Palacios López

**DIRECTOR:**

Econ. Ángel Dionicio Aguilar Chamba

Loja- Ecuador

2024



## CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **AGUILAR CHAMBA ANGEL DIONICIO**, director del Trabajo de Titulación denominado "**Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Importadora Megafiestas, junio 2024**", perteneciente al estudiante **LIZBETH KATHERINE PALACIOS LOPEZ**, con cédula de identidad N° **1106047028**.

### Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Titulación**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Titulación**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Titulación del mencionado estudiante.

Loja, 19 de Agosto de 2024

ANGEL DIONICIO  
AGUILAR  
CHAMBA

Firmado digitalmente  
por ANGEL DIONICIO  
AGUILAR CHAMBA  
Fecha: 2024.08.19  
09:52:00 -05'00'

F) .....  
**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-002904

## **Autoría**

Yo, Lizbeth Katherine Palacios López, declaro ser la 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:** 1106047028

**Fecha:** 13 de noviembre de 2024

**Correo electrónico:** [lizbeth.k.palacios@unl.edu.ec](mailto:lizbeth.k.palacios@unl.edu.ec)

**Teléfono:** 096 793 3076

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

Yo, **Lizbeth Katherine Palacios López**, declaro ser autora del Trabajo de Titulación denominado: **Incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del personal de la Importadora Megafiestas, junio 2024**, 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 trece días del mes de noviembre del dos mil veinticuatro.

**Firma:**

**Autor:** Lizbeth Katherine Palacios López

**Cédula:** 1106047028

**Dirección:** Jipiro Paraíso

**Correo electrónico:** lizbeth.k.palacios@unl.edu.ec

**Teléfono:** 096 793 3076

**Datos complementarios**

**Director del Trabajo de Titulación:** Econ. Ángel Dionicio Aguilar Chamba.

## **Dedicatoria**

A Dios por permitirme cumplir esta meta, ser mi guía siempre, sustento y fortaleza.

A mi madre, pues sin ella no lo habría logrado. Su bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien, por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía, te amo.

A mi papa Jaime Palacios por ser un soporte en mi vida, por sus consejos y por convencerme siempre de que puedo salir adelante a pesar de los obstáculos que se me presenten en la vida.

A mi hermano Gabriel Huertas por ser ejemplo de perseverancia y sobre todo de responsabilidad y ha sido la persona que siempre ha estado pendiente de cada uno de mis pasos y aconsejándome constantemente para no equivocarse el camino.

*Lizbeth Katherine Palacios López*

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad Nacional de Loja, y a todos los ilustres profesores especialmente al Econ. Ángel Aguilar por dirigirme y darme la oportunidad de culminar de manera exitosa mi maestría en Gestión de Talento Humano, y hacer de la educación un arte de aprendizaje y superación para cada persona que desee lograr sus metas y objetivos. De igual manera agradezco al Sr. Santiago Paucar propietario de la Importadora Megafiesta, por haberme dado la oportunidad de realizar mi estudio en su empresa. Su colaboración y apertura han sido clave para el desarrollo de esta investigación.

*Lizbeth Katherine Palacios López*

## Índice de Contenidos

Portada.....	i
Certificación.....	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de Contenidos.....	vii
1. Título .....	1
2. Resumen.....	2
2.1. Abstract.....	3
3. Introducción .....	4
4. Marco teórico .....	5
4.1. Clima organizacional .....	5
4.1.1. Tipos de Clima Organizacional .....	6
4.1.2. Importancia del Clima Organizacional .....	7
4.1.3. Dimensiones que influyen en el clima organizacional. ....	8
4.1.4. ¿Por qué es necesario medir el clima organizacional?.....	13
4.1.5. Instrumentos de medición del clima organizacional.....	13
4.1.6. Evaluación del clima organizacional .....	14
4.1.7. Teoría del clima según Likert .....	14
4.1.8. Escala de Likert.....	15
4.2. Desempeño Laboral .....	16

4.2.1. Factores que intervienen en el desempeño laboral.....	17
4.2.2. Administración del desempeño laboral.....	20
4.2.3. ¿Por qué medir del desempeño laboral? .....	20
4.2.4. Métodos tradicionales de evaluación del desempeño. ....	21
4.2.5. Evaluación del desempeño.....	22
4.3. Coeficiente de correlación .....	22
4.3.1. Interpretación del coeficiente de correlación .....	22
4.4. Coeficiente de correlación lineal de Pearson .....	23
4.4.1. Propiedades del coeficiente de correlación lineal de Pearson.....	24
5. Metodología.....	26
5.1. Área de estudio.....	26
5.2. Métodos.....	28
5.2.1. Método Deductivo.....	28
5.2.2. Método Analítico.....	28
5.2.3. Método Sintético .....	28
5.3. Técnicas .....	28
5.3.1. Encuesta .....	28
5.3.2. Bibliográfica.....	29
5.4. Instrumentos .....	29
5.4.1. Cuestionario .....	29
5.4.2. Bibliografía.....	29



5.5. Población .....	30
6. Resultados.....	31
6.1. Medir el indicador de Clima Organizacional. ....	31
6.2. Medir el indicador de Desempeño laboral del personal. ....	39
6.3. Evaluar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal .....	44
7. Discusión.....	51
7.1. Medir el indicador del Clima Organizacional.....	51
7.2. Medir el indicador de desempeño laboral .....	52
7.3. Evaluar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal. ....	53
8. Conclusiones .....	55
9. Recomendaciones.....	56
10. Bibliografía .....	57
11. Anexos .....	59

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b>	Mapa de la República del Ecuador.....	26
<b>Figura 2</b>	Mapa de la Provincia de Loja.....	27
<b>Figura 3</b>	Croquis de la Importadora Megafiestas.....	27
<b>Figura 4</b>	Indicador del Clima Organizacional.....	32
<b>Figura 5</b>	Dimensión Condiciones de trabajo.....	33
<b>Figura 6</b>	Dimensión Relaciones interpersonales.....	34
<b>Figura 7</b>	Dimensión Comunicación interna .....	35
<b>Figura 8</b>	Dimensión Estructura organizacional .....	35
<b>Figura 9</b>	Dimensión Capacitación.....	36
<b>Figura 10</b>	Dimensión Reconocimiento y promoción .....	37
<b>Figura 11</b>	Dimensión Motivación y satisfacción .....	38
<b>Figura 12</b>	Dimensión Psicosocial .....	39
<b>Figura 13</b>	Indicador del Desempeño Laboral .....	40
<b>Figura 14</b>	Dimensión Calidad de trabajo .....	41
<b>Figura 15</b>	Dimensión Responsabilidad.....	42
<b>Figura 16</b>	Dimensión Compromiso organizacional .....	42
<b>Figura 17</b>	Dimensión Liderazgo y trabajo en equipo .....	43
<b>Figura 18</b>	Correlación Clima Organizacional con el Desempeño Laboral .....	44
<b>Figura 19</b>	Coefficiente de Correlación del desempeño laboral con las dimensiones del Clima Organizacional.....	45
<b>Figura 20</b>	Coefficiente de Correlación del desempeño laboral con las preguntas del Clima Organizacional.....	46

<b>Figura 21</b>	Coeficiente Correlación del Clima Organizacional con las dimensiones del Desempeño Laboral .....	48
<b>Figura 22</b>	Coeficiente de Correlación del Clima Organizacional con las preguntas del Desempeño Laboral .....	49

### Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Resultados de la correlación por dimensiones del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral .....	45
----------------	--	----

### Índice de Anexos

<b>Anexo 1</b>	Certificado de inglés .....	59
<b>Anexo 2</b>	Modelo de encuesta del Clima Organizacional.....	60
<b>Anexo 3</b>	Modelo de encuesta del Desempeño Laboral .....	61

## **1. Título**

Incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del personal de la Importadora  
Megafiestas, junio 2024.

## 2. Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó en la “*Importadora Megafiestas*”, tuvo como objetivo general determinar cómo el clima organizacional incide en el desempeño laboral del personal de la empresa; y, se plantean las siguientes interrogantes: ¿Cómo en la empresa “*Importadora Megafiestas*”, incide el clima organizacional en el desempeño laboral, medidos como dos grupos de variables que a su vez cuentan con subgrupos de variables (dimensiones)?; ¿Cómo incide las variables individuales del grupo del clima organizacional en el desempeño del personal? En cuanto a la metodología se desarrolló una investigación cualitativa y cuantitativa, descriptiva e inferencial, usando modelos estadísticos inferenciales; y, en cuanto al análisis cuantitativo de los datos, se aplicó la encuesta como herramienta a 40 trabajadores de la empresa; además, se usó complementos de Microsoft Excel tanto para la descripción de datos como para la correlación de variables, entre otras herramientas, se usaron funciones estadísticas tales para determinar el grado de dependencia que existe entre ellas. El presente tema de investigación se planteó medir la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, para ello se estableció como **hipótesis nula**, que en la “*Importadora Megafiestas*” hay una incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral y como **hipótesis alternativa** la variable clima organizacional no incide en la variable desempeño laboral. En los resultados del análisis, se determinó una débil incidencia (0,018), revisados los análisis cuantitativos haciendo uso de las herramientas arriba mencionadas se encontró que en el caso de la “*Importadora Megafiestas*” el Clima organizacional no está incidiendo en el desempeño laboral, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

**Palabra clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, correlación, hipótesis nula, hipótesis alternativa.

## 2.1. Abstract

This research work was get done at “Importadora Megafiestas”, and the general objective was to determine how the organizational environment affects the work performance of the company's employees. The following questions were set out: How does the organizational environment affect the work performance of the company “*Importadora Megafiestas*”, measured as two groups of variables which have subgroups of variables (dimensions)?; How do the individual variables of the organizational environment group affect the performance of the personnel? According to the methodology was developed with qualitative and quantitative, descriptive and inferential research, using inferential statistical models; and, as for the quantitative analysis of the data, was applied a survey as a tool for 40 workers of the company. Besides, Microsoft Excel complements were used both for the description of data and for the correlation of variables, among other tools. In addition, were used statistical functions to determine the degree of dependence that exists between them. The present research topic was focused on measuring the incidence of the organizational climate on work performance, for this purpose, it was established as a null hypothesis, that in the importer “Megafiestas” there is an incidence of the organizational environment on work performance and as an alternative hypothesis, the organizational environment variable does not affect the work performance variable. Finally, in the results of the analysis was determined a weak incidence (0.018), reviewed the quantitative analysis using the above mentioned tools, and it was found that in the case of "*Importadora Megafiestas*" the organizational environment is not affecting the work performance, therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted

**Keywords:** Organizational environment, work performance, correlation, null hypothesis, alternative hypothesis.

### 3. Introducción

Un clima organizacional óptimo, nos da como resultado una buena calidad tanto de convivencia como de ambiente laboral en una empresa; esto, se revierte en eficacia, incremento de la productividad y por lo tanto incrementa el nivel de eficiencia en el desempeño del personal que permiten cumplir los objetivos trazados por la empresa. Sin embargo, en algunas organizaciones y empresas, el clima organizacional no es el adecuado, debido a que no se cuenta con un plan o estrategia que permita mejorar los resultados del desempeño laboral, que al final se convierten en resultados e indicadores de rentabilidad de la empresa.

El presente trabajo de investigación permitió identificar los factores del clima organizacional y desempeño laboral, en los que se deben mejorar, lo que permite plantear recomendaciones y medidas estratégicas que mejoren el clima organizacional y por lo tanto el desempeño laboral del personal de la empresa; explicado esto la presente investigación tiene como propósito establecer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la “*Importadora Megafiestas*”, junio 2024, la misma que busca medir los indicadores del clima organizacional de los trabajadores de la importadora, Medir los indicadores del desempeño laboral y finalmente, evaluar en conjunto la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa.

La investigación tiene un diseño no experimental, de tipo descriptivo aplicado con un enfoque cuantitativo y cualitativo, debido a que permitió describir los diferentes aspectos de la problemática a investigar, con métodos como el deductivo, analítico y sintético. El instrumento utilizado para la recopilación de la información fue la encuesta, para la tabulación y análisis de datos se usaron funciones estadísticas en Excel entre otras PEARSON para medir la correlación entre los dos grupos de variables estudiadas en la presente investigación.

#### **4. Marco teórico**

La gestión de talento humano hace referencia al conjunto de estrategias que posee una organización para seleccionar, contratar y retener talento de manera eficaz. Además, se ocupa de los activos intangibles que no solamente hacen crecer el capital humano, sino que resaltan directamente en la consolidación y crecimiento del capital intelectual. (Chiavenato, 2017)

En la actualidad, el capital humano es considerado como elemento fundamental tanto en empresas públicas como privadas, es por tal motivo que buscan reclutar personal idóneo para que ocupen cada puesto de trabajo y de esta manera obtener excelentes resultados. Además, es importante tener el conocimiento de cómo llevar una gestión adecuada, ya que esto puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso en un mundo cada vez más competitivo y en constante cambio. (Castro y Delgado, 2020)

Existen una variedad de teorías y subteorías en el campo de la gestión del talento humano que buscan comprender y mejorar la forma en que las organizaciones contratan, seleccionan, desarrollan y mantienen el talento. Una de ellas es la teoría del comportamiento organizacional, la cual se enfoca en comprender cómo las personas se comportan dentro de una organización y cómo estos comportamientos afectan al rendimiento y la productividad. (Castro y Delgado, 2020)

##### **4.1. Clima organizacional**

El clima organizacional representa el ambiente interno entre los miembros de la organización, y está íntimamente relacionado con el grado de motivación existente, de manera que se pueda describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los



aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes (Chiavenato, 2017).

