



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

### **CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

#### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA  
EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR DE LAS  
MUEBLERÍAS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciadas  
en Administración de Empresas

#### **Autoras:**

Barahona Yungán Pamela Mishell

Herrera Chacón Maricriz Araceli

#### **Tutor:**

Dr. Navas Olmedo Walter Humberto

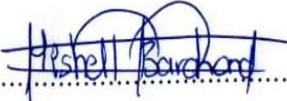
Latacunga - Ecuador

Marzo 2023

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Barahona Yungán Pamela Mishell y Herrera Chacón Maricriz Araceli declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: **“ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR DE LAS MUEBLERÍAS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”**, siendo el Dr. Walter Humberto Navas Olmedo tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



.....

Barahona Yungán Pamela Mishell

C.I.: 050434941-6



.....

Herrera Chacón Maricriz Araceli

C.I.:055024585-6

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

**“ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR DE LAS MUEBLERÍAS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”**, de Barahona Yungán Pamela Mishell y Herrera Chacón Maricriz Araceli, de la carrera de LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero del 2023

**Tutor**



Dr. Walter Humberto Navas Olmedo

C.I: 050147505-7

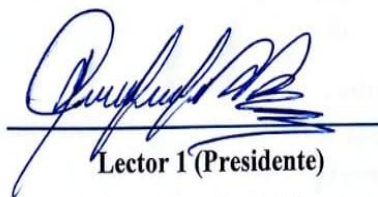
## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, las postulantes: Barahona Yungán Pamela Mishell y Herrera Chacón Maricriz Araceli, con el título de Proyecto de Investigación: **“ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR DE LAS MUEBLERÍAS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero 2023

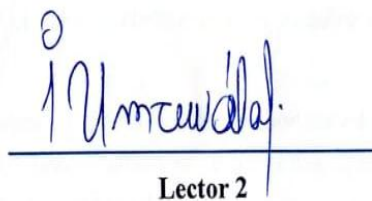
Para constancia firman:



**Lector 1 (Presidente)**

**Nombre:** Dra. Gloria Vizcaíno

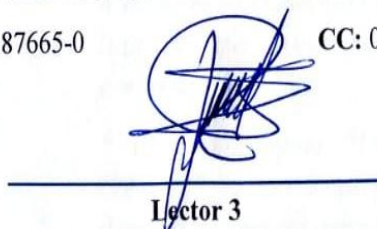
CC: 050187665-0



**Lector 2**

**Nombre:** Mgs. Ruth Hidalgo

CC: 050238612-1



**Lector 3**

**Nombre:** Mgs. Yadira Borja

CC: 050278683-3

## **AGRADECIMIENTO**

*A mi querido Dios y a la Virgencita de las Mercedes por jamás abandonarme y guiarme por el buen camino, gracias por dame una familia maravillosa, grandes docentes y excelentes amigos ya que con la luz de su espíritu han llenado mi corazón permitiéndome alcanzar esta meta.*

*A mis amados padres por su confianza y apoyo incondicional, mil gracias por ayudarme a alcanzar mis objetivos personales y académicos. A mi mamita por darme los recursos que necesitaba, y estar junto a mí siempre brindándome sus sabios consejos. A mi papito que desde el cielo me cuida y bendice cada día.*

*A mis hermanos, sobrinos y cuñados por ser mi guía y respaldo ante cualquier adversidad que se presenta en el diario vivir.*

*A mi hermoso enamorado por brindarme su amor, lealtad y respeto lo cual me motiva a seguir adelante y ser cada día mejor.*

*Y a mí prestigiosa “Universidad Técnica de Cotopaxi” por abrirme sus puertas, mi gratitud a sus docentes quienes me impartieron sus conocimientos y ayudaron a llegar hasta aquí.*

***Pamela Mishell Barahona Yungán***

## AGRADECIMIENTO

*En el presente proyecto de investigación va impregnado toda mi dedicación, perseverancia, responsabilidad y sacrificio, es el fruto de muchos años de esfuerzo. En primer lugar, quiero agradecer a Dios, a la Virgen del Carmen y al Divino Niño Jesús por haberme dado las fuerzas y sabiduría para culminar con éxito esta etapa de mi vida.*

*Quisiera expresar mi más profundo agradecimiento a mis queridos padres, quienes siempre me han brindado su apoyo incondicional, por confiar siempre en mí y por haberme dado la oportunidad de recibir una buena educación a lo largo de mi vida y lo más importante, han sido un ejemplo de vida a seguir fueron la inspiración para alcanzar mi meta, gracias por todo su amor, cariño y comprensión.*