El clima organizacional es alto y favorable en las situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral; es bajo y desfavorable en las situaciones que frustran esas necesidades. En el fondo, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y, a su vez, recibe influencia de éste: es como si hubiera una retroalimentación recíproca entre el estado motivacional de las personas y el clima organizacional. (Chiavenato, 2017).

Según Iglesias y Torres, (2018) el clima organizacional es el ambiente en que se desempeñan los trabajadores y las percepciones que tienen estos sobre su entorno laboral, es un tema de suma importancia hoy en día para todas las organizaciones, las cuales encaminan esfuerzos para su mejoramiento continuo, esperando el aumento de la productividad, dedicando empeño al potencial humano y la calidad de los servicios.

#### **4.1.1. Tipos de Clima Organizacional**

Para Peña, (2018) distingue los siguientes tipos de clima organizacional existentes:

**Clima autoritario - explotador:** La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función meramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, amenazas, esporádicamente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existen más que en forma de ordenes e instrucciones específicas.

**Clima autoritario – paternalista:** Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de Clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

**Clima participativo – consultivo:** Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.

**Clima participativo – grupal:** Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

#### **4.1.2. Importancia del Clima Organizacional**

En la actualidad el clima organizacional es uno de los elementos importantes dentro de una empresa, debido a que influye directamente en el desempeño de sus trabajadores porque tiene un impacto relevante en las actitudes, la satisfacción de sus colaboradores y sobre todo la motivación. (Davies, 2022)

Davies, (2022) menciona que al existir un buen clima laboral facilita el logro de objetivos y metas deseadas para la empresa o institución, se puede decir que un clima organizacional saludable genera un compromiso sólido y positivo esto implica: Eliminar obstáculos percibidos por los empleados, Mejorar la comunicación, Ofrecer incentivos para promover comportamientos positivos, Fomentar el apoyo mutuo entre colegas, Construir una identidad colectiva sólida, Crear un ambiente de trabajo agradable que promueva la satisfacción laboral.

#### **4.1.3. Dimensiones que influyen en el clima organizacional.**

En el clima organizacional intervienen algunos elementos considerados importantes dentro de cualquier empresa. En la opinión Pilligua y Arteaga, (2019) en su investigación describe seis factores relevantes para el clima laboral.

**Comunicación:** La comunicación dentro de una organización debe ser abierta, es decir, no debe ser restringida por la estructura jerárquica de nivel descendente sino en forma horizontal, de esta forma, los trabajadores conocerán los objetivos que persigue la empresa, las necesidades y los logros obtenidos

**Colaboración:** En este factor, se evalúa el grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse, el grado de colaboración y compañerismo existente, y la confianza, siendo factores que suman importancia en el buen ambiente de trabajo, del cual se tiene como resultado, la calidad de las relaciones humanas dentro de la empresa, que será percibida por los clientes.

**Liderazgo:** El liderazgo tiene sus teorías o enfoques, algunos de ellos muy precisos, pero en el fondo son una transformación para la empresa u organización; el liderazgo en sí, involucra al personal que dirige y aquellos que tienen responsabilidades en cada área. Del nivel de liderazgo, se puede lograr resultados precisos en corto plazo.

**Carrera profesional:** Se relaciona con el nivel de preparación académica, habilidades y destrezas que tengan los trabajadores para optar por un ascenso laboral, el mismo que repercute en mejor calidad de vida, confort, sueldos considerables y puestos acordes al desempeño, que se reflejen en la evaluación de desempeño laboral.

**Satisfacción:** La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Probablemente, el empleado que se encuentre dentro de un ambiente agradable en la organización, que sus directivos reconozcan su trabajo y que lo incentiven a seguir mejorando mediante ascensos u otro tipo de motivaciones, generará satisfacción personal.

**Condiciones físicas:** El lugar de trabajo como los ambientes, la iluminación, la reducción de ruidos, herramientas y equipos para los empleados eran elementos sustanciales (condiciones físicas), y que toda organización debe brindar a sus trabajadores para que sean más productivos.

Para Davies, (2022) las dimensiones del clima organizacional son los elementos que lo componen y resultan del análisis y desintegración de esta variable, es decir que son las características susceptibles a medición y que además tienen dominio en el comportamiento de los individuos.

Halpin y Croft en el año de 1963, propusieron el primer modelo teórico formal que explicó el clima organizacional y consideraron ocho dimensiones:

**Falta de compromiso:** Mide la implicación individual de los trabajadores para con sus labores y funciones.

**Obstáculos:** Se refiere al sentimiento que el personal tiene respecto a estar realizando labores rutinarias y sin mayor relevancia.

**Espíritu de cuerpo:** Basada en que las necesidades del equipo sean satisfechas.

**Intimidad:** Percepción que es experimentada por los trabajadores respecto a la posibilidad de poder construir relaciones amistosas con sus pares.

**Indiferencia:** Se refiere a actitud distante y formal del director, al regirse por normas y reglas que impide entablar una relación afectiva con el personal.

**Énfasis en la producción y en los resultados:** Relacionada con el comportamiento centralizado y autoritario por parte de la gerencia.

**Confianza:** Referida a los esfuerzos que realiza la gerencia para motivar al personal.

**Consideración:** Se refiere a la forma como la gerencia se conduce con el fin de relacionarse lo más humanamente posible con su fuerza laboral (Davies, 2022).

En el año de 1967 Likert identificó los sistemas en la organización; además, encontró que uno de sus componentes fue el clima, basado en las percepciones de sus miembros y detalló ocho dimensiones:

**Métodos de mando:** La manera en que se usa el liderazgo para influir en los empleados.

**Naturaleza de las fuerzas motivacionales:** Los procedimientos que son creados con el fin de motivar a los empleados y dar respuestas a sus necesidades.

**Procesos de comunicación:** La naturaleza y ejercicio de los diferentes tipos de comunicación en la empresa.

**Influencia e integración:** Relevancia de la relación e interacción superior/subordinación con el fin de establecer los objetivos de la organización.

**Toma de decisiones:** La manera pertinente en sí se utiliza la información como base para la toma de decisiones, así como el reparto de funciones.

**Fijación de objetivos o directrices.**

**Procesos de control:** Distribución y ejercicio del control entre los niveles en la organización.

**Objetivos de resultados y de perfeccionamiento:** La planeación, así como la formación deseada (Davies, 2022).

Litwin y Stringer en el año de 1968 sintetizaron las aportaciones de otros autores y refirieron nueve dimensiones, algunas de cuyas variables coinciden con el autor anterior:

**Estructura:** Se refiere al concepto que los trabajadores tienen de la organización respecto a los procedimientos, limitaciones y diversidad de trámites que tienen que afrontar para desarrollar sus labores. Busca poder medir si es que la burocracia tiene preponderancia dentro de la organización.

**Responsabilidad:** Referido a la impresión que tienen los trabajadores con relación a su libertad para tomar decisiones para el desarrollo de su trabajo. Es decir, si perciben una supervisión continua en todo lo que hacen, si deben consultar todo con su superior inmediato, entre otros.

**Recompensa:** Representa la percepción de los trabajadores con respecto al reconocimiento de sus logros, así como a la remuneración recibida y si ésta es apropiada, justa y acorde con el trabajo desarrollado. Busca medir si es que la organización recurre más al premio que al castigo.

**Riesgos – Desafíos:** Referido a la percepción de los trabajadores acerca de los retos que el trabajo representa; buscar medir si es que la organización ha calculado los riesgos y desafíos que se afronta para el logro de sus objetivos.

**Calor – Cordialidad:** Percepción que tienen los trabajadores respecto a si prima un ambiente de trabajo agradable, donde existen buenas relaciones interpersonales y sociales entre los compañeros, así como entre subordinados y jefes.

**Cooperación – Apoyo:** Se refiere a la impresión que los trabajadores tienen con relación a la orientación hacia la cooperación tanto por parte de los colegas, así como de la plana directiva. Busca medir el soporte existente entre los diferentes niveles jerárquicos.

**Estándares:** Corresponde a la percepción que los empleados tienen acerca del énfasis que pone la empresa sobre las normas de rendimiento.

**Conflictos:** Representa la percepción de los empleados respecto a los jefes, es decir, si ellos se muestran abiertos y dispuestos a escuchar las diversas opiniones, sin temer enfrentar el problema tan pronto se presente, y la forma en cómo se aceptan las opiniones discrepantes y cómo se administran los conflictos.

**Identidad:** Se refiere a la percepción de los empleados con respecto al sentimiento de pertenencia hacia la organización y la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización (Davies, 2022).

En el año 2011 Brunet afirmó que para las organizaciones es indispensable contar con un instrumento de medición que les permita evaluar el clima dentro de la misma. Son cuatro dimensiones las que componen su instrumento:

**Autonomía individual:** Comprende la responsabilidad y la independencia que tienen los individuos, así como cuán rígidas son las leyes propias de la organización. Esta dimensión se refiere a que es el propio individuo quien tiene la posibilidad de regirse a sí mismo, conservando para sí cierta autonomía en su decisión.

**Grado de estructura que el puesto impone:** Evalúa la manera en cómo los superiores comunican a sus equipos los objetivos y métodos de trabajo.

**Tipo de recompensa:** Se basa en los aspectos monetarios, de remuneración y las posibilidades de promoción.

**Consideración, agradecimiento y apoyo:** Esta dimensión se refiere al estímulo y apoyo que los trabajadores reciben de sus superiores (Davies, 2022).

#### **4.1.4. ¿Por qué es necesario medir el clima organizacional?**

Al medir el clima organizacional de una empresa o institución provee información al respecto de diferentes procesos culturales, estructurales y de gestión de los recursos humanos, que permite adelantarnos con acciones planificadas en la intervención de cada subsistema para su mejora (González, 2017).

Un diagnóstico y análisis del clima organizacional resulta de suma importancia a la hora de tomar decisiones, porque permite distinguir las fortalezas con las que se cuenta y los puntos que están requiriendo progresos, desde la perspectiva de las personas que la integran. Se entiende que la percepción que los trabajadores construyen de la organización influirá estrechamente en su motivación y productividad. La manera en que las personas se identifican y comprometen con los objetivos de la organización implica la percepción de que esta les está brindando seguridad material y asegurando, en alguna medida, poder acompañarlos en su expectativa de desarrollo profesional. (González, 2017).

#### **4.1.5. Instrumentos de medición del clima organizacional.**

Como señala Ramos et al. (2012) dentro de una organización existen tres instrumentos para medir el clima organizacional: Observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores,



realizar entrevistas directas a los trabajadores, realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de un cuestionario.

El instrumento de medida más utilizado en los estudios de evaluación del clima organizacional, es el cuestionario escrito. Este tipo de instrumento presenta preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales deben indicar hasta qué punto están de acuerdo o no con esta descripción. En general, en los cuestionarios se encuentran escalas de respuestas de tipo nominal o de intervalo (Ramos et al., 2012).

#### **4.1.6. Evaluación del clima organizacional**

El clima organizacional se puede medir aplicando un instrumento a los trabajadores de una empresa; una opción es la aplicación de encuestas a los empleados, aunque existen otras herramientas tales como la observación, la entrevista o realización de preguntas. Es importante definir qué es lo que se quiere conocer sobre el clima y plantear el instrumento de forma clara. Para diagnosticar problemas organizacionales es importante definir en el instrumento de investigación preguntas claras que permitan tener un comparativo sobre el clima organizacional que se da actualmente y el clima organizacional que se desearía. El clima organizacional hace propiamente referencia a la percepción del personal en cuanto a su lugar de trabajo, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales entre los elementos de la empresa en cualquiera de sus niveles jerárquicos, la comunicación ya sea esta formal e informal, entre otros (Cota, 2017).

#### **4.1.7. Teoría del clima según Likert**

Likert en su teoría de clima organizacional menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción (Sandoval, 2004).

Likert mide la percepción del clima organizacional en función de ocho dimensiones:

**Los métodos de mando:** La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.

**Las características de las fuerzas motivacionales:** Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.

**Las características de los procesos de comunicación:** La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.

**Las características de los procesos de influencia:** La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.

**Las características de los procesos de toma de decisiones:** La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.

**Las características de los procesos de planificación:** La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.

**Las características de los procesos de control:** El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.

**Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento:** La planificación, así como la formación deseada.

#### **4.1.8. Escala de Likert.**

La escala tipo Likert es un instrumento de medición o recolección de datos cuantitativos utilizado dentro de la investigación. Es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal; consiste en una serie de ítems o juicios a modo de afirmaciones ante los cuales se solicita reacción del sujeto. El estímulo (ítem o juicio) que se presenta al sujeto, representa la propiedad que el investigador está interesado en medir y las respuestas son solicitadas en

términos de grados de acuerdo o desacuerdo que el sujeto tenga con la sentencia en particular. Son siete el número de opciones de respuestas más usados, en donde 7 significa totalmente satisfecho y 1 totalmente insatisfecho (Maldonado, 2012).

#### **4.2. Desempeño Laboral**

El desempeño laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados (Rodríguez, 2009).

Para Chiavenato, (2009) el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Robbins y Judge, (2009) menciona a la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

Se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo (Terán y Lorenzo, 2011).

El desempeño es la manera en que los colaboradores desempeñan sus actividades diarias de trabajo, de acuerdo con criterios sistemáticos, los mismos que se miden en función de la capacidad de la administración para adaptarse, mantenerse y crecer en función de los objetivos de la empresa, con el fin de renovarse de manera constante o, mejor aún, convertirse en una organización de adaptación y crecimiento.

#### **4.2.1. Factores que intervienen en el desempeño laboral**

En la opinión de Navarrete et al. (2020) el desempeño laboral posee los siguientes factores:

**Ambiente laboral:** Condiciones que se ofrecen al colaborador dentro de un ambiente afable, caracterizado por buenas condiciones, disposiciones de los elementos acorde con el desempeño y el desenvolvimiento en la empresa durante la jornada laboral. Las organizaciones son diferentes, ya que, de manera independiente, su cultura, su entorno y su misión van acorde a las metas y objetivos que dan inicio a su razón de ser. Pues se busca mantener a los colaboradores que se acoplen con su cultura, con su ambiente, mientras que los colaboradores trataran de permanecer en las organizaciones que mejor se acoplen con su carácter y personalidad. Habrá que retroalimentar el dialogo entre jefes y colaboradores para mejorar el ambiente laboral, hacer que este se sienta más participe de los objetivos, aumentando las

recompensas y mejorando la comunicación. Se puede fortalecer este factor fomentando una buena atmósfera de trabajo, el diálogo, equilibrio emocional y desarrollando técnicas de mejora de cada uno de estos (Navarrete et al., 2020).

**Comunicación:** La comunicación es un tema tan ambiguo como el hombre y tan importante como él. Está presente una serie de elementos que sin los cuales no se llevaría a cabo este proceso tan complejo y trascendencia para la humanidad y las empresas. No basta solo con hablar es suficiente sino hay que ir más allá y romper la barrera superficial. Pues no se trata de solo transmitir información, sino de expresar ideas, opiniones, sentimientos, emociones, tanto de un lado (emisor) como del otro (receptor), para que se logre comunicación entre dos personas se debe dar un intercambio mutuo. Las organizaciones establecen comunicación que forman parte de su cultura o de sus normas, por ello que la comunicación entre colaboradores de todos los niveles, ya sea; altos directivos, jefes y subordinados debe ser fluida y transparente (Navarrete et al., 2020).

**Cultura Organizacional:** Conjunto de suposiciones, creencias, cultura, valores y normas que comparten los miembros de una empresa u organización; crea el ambiente humano en que los colaboradores realizan su trabajo. En la cultura influye todo lo que sucede en la organización y crea el sello de la misma, es decir lo que proyecta un colaborador en su actitud (Navarrete et al., 2020).

**Incentivos:** Estímulos que se ofrecen al personal para que se sienta motivado a trabajar en forma más eficiente, eficaz y efectiva, ya que sabe que en la medida que realice un esfuerzo, igualmente recibirá un incentivo que lo retribuya. El objetivo es atraer y retener los colaboradores valiosos para la organización, comprometerlos con su objetivo, estimulando su creatividad y dotes de innovación, evitando la pérdida del capital humano y la inversión que las

empresas han realizado en ellos, el objetivo principal se fundamenta en lograr la eficiencia y la eficacia organizativa (Navarrete et al., 2020).

**Satisfacción laboral:** Grado de conformidad del talento humano en cuanto al trabajo se refiere, esta variable se halla más cercana a los sentimientos que a la productividad, esto implica centrar la atención en las características del individuo, las circunstancias del ambiente de trabajo o la combinación de ambas. La satisfacción consiste en el sentimiento afectivo frente al trabajo y las consecuencias que derivan de él, su importancia radica en el bienestar de los colaboradores, al entender que el conseguir estados anímicos es necesario y beneficioso para incrementar la productividad laboral. En la satisfacción laboral influyen numerosos factores desde la actividad que se realiza, la vocación profesional, las condiciones de trabajo, la cultura empresarial, el estilo de dirección del talento humano y el ambiente laboral (Navarrete et al., 2020).

**Competencias y educación:** Comportamientos y aptitudes de la persona imprescindibles para el desempeño eficaz de un puesto de trabajo. La educación se basa en la preparación académica que permite el desarrollo de la capacidad intelectual en su puesto. El término competencia enmarca conocimientos, habilidades, actitudes, disposiciones y valores muy relacionados entre ellos que garantizan un desempeño laboral satisfactorio según indicadores previamente seleccionados. Es decir, qué elegir en una determinada situación, convirtiéndose así en uno de los pilares fundamentales que sostiene al éxito profesional y personal. El proceso empieza cuando se asimila que es primordial comprometerse ante un dilema, le sigue la formulación de los objetivos, la propuesta de alternativas, los pros y contras de cada una de ellas para entender el resultado final (Navarrete et al., 2020).

**Conocimiento y experiencia:** Factor que se refiere, por un lado, a los conocimientos específicos imprescindibles para desempeñar un puesto, y, por otro lado, a la exposición del

ocupante a lo largo del tiempo a situaciones diversas que le permiten decidir acertadamente basándose en antecedentes de trabajo. La experiencia es la práctica que se ha mantenido a lo largo del tiempo de una actividad laboral, esto permite implementar nuevos conocimientos y aumentar la eficacia en la aplicación de los mismos, todo lo cual se relaciona con la optimización de los resultados de esta actividad. La experiencia entonces se considera como un factor muy determinante en lo que se refiere a la preparación profesional y en un óptimo desarrollo profesional de manera general. De manera común la experiencia se mide a partir del tiempo en que una persona se ha desenvuelto en una actividad específica, aunque también se considera los tipos y diversidad de cargos que haya tenido (Navarrete et al., 2020).

#### **4.2.2. Administración del desempeño laboral**

Hace referencia al proceso en donde las compañías se aseguran de que la fuerza laboral trabaje para alcanzar las metas organizacionales, e incluyen prácticas por las cuales el gerente define las metas y tareas del empleado, desarrolla sus habilidades y capacidades, y evalúa de manera regular su comportamiento dirigido a metas, y luego lo recompensa en una forma que se espera tendrá sentido en cuanto a las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesionales del individuo (Guzmán, 2015).

#### **4.2.3. ¿Por qué medir del desempeño laboral?**

Según Góngora et al., (2014) medir el desempeño tiene algunos propósitos:

Ayudar a la dirección a que tome las mejores decisiones de recursos humanos en general, identificar las necesidades de capacitación y desarrollo, identificar las aptitudes y competencias de los empleados que son inadecuados y para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos, brindan retroalimentación a los empleados acerca de cómo ve la organización y su desempeño. Y son la base para asignar recompensas

#### 4.2.4. Métodos tradicionales de evaluación del desempeño.

Estos métodos varían dependiendo de cada empresa, debido a que construyen un método dependiendo de su estructura jerárquica y departamentos (Chiavenato, 2017).

Los métodos más conocidos para evaluar el desempeño son:

**Método de escalas gráficas:** es una tabla de doble asiento, donde se registran, en los renglones, los factores de la evaluación y en las columnas las calificaciones de la evaluación del desempeño. Los factores de la evaluación son comportamientos y actitudes que selecciona y valora la organización. Así los trabajadores que alcanzan mejor desempeño en sus actividades son quienes alcanzan mejores calificaciones.

**Elección forzada:** el método de elección forzada surgió para eliminar la superficialidad, la generalización y la subjetividad, aspectos característicos del método de escalas gráficas. La elección forzada consiste en evaluar el desempeño de las personas por medio de bloques de frases descriptivas que se enfocan en determinados aspectos del comportamiento. Cada bloque está compuesto por dos, cuatro o más frases. El evaluador tiene la obligación de escoger una o dos de las frases de cada bloque, la que mejor se aplique al desempeño del trabajador evaluado. También puede escoger la frase que mejor represente el desempeño del trabajador y la que más se aleje de él. De ahí su nombre de elección forzada.

**Investigación de campo:** es uno de los tradicionales métodos más completos para evaluar el desempeño. Se basa en el principio de la responsabilidad de línea y la función de staff en el proceso de evaluación del desempeño. Requiere de entrevistas entre un especialista en evaluación (staff) y los gerentes (línea) para, en conjunto, evaluar el desempeño de los respectivos trabajadores. De ahí el nombre de investigación de campo.



**Método de incidentes críticos:** es un método muy sencillo y se basa en las características extremas (incidentes críticos) que representan desempeños sumamente positivos (éxito) o negativos (fracaso). El método no se ocupa del desempeño normal, sino de desempeños excepcionales, sean positivos o negativos. Cada factor de la evaluación del desempeño se transforma en incidentes críticos o excepcionales con el objeto de evaluar los puntos fuertes y los débiles de cada trabajador

#### **4.2.5. Evaluación del desempeño**

Consiste en calificar el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación con sus estándares. Aunque “evaluar el desempeño” por lo general trae a la mente herramientas específicas de evaluación, como el formato de evaluación de enseñanza, los formatos reales tan sólo son parte del proceso en su conjunto. La evaluación del desempeño también supone que se han establecido estándares de éste, y también que se dará a los trabajadores la retroalimentación y los incentivos para ayudarlos a solventar las deficiencias en el desempeño, o para que continúen desempeñándose de forma sobresaliente (Dessler y Varela, 2011)

#### **4.3. Coeficiente de correlación**

El coeficiente de correlación expresa el grado o fuerza de la relación lineal. En general, se expresa como  $r$  y puede ser cualquier número entre  $+1$  y  $-1$ , incluyendo ambos valores (Render, 2012).

##### **4.3.1. Interpretación del coeficiente de correlación**

Según Lahura, (2003) coeficiente de correlación muestral, además de ser independiente de las unidades de medida de las variables, se caracteriza por tomar valores dentro del intervalo cerrado  $(-1, 1)$ . La interpretación del coeficiente de correlación muestral depende del valor y del signo que tome y de las características de la muestra analizada.

Por otro lado, el valor absoluto del coeficiente de correlación indica la fuerza de la relación lineal. Un coeficiente de correlación muy cercano a uno en valor absoluto indica que la relación entre las variables es muy fuerte, mientras que, si es muy cercano a cero, indica que la relación es muy débil (Lahura, 2003).

Es importante mencionar que un coeficiente de correlación bajo no significa que no existe relación alguna entre las variables, sino simplemente que no existe relación lineal entre ellas.

#### **4.4. Coeficiente de correlación lineal de Pearson**

El coeficiente de correlación de Pearson es una medida considerablemente utilizada en diversas áreas del quehacer científico, desde estudios técnicos, econométricos o de ingeniería; hasta investigaciones relacionadas con las ciencias sociales, del comportamiento o de la salud. Es precisamente esta extensa y profusa divulgación una de las razones que explicaría el uso indebido que se le da a esta herramienta estadística, especialmente en aquellos escenarios en los que debe ser interpretada correctamente o en los que se tienen que comprobar las suposiciones matemáticas que la sustentan. Un ejemplo de esto se halla cuando se asume que la correlación implica causalidad, confusión en la que se incurre con frecuencia y en la que se ven involucrados, tanto investigadores noveles, como algunos más experimentados. Pero tal vez el foco de mayores errores se encuentre al momento de comprobar premisas como la de la normalidad, siendo que esta se verifica únicamente a nivel univariado y se omite su revisión bivariada, quizás por desconocimiento o porque exige la utilización de técnicas más complejas. (Hernández et al., 2018)

#### 4.4.1. Propiedades del coeficiente de correlación lineal de Pearson

Para Hernández et al. (2018) son muchas las propiedades que podrían citarse acerca de este coeficiente; sin embargo, y para efectos de practicidad, se considerarán únicamente las más relevantes.

**Adimensionalidad:** Posee un índice sin dimensiones los cuales se origina cuando las unidades del numerador se cancelan con las del denominador. Esta propiedad representa una ventaja esencial que hace de este coeficiente una medida versátil y fácilmente interpretable.

**Rango definido entre -1 y 1:** Cuando dicho ángulo es cercano a 0, el coseno tiende a 1, lo que implicaría que las variables poseen una alta proximidad en el espacio. Situación similar se presenta cuando el ángulo es aproximadamente igual a 180, en cuyo caso, el coseno será igual a -1 e indicará que las variables siguen exhibiendo una elevada cercanía, pero en direcciones opuestas. Ahora bien, cuando el ángulo entre los vectores es de 90 grados o similar, el coseno tenderá a 0 y esto supondrá que las variables son ortogonales, y que, en consecuencia, no están relacionadas linealmente.

**Relación Lineal:** Esta propiedad es una de las más importantes y tal vez sea en la que más errores de interpretación se comenten. Es fundamental distinguir que lo que mide el coeficiente de Pearson es la fuerza y la dirección de la relación lineal entre las variables. En otras palabras, si el coeficiente de correlación es nulo, únicamente se podría establecer que no hay asociación lineal entre las variables, aunque pueda existir otro tipo de vinculación.

**Simetría:** La simetría en este caso establece que, sin importar si se intercambian las posiciones de X y Y, el resultado del coeficiente será el mismo. lo que a su vez implica que, al realizar un análisis de correlación, ninguna de las características de interés debe asumirse como

explicativa de la otra. El coeficiente de correlación no puede ser usado para determinar la dirección de la relación lineal entre las variables.

**Independencia con respecto al origen y a la escala:** El valor del R de Pearson una vez ha sido calculado, no cambiará a pesar de que se modifique el origen o la escala de los datos; es decir, el coeficiente no se ve afectado por aquellas transformaciones lineales que se apliquen a las variables. En palabras simples, sumar o restar constantes uniformemente a cada variable no alterará el resultado, lo mismo si se multiplica o divide.

## 5. Metodología

La presente investigación tiene un diseño no experimental, de tipo descriptivo aplicado con un enfoque cuantitativo y cualitativo, debido a que permitió describir los diferentes aspectos de la problemática a investigar con relación al clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la “importadora Megafiestas”.

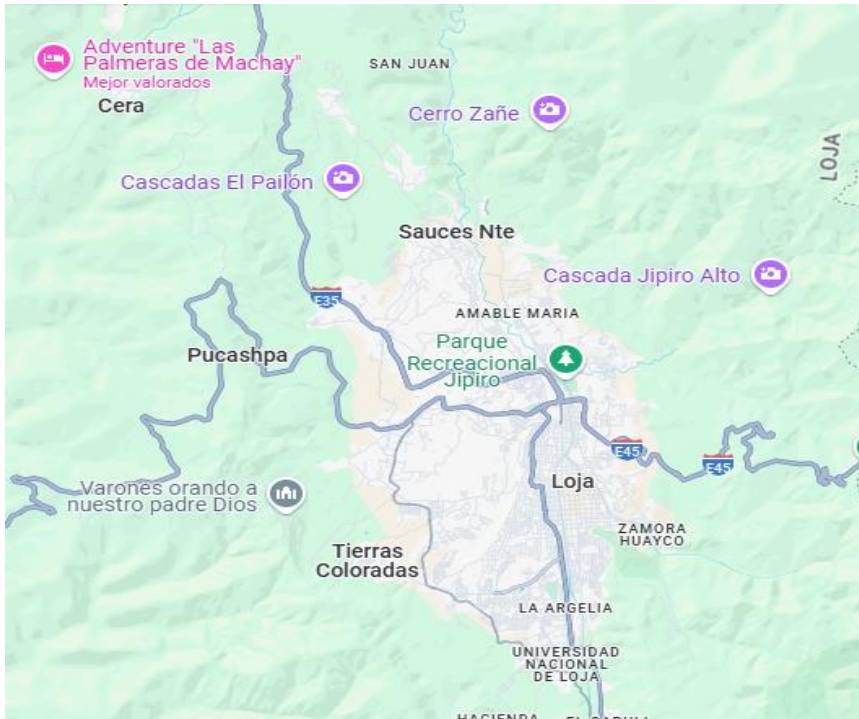
### 5.1. Área de estudio

**Figura 1**

Mapa de la República del Ecuador

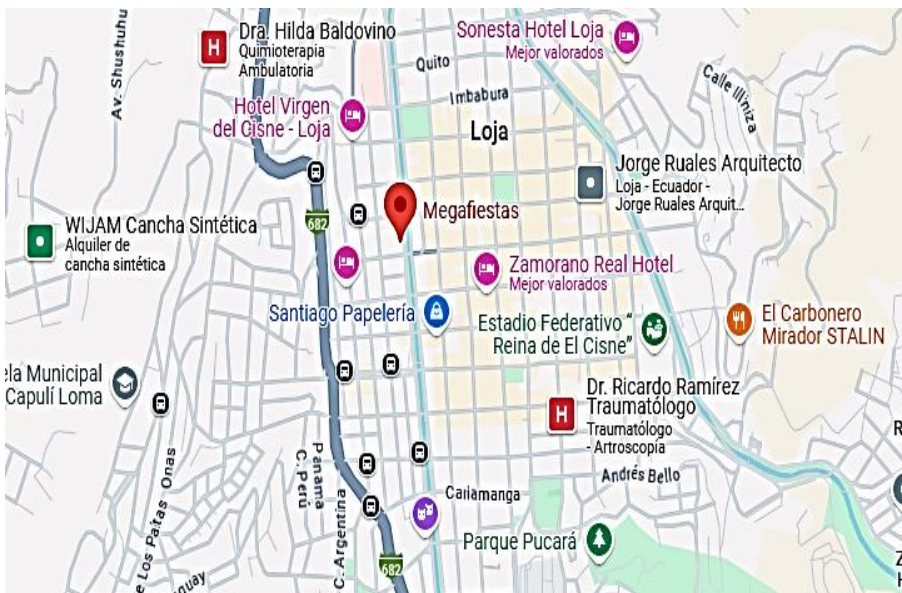


**Figura 2**  
Mapa de la Provincia de Loja



**Nota:** Imagen tomada de Google Maps

**Figura 3**  
Croquis de la Importadora Megafiestas



**Nota:** La imagen indica la ubicación de la Importadora Megafiestas, tomada de Google Maps.

La investigación se llevó a cabo en la “Importadora Megafiestas” ubicada en la ciudad de Loja en la Av. Manuel Agustín Aguirre entre 10 de agosto y Rocafuerte. El periodo de estudio abarcó el mes junio 2024.

## **5.2. Métodos**

### **5.2.1. Método Deductivo**

Este método ayudó en el desarrollo de los aspectos teóricos de la presente investigación en forma general utilizando material bibliográfico, hasta llegar a la formulación de las conclusiones y recomendaciones.

### **5.2.2. Método Analítico**

Este método se aplicó para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación.

### **5.2.3. Método Sintético**

Este método se aplicó para elaborar el resumen de manera consolidada de forma clara y coherente, el mismo que contiene observaciones de cada uno de los procesos que se ejecutaron en la investigación.

## **5.3. Técnicas**

### **5.3.1. Encuesta**

Las encuestas permitieron obtener respuestas reales sobre la percepción que tienen los empleados acerca del clima organizacional de la importadora megafiestas, la misma que fue elaborada bajo el método y escala de Likert.

### **5.3.2. Bibliográfica**

La técnica bibliográfica se usó con la finalidad de recopilar diferentes teorías y enfoques de distintos autores, en base a fuentes de información como libros, documentos, revistas, tesis, internet, etc., de modo que sirvan como fundamento y orientación para la presente investigación.

## **5.4. Instrumentos**

### **5.4.1. Cuestionario**

Permitió desarrollar las encuestas pertinentes, las mismas que se dividen en dos. El primer cuestionario para medir la cultura organizacional se elaboró bajo 8 dimensiones propuestas por Likert y el segundo cuestionario para medir el desempeño laboral de los empleados de la importadora megafiestas.

Los cuestionarios fueron elaborados bajo la escala tipo Likert que va de 1 a 5 en donde:

5: Totalmente de acuerdo

4: De acuerdo

3: Neutro

2: En desacuerdo

1: Totalmente en desacuerdo.

### **5.4.2. Bibliografía**

Ayudó a obtener información de fuentes bibliográficas que se verán reflejados en el marco teórico.



## **5.5. Población**

La población que se tomó en cuenta son los 40 trabajadores que laboran en la Importadora Megafiestas, por ser una población pequeña no se tomó muestra se trabajó con un barrido de la información con datos del personal que labora en la empresa.

## 6. Resultados

### 6.1. Medir el indicador de Clima Organizacional.

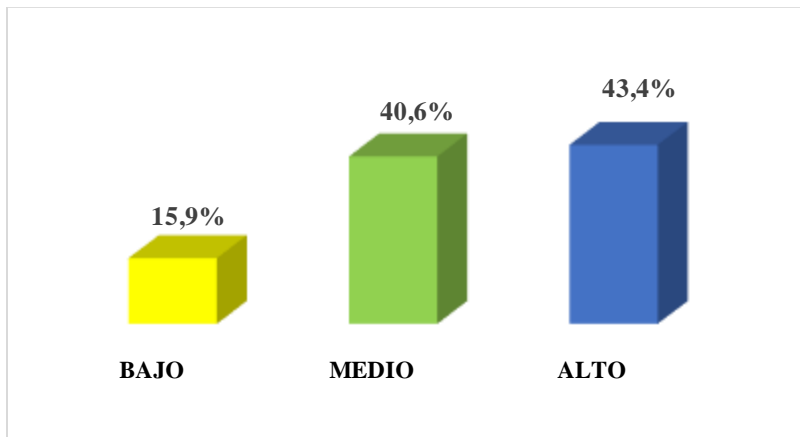
La identificación de los factores que influyen en el clima organizacional de la “*Importadora Megafiestas*” y el desempeño laboral del personal en la presente investigación se realizó a través del instrumento “encuesta” a los 40 trabajadores que forman parte de la misma, cuyos resultados establecen de forma estadística el comportamiento del personal en su lugar de trabajo.

La variable clima organizacional está conformada por 8 dimensiones: condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, comunicación interna, estructura organizacional, capacitación, reconocimiento y promoción, motivación y satisfacción, dimensión psicosocial; esta variable tiene un total de 28 preguntas. Las alternativas de respuesta de las preguntas del clima organizacional para el respectivo análisis tienen la siguiente valoración de acuerdo a la escala de Likert en donde:

- 1 totalmente en desacuerdo
- 2 en desacuerdo
- 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 de acuerdo
- 5 totalmente de acuerdo

Para el análisis de los resultados se utilizó estadística descriptiva representada a través de gráficos o tablas, y las respuestas obtenidas se las agrupó en una escala bajo, medio y alto como se indica a continuación:

**Figura 4**  
Indicador del Clima Organizacional



**Nota:** Resultado de la aplicación de encuestas al personal de la “*Importadora Megafiestas*”

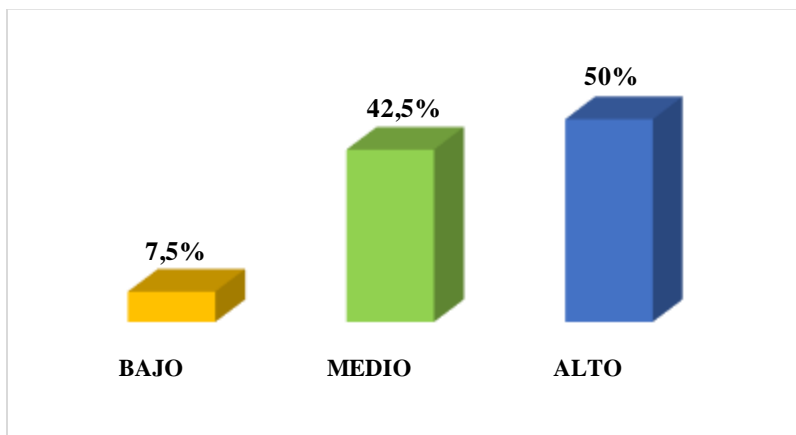
**Interpretación:**

La percepción del clima organizacional muestra que un 43,4% de los encuestados consideran que es alto, sienten que cumple con sus expectativas en todas las dimensiones propuestas como lo son: condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, comunicación interna, estructura organizacional, capacitación, reconocimiento y promoción, motivación y satisfacción y en la dimensión psicosocial.

El 40,6% del personal califica el clima organizacional como medio, este resultado sugiere que, aunque la mayoría del personal siente que hay un nivel aceptable necesita que éste se mejore.

Por otro lado, el 15,9% percibe un clima organizacional bajo, este grupo puede estar enfrentando retos significativos que impactan no sólo su satisfacción laboral, sino también su compromiso con la organización y su desempeño.

**Figura 5**  
Dimensión Condiciones de trabajo

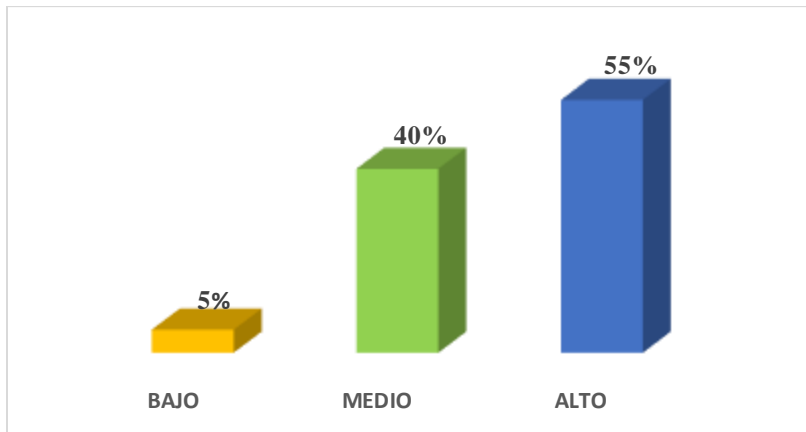


**Nota:** Resultado de la aplicación de encuestas al personal de la “*Importadora Megafiestas*”

**Interpretación:**

El 7,5% de los trabajadores de la “*Importadora Megafiestas*” perciben las condiciones de trabajo como bajas, manifiestan que no disponen de los materiales y recursos necesarios para realizar sus tareas y que las condiciones de trabajo no son las adecuadas, el 42,5% consideran que las condiciones de trabajo son medias, se recomienda mejorar algunas áreas para elevar la percepción, ya que estos trabajadores deben estar presentando limitaciones de recursos, en cambio el 50% mencionan que poseen todos los materiales y recursos necesarios para llevar a cabo sus tareas y cuentan con óptimas condiciones de trabajo como comodidad, ruido, iluminación, limpieza y orden, lo cual les permiten desempeñar sus labores con normalidad.

**Figura 6**  
Dimensión Relaciones interpersonales

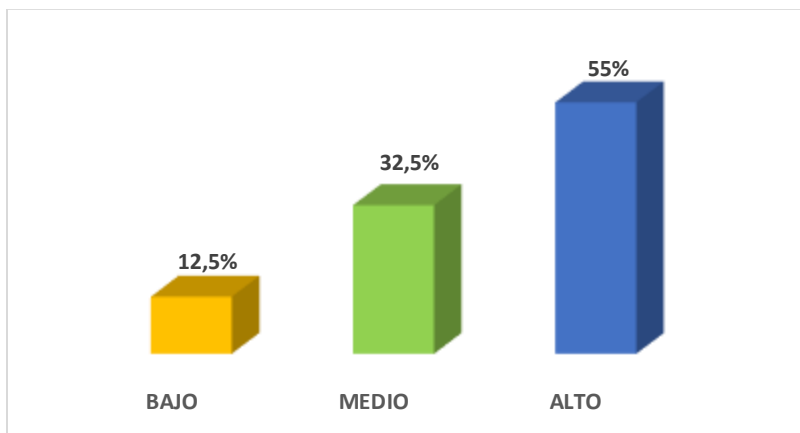


**Nota:** Resultado de la aplicación de encuestas al personal de la “*Importadora Megafiestas*”

**Interpretación:**

El 55% de los trabajadores, consideran que en la *Importadora Megafiestas*” se fomenta el respeto entre compañeros y se desarrolla el trabajo en equipo, se sienten satisfechos con la colaboración de las personas de otros departamentos y cuentan con un jefe inmediato superior con una actitud abierta respecto a sus puntos de vista, el 40% de encuestados perciben las relaciones interpersonales en un nivel medio, lo que significa que existe un ambiente normalmente positivo, el 5% de los encuestados manifiestan que sus compañeros no actúan con respeto y no existe una colaboración entre ellos.

**Figura 7**  
Dimensión Comunicación interna

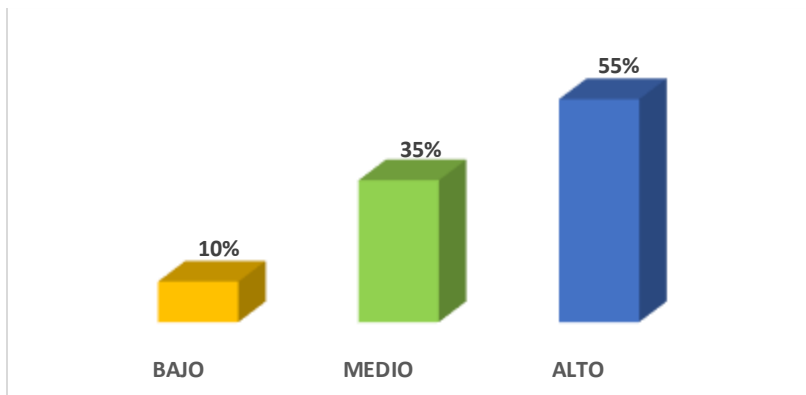


**Nota:** Resultado de la aplicación de encuestas al personal de la “*Importadora Megafiestas*”

**Interpretación:**

El 12,5% de los trabajadores manifiestan que en la “*Importadora Megafiestas*” la comunicación interna no es una actividad permanente y planificada, no recibe retroalimentación sobre las labores que realiza, y la comunicación no es clara y transparente acerca de los resultados, mientras que 55% menciona que la comunicación es una actividad clara y permanente, cuentan con retroalimentación para mejorar en su lugar de trabajo, el 32,5% perciben esta dimensión en un nivel medio, es decir que necesita mejorar en este apartado.

**Figura 8**  
Dimensión Estructura organizacional

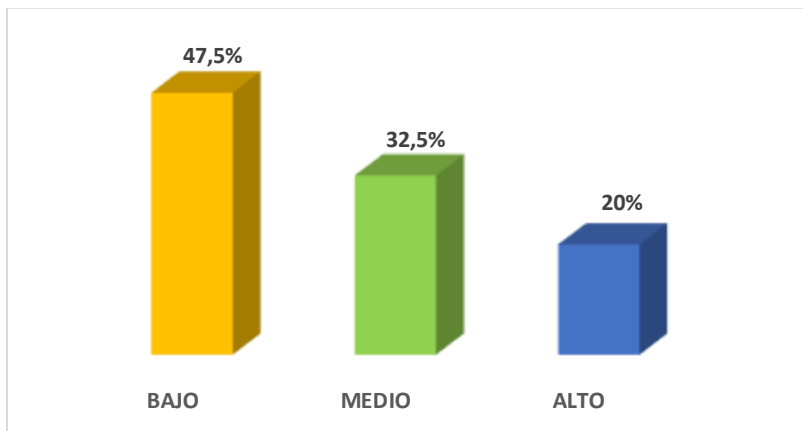


**Nota:** Resultado de la aplicación de encuestas al personal de la “*Importadora Megafiestas*”

### **Interpretación:**

El 55% de los trabajadores comentan que en la “*Importadora Megafiestas*” las funciones están claramente definidas, el 10% perciben esta dimensión baja lo que quiere decir que necesitan recibir retroalimentación y se sienten totalmente insatisfechos y el 35% perciben en un nivel medio, es decir que piensan que la empresa cumple con sus expectativas, pero necesita mejorar.

**Figura 9**  
Dimensión Capacitación

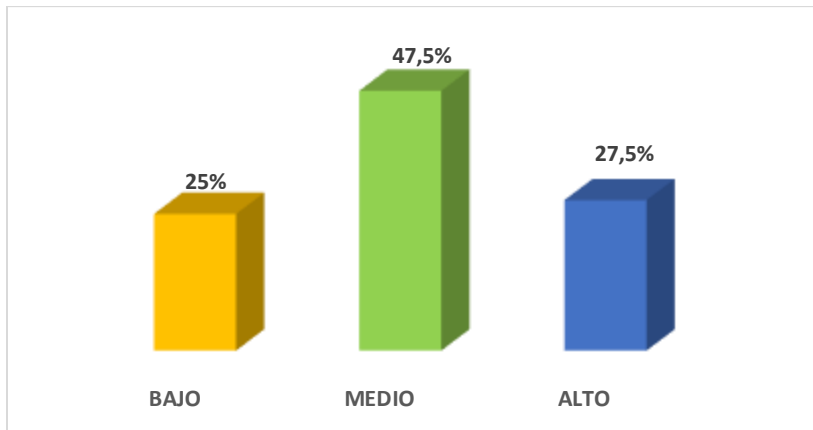


**Nota:** Resultado de la aplicación de encuestas al personal de la “*Importadora Megafiestas*”

### **Interpretación:**

El 47,5% del personal de la “*Importadora Megafiestas*” mencionan que no recibe capacitación para actualizar sus conocimientos en su trabajo ni para el desarrollo personal, el 32,5% indican que, si recibe capacitación, pero no de manera frecuente y el 20% comentan que si reciben capacitación tanto personal como profesional.

**Figura 10**  
Dimensión Reconocimiento y promoción



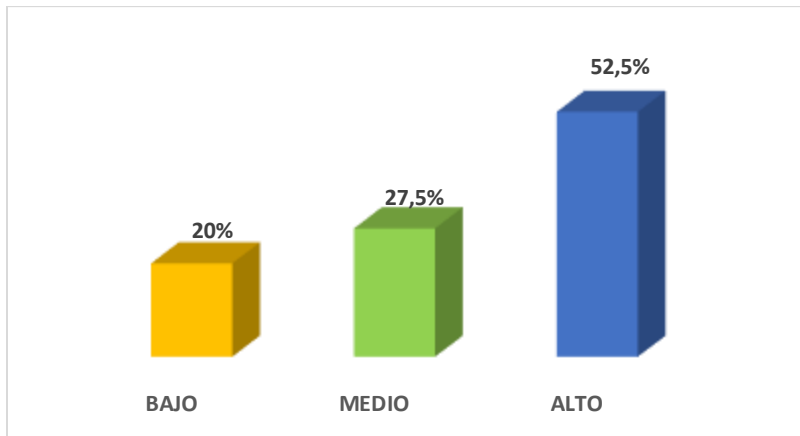
**Nota:** Resultado de la aplicación de encuestas al personal de la “*Importadora Megafiestas*”

**Interpretación:**

El 27,5% del personal comentan que reciben una justa retribución, consideran justos los criterios de evaluación de su desempeño, sienten que tienen la oportunidad de desarrollarse profesionalmente, y piensan que las promociones internas se realizan de manera justa, el 25% de los encuestados manifiestan que el salario no es el adecuado, y no creen pertinentes los criterios de evaluación de su desempeño, no creen que tienen la oportunidad de crecer profesionalmente y consideran que las promociones internas no son transparentes.



**Figura 11**  
Dimensión Motivación y satisfacción

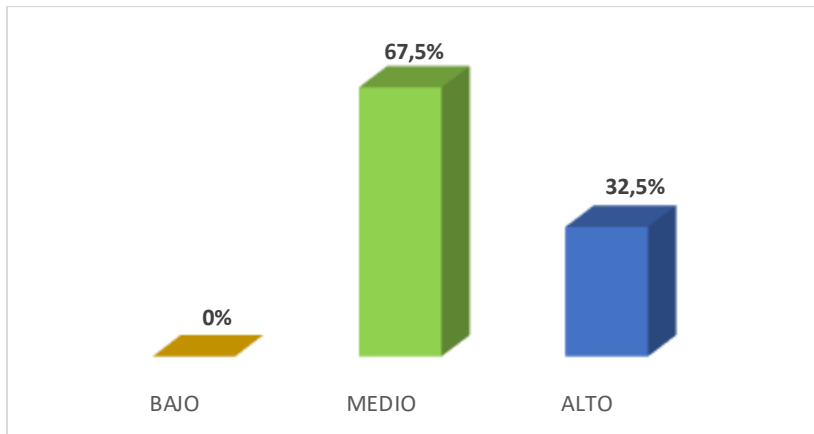


**Nota:** Resultado de la aplicación de encuestas al personal de la “*Importadora Megafiestas*”

**Interpretación:**

El 52,5% de los trabajadores de la “*Importadora Megafiestas*” se sienten satisfechos con su trabajo, sienten que escuchan sus opiniones y que han tenido la oportunidad de innovar en su trabajo, el 27,5% encuentran la motivación y satisfacción en un nivel medio, lo que quiere decir que los trabajadores se sienten relativamente satisfechos y motivados, mientras que el 20% no está de acuerdo, sienten que no escuchan sus opiniones y no tienen la oportunidad de innovar en su trabajo.

**Figura 12**  
Dimensión Psicosocial



**Nota:** Resultado de la aplicación de encuestas al personal de la “*Importadora Megafiestas*”

**Interpretación:**

El 32,5% del personal consideran que la sobrecarga laboral genera estrés y que cuentan con entre tiempos y son suficientes, poseen trabajo repetitivo y rutinario, requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas. Además, mencionan que no sufren de acoso laboral y no se sienten discriminados por parte de sus compañeros.

**6.2. Medir el indicador de Desempeño laboral del personal.**

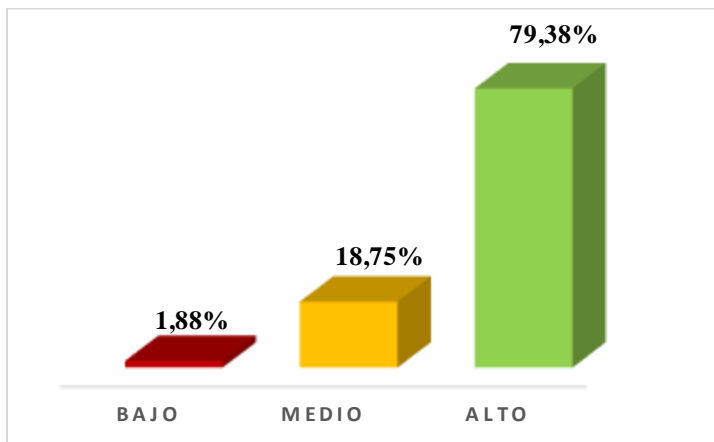
La variable desempeño laboral está conformada por 4 dimensiones: calidad de trabajo, responsabilidad, compromiso organizacional, liderazgo y trabajo en equipo. Esta variable tendrá un total de 14 preguntas. Las alternativas de los ítems de la variable desempeño laboral tendrán la siguiente valoración conforme a la aplicación de la escala de Likert en donde:

- 1 totalmente en desacuerdo
- 2 en desacuerdo
- 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 de acuerdo

5 totalmente de acuerdo

Para el análisis de los resultados se utilizó estadística descriptiva representada a través de gráficos o tablas, y las respuestas obtenidas se las clasificó en una escala bajo, medio y alto como se indica a continuación:

**Figura 13**  
Indicador del Desempeño Laboral



**Nota:** Resultado de la aplicación de encuestas al personal de la “*Importadora Megafiestas*”

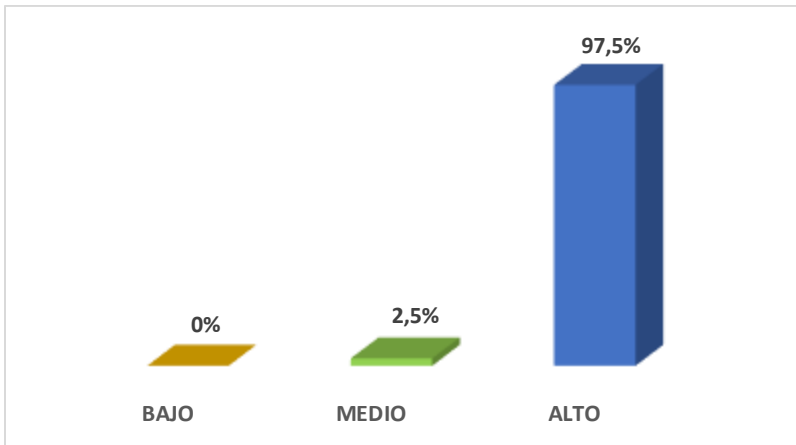
**Interpretación:**

En la “*Importadora Megafiestas*” el 79,38% de los trabajadores se encuentran con un desempeño laboral alto, es decir que cumplen de manera satisfactoria en las 4 dimensiones que son: calidad de trabajo, responsabilidad, compromiso organizacional y liderazgo y trabajo en equipo.

El 18,75% del personal poseen un desempeño laboral medio, este resultado sugiere que, aunque la mayoría de los trabajadores poseen un nivel aceptable, hay una percepción general de que no están aprovechando adecuadamente las oportunidades y recursos para reconocer y promover aquellos que se destacan.

Por último, el 1,88% de los trabajadores presentan un bajo desempeño laboral, es un aspecto a considerar. Este grupo puede estar enfrentando grandes retos que impactan no solo su satisfacción laboral, sino también su compromiso con la organización y su desempeño.

**Figura 14**  
Dimensión Calidad de trabajo

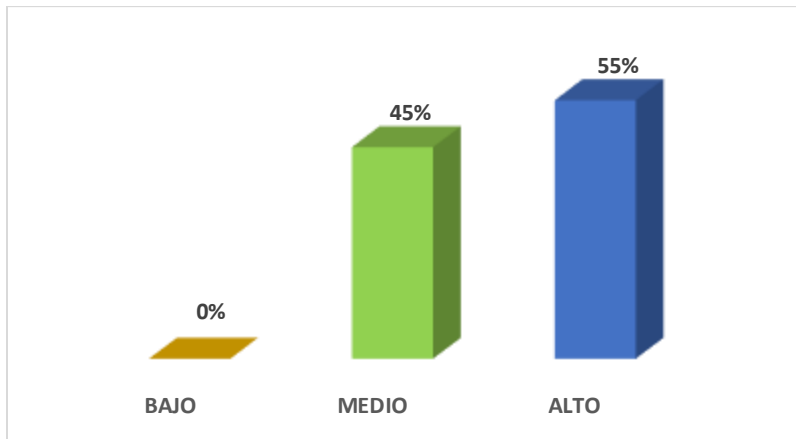


**Nota:** Resultado de la aplicación de encuestas al personal de la “*Importadora Megafiestas*”

**Interpretación:**

El propietario de la “*Importadora Megafiestas*” considera que el 97,5% de su personal cumplen con los objetivos de su trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades, usan eficientemente los recursos para alcanzar los objetivos y realizan sus actividades más allá de los requisitos exigidos para obtener un mejor resultado el 2,50% en ocasiones usan eficientemente los recursos para alcanzar los objetivos y realizan sus actividades más allá de los requisitos exigidos para obtener un mejor resultado

**Figura 15**  
Dimensión Responsabilidad

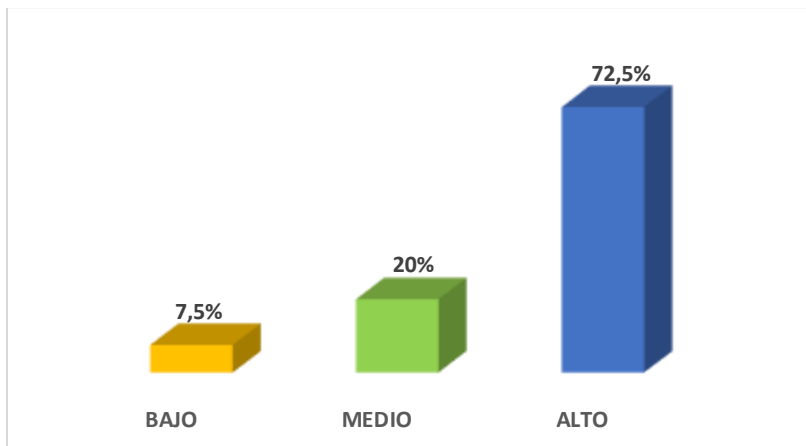


**Nota:** Resultado de la aplicación de encuestas al personal de la “*Importadora Megafiestas*”

**Interpretación:**

El 55% de los trabajadores mantienen a su jefe inmediato superior informado de su trabajo, asumen con responsabilidad los llamados de atención, mientras que el 45% a veces mantienen a su superior informado, no asumen con responsabilidad lo llamados de atención y se les dificulta las tareas asignadas en sus puestos de trabajo.

**Figura 16**  
Dimensión Compromiso organizacional



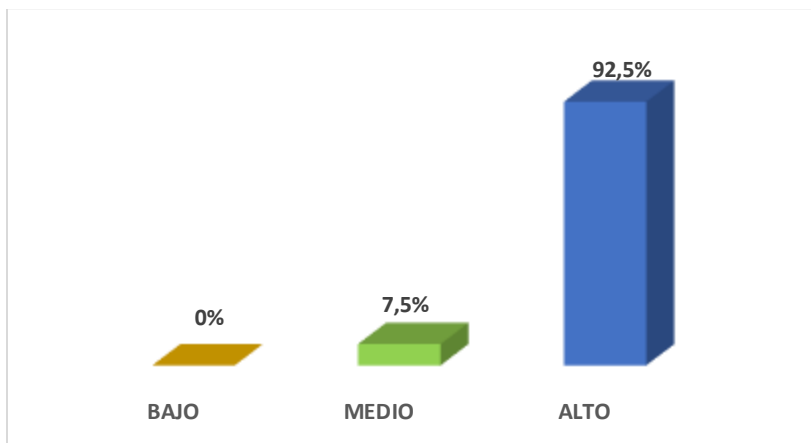
**Nota:** Resultado de la aplicación de encuestas al personal de la “*Importadora Megafiestas*”

### **Interpretación:**

El 72,5% de los trabajadores colaboran con actividades extraordinarias a sus funciones, aportan con ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su área y tienen los conocimientos adecuados en la realización de las tareas asignadas, el 20% a veces presentan un compromiso organizacional y el 7,5% no colaboran con actividades extraordinarias a sus funciones, no aportan con ideas para mejorar los procesos de trabajo y no poseen con los conocimientos adecuados para realizar sus tareas asignadas.

**Figura 17**

Dimensión Liderazgo y trabajo en equipo



**Nota:** Resultado de la aplicación de encuestas al personal de la “*Importadora Megafiestas*”

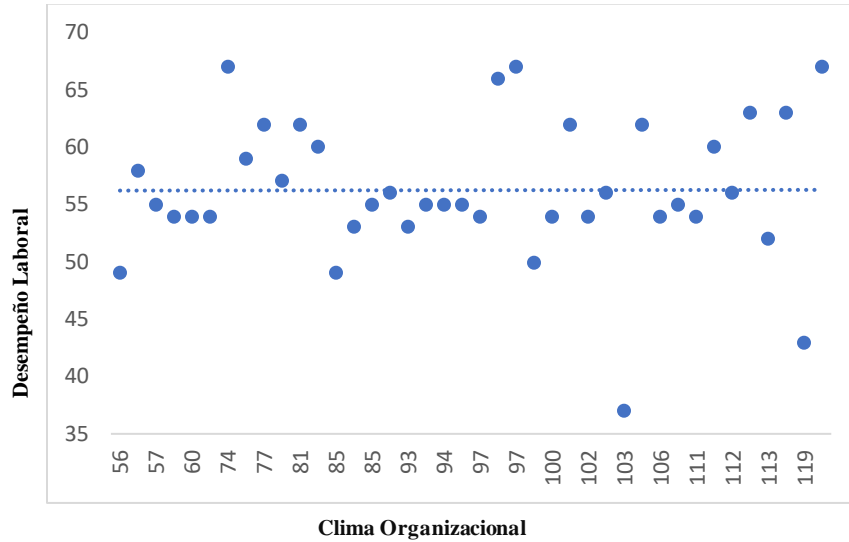
### **Interpretación:**

El 92,5% de los trabajadores de la “*Importadora Megafiestas*” participan en la toma de decisiones relacionadas con las tareas que se realizan en el departamento que pertenecen, resuelven de manera eficiente las dificultades, informan y consultan oportunamente a su jefe inmediato superior sobre algunos cambios que los afectan, responden de manera clara y oportuna las dudas de sus compañeros y valoran y respetan las ideas de todo el equipo de trabajo, el 7,5% tienen una calificación media, es decir necesitan mejorar.

### 6.3. Evaluar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal

**Figura 18**

Correlación Clima Organizacional con el Desempeño Laboral



**Nota:** Resultado de la aplicación de encuestas al personal de la “Importadora Megafiestas”

#### **Interpretación:**

En la figura 13 se puede observar la correlación existente entre el clima organizacional con el desempeño laboral del personal de la “Importadora Megafiestas”, la línea de tendencia está en línea recta lo que significa que el clima organizacional no está incidiendo en el desempeño laboral, o que esta relación es muy débil, es decir, un mejor clima organizacional no garantiza un aumento en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

Los puntos de dispersión son las percepciones del clima organizacional de cada uno de los trabajadores de la “Importadora Megafiestas”, por lo que se puede observar están desordenados esto depende de la antigüedad del trabajador dentro de la empresa.

**Tabla 1**

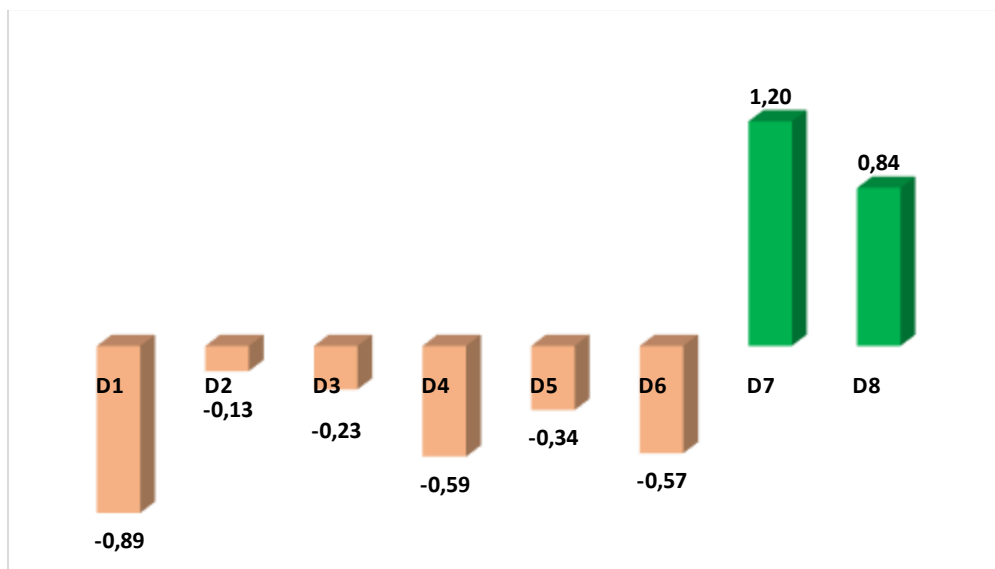
Resultados de la correlación por dimensiones del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral

	<b>Coefficientes</b>	<b>Error típico</b>	<b>Estadístico t</b>
<b>Intercepción</b>	43,88	9,02671327	4,8613323
<b>D1</b> Condiciones de trabajo	-0,89	1,16829124	-0,76192632
<b>D2</b> Relaciones interpersonales	-0,13	0,18632187	-0,7244142
<b>D3</b> Comunicación interna	-0,23	0,87203993	-0,26563308
<b>D4</b> Estructura organizacional	-0,59	1,95407556	-0,30184708
<b>D5</b> Capacitación	-0,34	0,87626335	-0,38975378
<b>D6</b> Reconocimiento y promoción	-0,57	0,61000392	-0,93816643
<b>D7</b> Motivación y satisfacción	1,20	0,78708079	1,521507024
<b>D8</b> Dimensión Psicosocial	0,84	0,3982891	2,117095322

**Nota:** Resultado de la aplicación de encuestas al personal de la “Importadora Megafiestas”

**Figura 19**

Coeficiente de Correlación del desempeño laboral con las dimensiones del Clima Organizacional



**Nota:** Resultado de la aplicación de encuestas al personal de la “Importadora Megafiestas”

Las dimensiones que se describen en la figura 19 son:

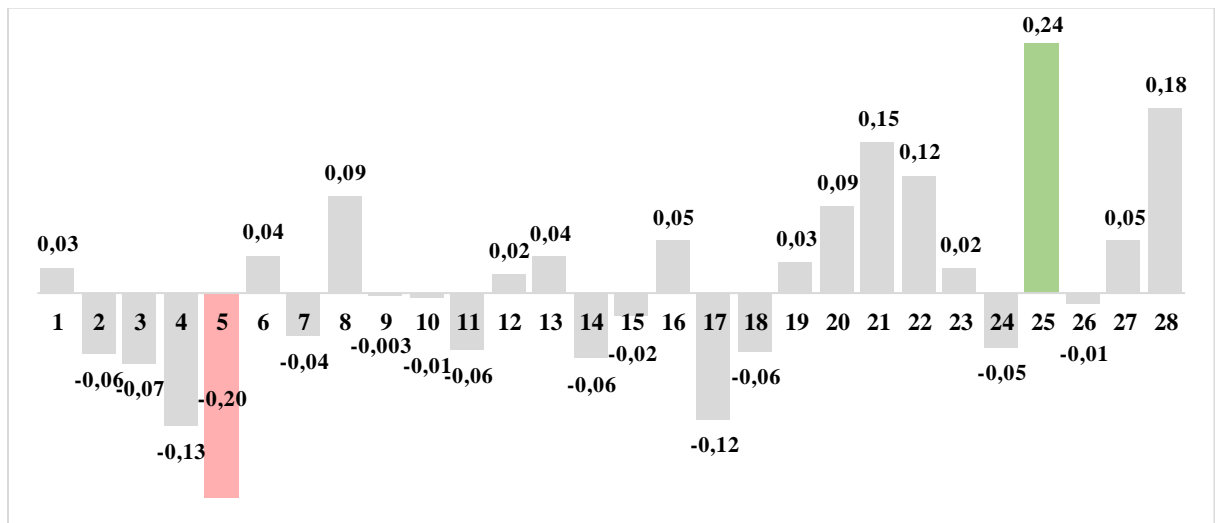
- **D1:** Condiciones de Trabajo.
- **D2:** Relaciones Interpersonales.
- **D3:** Comunicación interna.
- **D4:** Estructura organizacional.



- **D5:** Capacitación
- **D6:** Reconocimiento y promoción.
- **D7:** Motivación y satisfacción.
- **D8:** Dimensión Psicosocial.

**Figura 20**

Coefficiente de Correlación del desempeño laboral con las preguntas del Clima Organizacional



**Nota:** Resultado de la aplicación de encuestas al personal de la “Importadora Megafiestas”

**Interpretación:**

En la dimensión 1 condiciones de trabajo tiene una correlación negativa de 0,89% lo que significa que por cada punto que disminuya en esta dimensión el desempeño baja en 0,89%, por tal motivo se debe proporcionar los materiales, recursos necesarios y proporcionar óptimas condiciones de trabajo para que el personal pueda realizar su trabajo de manera eficiente.

En la dimensión 2 relaciones interpersonales de igual manera tiene un valor negativo de 0,13%, es decir, que por cada punto que disminuya en esta dimensión el desempeño baja en la misma cantidad. Por lo que se debe fomentar el trabajo en equipo, respeto y la colaboración de todas las personas de cada departamento.

En la dimensión comunicación interna posee una correlación de -0,23% lo que quiere decir que por cada punto que disminuya en esta dimensión el desempeño baja en la misma cantidad. Por tal motivo se debe convertir la comunicación interna una actividad permanente y planificada y brindar retroalimentación sobre las tareas que realiza.

En la dimensión estructura organizacional posee una correlación de -0,59% lo que quiere decir que por cada punto que disminuya en esta dimensión el desempeño baja en la misma cantidad, es por esta razón que se debe definir de manera clara las funciones en la empresa.

De igual manera en la dimensión capacitación posee una correlación de -0,34% lo que significa que por cada punto que disminuya en esta dimensión el desempeño baja en 0,34%. Por lo que se debe implementar capacitaciones para actualizar los conocimientos de cada trabajador.

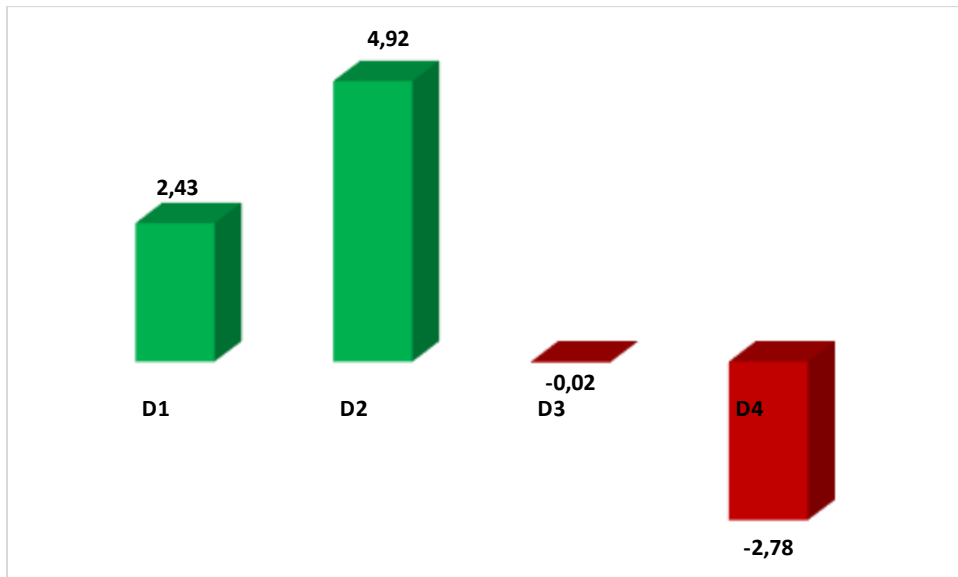
En la dimensión reconocimiento y promoción tiene una incidencia de -0,57%, es decir que por cada punto que disminuya en esta dimensión el desempeño baja en la misma cantidad, se debe mejorar en los criterios de evaluación del desempeño al personal, realizar las promociones internas de manera justa e informar de manera oportuna las vacantes existentes en la empresa.

En la dimensión siete motivación y satisfacción tiene una relación positiva de 1,20% lo que significa que por cada punto que suba esta dimensión el desempeño sube en la misma cantidad, lo que demuestra que el personal se encuentra motivado y escuchado por su jefe inmediato superior.

En la dimensión psicosocial posee una correlación de 0,84% lo que significa que por cada punto que suba esta dimensión el desempeño sube en la misma cantidad.

**Figura 21**

Coeficiente Correlación del Clima Organizacional con las dimensiones del Desempeño Laboral



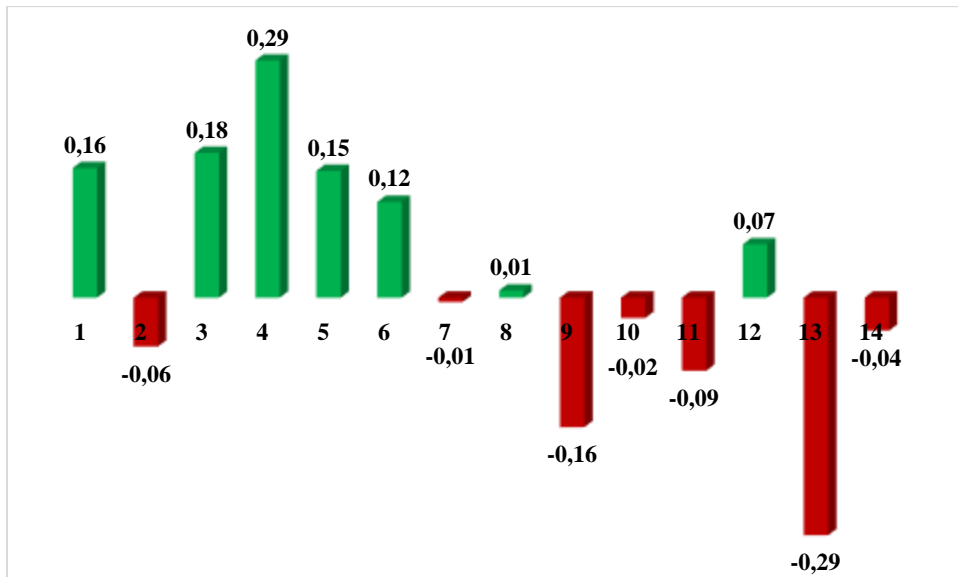
**Nota:** Resultado de la aplicación de encuestas al personal de la “*Importadora Megafiestas*”

Las dimensiones que se describen en la figura 21 son:

- **D1:** Calidad de trabajo.
- **D2:** Responsabilidad.
- **D3:** Compromiso Organizacional.
- **D4:** Liderazgo y trabajo en equipo.

**Figura 22**

Coefficiente de Correlación del Clima Organizacional con las preguntas del Desempeño Laboral



**Nota:** Resultado de la aplicación de encuestas al personal de la “Importadora Megafiestas”

### **Interpretación:**

En la dimensión Calidad de trabajo posee una incidencia de 2,43% lo que significa que por cada punto que suba el desempeño laboral el clima organizacional sube en 2,43% demostrando que el personal realiza sus actividades más allá de los requisitos exigidos, cumplen con los objetivos establecidos y usa eficientemente los recursos.

La correlación de la dimensión responsabilidad es de 4,92% lo que indica que por cada punto que suba el desempeño en esta dimensión el clima organizacional aumenta en esta cantidad, para lo cual se debe mantener la comunicación entre el trabajador con su jefe inmediato superior con respecto a su trabajo y llevar una buena actitud a los llamados de atención.

En la dimensión Compromiso organizacional posee una correlación negativa de 0,02, es decir, que por cada punto que baje el desempeño el clima organizacional baja en la misma cantidad, demostrando que el personal en este porcentaje no colabora con actividades

extraordinarias a sus funciones, no aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su área, no tienen los conocimientos adecuados en la realización de las tareas asignadas.

En la dimensión cuatro liderazgo y trabajo en equipo posee una incidencia de igual manera negativa de 2,78%, es decir que en un punto de baje el desempeño en esta dimensión el clima organizacional baja en esta cantidad, lo que indica que el personal no participa en la toma de decisiones relacionado con las tareas que se realiza y no resuelve de manera eficiente las dificultades de su departamento, no informa y tampoco consulta oportunamente a su jefe inmediato superior sobre los cambios que le afectan, no responde de manera clara y oportuna las dudas de sus compañeros y no valora o respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.

## 7. Discusión

En la presente investigación se estableció la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la “*Importadora Megafiestas*” en el mes de junio de 2024.

### 7.1. Medir el indicador del Clima Organizacional

Para el cumplimiento de este objetivo, se hizo una breve encuesta, donde se consideraron las dimensiones que menciona la teoría de Likert como variables de grupo a las cuales se aplicaron estadísticos de incidencia, donde el modelo mencionado considera la siguientes variables: condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, comunicación interna, estructura organizacional, capacitación, reconocimiento y promoción, motivación y satisfacción y dimensión psicosocial y cómo repercuten en la generación del clima organizacional. Estas dimensiones fueron medidos a través de la escala de Likert, en la cual se utilizaron los apartados de: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo y totalmente de acuerdo, posterior a ellos de los resultados obtenidos se clasificó en bajo, medio, alto para poder interpretar las percepciones que tienen los trabajadores.

Los resultados han permitido identificar las variables del clima organizacional clasificadas por dimensiones, que más afectan e inciden en el desempeño laboral medido como variable única o por dimensiones individuales; el indicador determina un 43,4% siendo ésta la calificación más alta obtenida en la medición.

La dimensión con peores resultados, es la de capacitación, en donde la mayoría del personal que labora en la “*Importadora Megafiestas*” lo perciben como bajo con el 47,5% de inconformidad; y, lo explican con la falta de inversión de la empresa en capacitación.

En la dimensión reconocimiento y promoción el 25% trabajadores están en desacuerdo en su retribución económica por las labores que realizan de igual manera no consideran justos los

criterios de evaluación de su desempeño y consideran que no tienen la oportunidad para desarrollarse profesionalmente dentro de la “*Importadora Megafiestas*”.

Seguidamente el personal de la empresa en cuanto a las relaciones interpersonales, tienen una satisfacción alta del 55% manifiestan que se encuentran en un ambiente en donde existe respeto entre sus compañeros, colaboración del personal de otros departamentos y su jefe inmediato superior posee una actitud abierta con respecto a sus puntos de vista y escuchan sus opiniones acerca de cómo llevar a cabo sus funciones.

Frente a los resultados expuestos, se comprueba la teoría de Litwin y Stringer, quienes mencionan que el comportamiento de los individuos, no sólo depende de sus cualidades personales, sino también de la forma en que este percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización.

En el análisis de las variables nos da un coeficiente de 0,0062, lo que indica que no hay incidencia, o este valor es demasiado insignificante para ser considerado como incidencia entre el clima organizacional con el desempeño laboral.

## **7.2. Medir el indicador de desempeño laboral**

Para el cumplimiento de este objetivo se tomaron las siguientes dimensiones: Calidad de trabajo, responsabilidad, compromiso organizacional, liderazgo y trabajo en equipo, los mismos que fueron valorizados a través de la escala de Likert totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Para establecer el porcentaje se consideró la respuesta de las encuestas dirigida al propietario de la “*Importadora Megafiestas*” en estudio.

Se concluyó que en la importadora megafiestas el desempeño laboral es muy bueno con un 79,38%, demostrando de esta manera que el personal se desempeña de manera eficaz en su lugar de trabajo. En la dimensión calidad de trabajo el 97,5% de los trabajadores cumplen con los

objetivos de su trabajo demostrando iniciativa en la realización de sus actividades y sobre todo usan eficientemente los recursos para alcanzar los mismos.

Seguidamente a lo que refiere a responsabilidad el 55% de los trabajadores mantiene a su jefe inmediato superior informado de su trabajo, no se le dificultan las tareas asignadas y asume con responsabilidad los llamados de atención.

Con respecto a compromiso organizacional cuenta con una percepción alta del 72,5%, es decir que los trabajadores colaboran con actividades extraordinarias a sus funciones, aportan con ideas para mejorar los procesos de trabajo y poseen los conocimientos adecuados para la realización de sus actividades.

El 92,5% de los trabajadores de la importadora megafiestas poseen espíritu de líder y trabajan en equipo, resuelven de manera eficiente las dificultades de su área y responden de manera clara y oportuna las dudas de sus compañeros.

### **7.3. Evaluar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal.**

La correlación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral es mínimo de 0,018 al ser una incidencia débil se puede concluir que el clima organizacional no afecta en el desempeño laboral del personal de la “*Importadora Megafiestas*”. Sin embargo, el clima organizacional es un determinante clave del desempeño laboral. Las organizaciones deben prestar atención a la creación y mantenimiento de un clima positivo, implementando políticas y prácticas que fomenten la comunicación, la colaboración y el bienestar de los empleados. Esto no solo beneficiará al personal, sino que también impactará de manera positiva en los objetivos y resultados organizacionales.

Para determinar la incidencia existente entre las dos variables se plantearon dos hipótesis:



**H0:** Que en la “*Importadora Megafiestas*” hay una incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral.

**H1:** La variable Clima Organizacional no incide en la variable Desempeño laboral.

En los resultados obtenidos el  $R^2$  ajustado es de -0,02, para aceptar una de las dos hipótesis se plantea un intervalo que va desde -0,02 y 0,02, la correlación existente entre las dos variables es de 0,018 este valor está dentro del intervalo antes mencionado, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), lo que significa que no hay incidencia del clima organizacional en el Desempeño laboral o que esta relación es muy débil.

## 8. Conclusiones

Con base en la investigación realizada y posterior haber cumplido con los objetivos planteados se llegan a las siguientes conclusiones:

1. En la medición del indicador clima organizacional de la Importadora Megafiestas, en las ocho dimensiones medidas, la que tiene mayor problema es la de **capacitación**, ya que el 47,5% del personal no es formado correctamente, y **reconocimiento y promoción**, el cual el 25% de los trabajadores percibe injusticia en la retribución y oportunidades de desarrollo.
2. El 97.5% del personal cumple con los objetivos laborales, mostrando una alta calidad de trabajo y un uso eficiente de los recursos. Sin embargo, en términos de **responsabilidad**, un 45% de los trabajadores no informa adecuadamente a su superior ni asume completamente los llamados de atención.
3. La correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es muy baja (0.018), lo que indica que el clima no está afectando significativamente el desempeño en la importadora.

## 9. Recomendaciones

El Clima Organizacional no está incidiendo dentro del desempeño, por lo cual se recomienda a la “Importadora Megafiestas” realizar una revisión de los parámetros del clima organizacional y mejorarlos y aplicar criterios de manejo de recursos humanos donde se mejoren los indicadores del clima organizacional para mejorar el desempeño, y por ende los indicadores de productividad y rentabilidad.

1. Efectuar un plan de capacitación estructurado para mejorar las destrezas del personal, tanto en el ámbito profesional como en el personal, con el fin de reducir la percepción negativa en esta dimensión.
2. Mejorar la comunicación interna entre trabajadores y supervisores para aumentar la responsabilidad en el seguimiento de tareas y en la respuesta a los llamados de atención. Además, fortalecer el **liderazgo** a través de programas de desarrollo de liderazgo, asegurando que los trabajadores puedan seguir solucionando dificultades de manera eficiente y colaborando activamente.
3. A pesar de la baja correlación, es fundamental seguir mejorando el clima organizacional, especialmente en las áreas críticas como **capacitación y reconocimiento y promoción**. Esto podría crear un ambiente más favorable para el desarrollo laboral y mejorar el bienestar general del personal.

## 10. Bibliografía

- Castro, K., y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones.*
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones.* (Décima edición).
- Cota, J. (2017). Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de CD. Obregón. <https://bit.ly/4bL0Vgd>
- Davies, E. (2022). Importancia del Clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. *Gestión En El Tercer Milenio*, 25(49), 147–151. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.19842>
- Dessler, G., y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano.* Pearson/Educación. <https://bit.ly/4dH9470>
- Góngora, N., Nóbile, C., y Reija, L. (2014). Estudio comparativo de la cultura organizacional en unidades de investigación de la UNLP. 34–59. <https://bit.ly/3K7Mire>
- González, F. (2017). Por qué medir el clima organizacional. <https://bit.ly/3UHResN>
- Guzmán, J. (2015). La cultura organizacional en el contexto de la globalización. *Apuntes Universitarios*, 2. <https://doi.org/10.17162/au.v0i2.97>
- Hernández, J., Espinosa, J., Peñaloza, M., Rodríguez, J., Chacón, J., Toloza, C., Arenas, M., Carrillo, S., y Bermúdez, J. (2018). Uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. <https://bit.ly/4fcNBDt>

- Iglesias, A., y Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197–209. <https://bit.ly/3K49FSv>
- Lahura, E. (2003). El coeficiente de correlación y correlaciones espúreas. <https://bit.ly/4fhwGPU>
- Maldonado, S. (2012). Manual práctico para el diseño de la escala Likert. 2(4), 6–8.  
<https://doi.org/10.37646/xihmai.v2i4.101>
- Navarrete, M., Palacios, N., Pazmiño, G., & Marcillo, A. (2020). Avances en investigación científica. <https://bit.ly/44JZD2G>
- Peña, H. (2018). Clima organizacional construcción personalista del medio ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial.
- Pilligua, C., y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: *Hardepex Cía. Ltda.* 1–25.  
<https://bit.ly/3WQdEtP>
- Ramos, F., Morales, M., y Romero, M. (2012). Diseño de un instrumento para evaluar el clima organizacional en un complejo petroquímico del Estado de Veracruz. <https://bit.ly/3AltO5z>
- Render, B. (2012). *Métodos cuantitativos para los negocios* (undécima edición).  
<https://bit.ly/3YDcKzV>
- Robbins, S., y Judge, Timothy. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Prentice Hall.
- Rodríguez, R. (2009). La cultura organizacional. 67 *INVENIO*, 12(22), 67–92.  
<https://bit.ly/4dJw3hB>
- Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. <https://bit.ly/4dJ5oBG>
- Terán, O., y Lorenzo, J. (2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior. 17(1), 1315–8856. <https://bit.ly/3QOtoK2>

## 11. Anexos

### Anexo 1 Certificado de inglés

#### CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Loja, 06 de noviembre 2024

Yo **Priscila Elizabeth Jara Sánchez** con cédula de identidad **1105149031** Lcda. en **LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN: INGLÉS**, registrada en la **Senecyt** con número **1031-2018-1968103**.

Certifico que:

Tengo el conocimiento y dominio de los idiomas español e inglés y que se ha procedido con la traducción del resumen de trabajo de titulación denominado: **"INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA IMPORTADORA MEGAFIESTAS, JUNIO 2024"** autoría de la estudiante de maestría **LIZBETH KATHERINE PALACIOS LÓPEZ** con C.I: **1106047028**.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado hacer el uso del presente documento, como tuviere conveniente, siempre del marco de la ética y de la honradez.

Atentamente:



Firma:

Nombre: Priscila Elizabeth Jara Sánchez

Cédula: 1105149031

Teléfono: 0988545323

**Anexo 2**  
Modelo de encuesta del Clima Organizacional

Dimensión	Descripción	1	2	3	4	5
<b>Condiciones de trabajo</b>	1. ¿Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo?					
	2. ¿Las condiciones de trabajo (comodidad, ruido, temperatura, iluminación, limpieza, orden), me permiten desempeñar mi trabajo con normalidad?					
<b>Relaciones interpersonales</b>	3. ¿En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?					
	4. ¿Mis compañeros actúan con respeto?					
	5. ¿Cuento con la colaboración de las personas de otros departamentos?					
	6. Su jefe inmediato superior, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?					
<b>Comunicación interna</b>	7. ¿La comunicación interna es una actividad permanente y planificada?					
	8. ¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?					
	9. ¿La comunicación sobre los resultados y marcha es clara y transparente?					
<b>Estructura organizacional</b>	10. ¿En la empresa las funciones están claramente definidas?					
<b>Capacitación</b>	11. ¿Recibo capacitación para actualizar los conocimientos de mi trabajo?					
	12. ¿Recibo capacitación para el desarrollo personal?					
<b>Reconocimiento y promoción</b>	13. ¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?					
	14. ¿Considero adecuados los criterios de evaluación de mi desempeño?					
	15. ¿Las promociones internas se realizan de manera justa?					
	16. ¿Tengo disponible información sobre los puestos vacantes?					
	17. ¿Tengo la oportunidad de desarrollarme profesionalmente?					
<b>Motivación y satisfacción</b>	18. Nivel de satisfacción en el trabajo					
	19. ¿Escuchan sus opiniones?					
	20. ¿He tenido oportunidad de innovar en mi trabajo?					
<b>Dimensión Psicosocial</b>	21. ¿Hay trabajo extra jornada					
	22. ¿La sobrecarga laboral genera estrés?					
	23. ¿La empresa cuenta con entretiempos y estos son suficientes?					
	24. ¿Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido?					
	25. ¿Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas?					
	26. ¿Requiere alto grado de concentración?					
	27. ¿Siente discriminación o falta de respeto por parte de sus compañeros?					
	28. ¿Existe acoso laboral?					

**Anexo 3**  
Modelo de encuesta del Desempeño Laboral

Dimensiones	Descripción	1	2	3	4	5
<b>Calidad de trabajo</b>	¿Realiza sus actividades más allá de los requisitos exigidos para obtener un mejor resultado?					
	¿Cumple con los objetivos de su trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades?					
	¿Usa eficientemente los recursos para alcanzar los objetivos?					
<b>Responsabilidad</b>	¿Mantiene a su jefe inmediato superior informado de su trabajo?					
	¿Se le dificulta las tareas asignadas en los puestos de trabajo?					
	¿Asume con responsabilidad las llamadas de atención de su jefe inmediato superior?					
<b>Compromiso organizacional</b>	¿Colabora con actividades extraordinarias a sus funciones?					
	¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su área?					
	¿Tiene conocimientos adecuados en la realización de las tareas asignadas?					
<b>Liderazgo y trabajo en equipo</b>	¿Participa en la toma de decisiones relacionado con las tareas que se realizan en el departamento?					
	¿Resuelve de manera eficiente las dificultades en su área?					
	¿Informa y consulta oportunamente a su jefe inmediato superior sobre algunos cambios que los afectan?					
	¿Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros?					
	¿Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo?					