*Agradezco a mi hermano Danny, quien siempre ha estado junto a mí, brindándome su cariño y apoyo incondicional en los buenos y malos momentos.*

*Me gustaría también agradecer a mi novio Antonio López, quien me ha apoyado siempre con su amor, dándome ánimos y fuerzas para seguir adelante cuando veía que quería darme por vencida.*

*A mi tía Piedad, mi prima Vanesa y mis amigos Josheline, Mishell y Jefferson por su apoyo, compañía y por haberme extendido su mano cuando más lo he necesitado.*

*Finalmente, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todos los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas que compartieron conmigo sus conocimientos y aportaron con un granito de arena a mi formación.*

*¡¡Muchas Gracias...!!*

**Maricriz Araceli Herrera Chacón**

## **DEDICATORIA**

*Les dedico con mucho amor el presente proyecto de investigación a mi increíble, maravillosa y valiosa familia:*

*A mi papito (+) Ellecer Barahona quien se encuentra en el cielito y a pesar de no estar físicamente conmigo siempre escucha mis oraciones y es mi angelito de la guarda, a mi mamita Hildita Yungán quien con su cariño, valores y enseñanzas ha sido mi fuerza y pilar fundamental para lograr esta gran meta. No cabe duda que han sido los mejores padres que Diosito me pudo dar y que el amor que me han brindado y me brindan es enorme y sincero, los amo y amare por siempre.*

*A mis hermanitos Eduardo, Valeria, Tatiana y Jenny quienes son mi ejemplo a seguir y están a mi lado en todo momento. A mis cuñaditos Pablo y Dolores por escucharme e impulsarme a dar lo mejor.*

*De igual manera a mis sobrinitos Ariel, Solange, Renata, Damaris y Matías quienes con su inocencia y ternura me motivan e incentivan a no rendirme y ser una buena tía y ejemplo para cada uno de ellos.*

*A José, mi precioso enamorado por su inigualable amor paciencia y apoyo mil gracias por amarme y dejarte amar.*

*Finalmente me dedico este gran logro que, pese a todo con esfuerzo y dedicación he conseguido llegar hasta aquí.*

***Pamela Mishell Barahona Yungán***

## DEDICATORIA

*Dedico este proyecto de investigación con mucho cariño a las personas más importantes en mi vida:*

*Quiero dedicar este paso importante en mi vida a mi padre Manuel Herrera y a mi madre Patricia Chacón, unos padres fuertes y luchadores que han dado todo por mí, que no han permitido que nunca me falte nada, me han apoyado incondicionalmente, me han guiado por el buen camino, siempre están presentes empujándome a seguir adelante dando lo mejor de mí, reflejando los valores que me inculcaron, no habría llegado hasta este punto si no fuese por ustedes, no me alcanzará la vida para agradecerles todas y cada una de las cosas que hacen por mí y que seguramente continuaran haciendo. Los amo, gracias por ser unos excelentes padres, siento una gran admiración por ustedes.*

*A mi hermano Danny por estar presente siempre acompañándome y por el apoyo moral que me ha brindado a largo de esta etapa de mi vida, te quiero mucho.*

*A mi novio Antonio López, por creer en mí, apoyarme, aconsejarme y por estar a mi lado en todo momento. Te amo.*

*También quiero dedicar este proyecto a mis abuelitos Jaime Chacón y Dioselina Gallo por cuidarme, consentirme y estar siempre pendiente de mí, los admiro mucho.*

*Por último, a mis abuelitos Segundo Herrera y Luzmila Tapia, que Dios los tiene en su gloria y ahora son unos ángeles en mi vida y sé que se encuentran orgullosos de su nieta y desde donde están me bendicen y me cuidan.*

**Maricriz Araceli Herrera Chacón**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**TITULO:** “ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR DE LAS MUEBLERÍAS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”

**Autoras:** Barahona Yungán Pamela Mishell

Herrera Chacón Maricriz Araceli

### RESUMEN

Tanto el clima organizacional como el desempeño laboral son aspectos muy importantes que deben analizarse, es por ello que el presente proyecto de investigación con el tema: “Estudio del Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral en el sector de las Mueblerías de la ciudad de Latacunga” tiene como objetivo general determinar el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral con la utilización y aplicación de técnicas e instrumentos que ayuden a detectar la situación de cada una de ellas. Para este estudio se utilizó un enfoque cuantitativo con investigaciones descriptivas, documentales (bibliográficas) y de campo. Como técnica, la encuesta con la cual se logró recabar información verídica de los involucrados con el problema, en este caso los trabajadores y el gerente general de la Mueblería D&G, Mueblería y Tapicería “Don Pato” y Mueblería “Arte & Mueble”. Se aplicó dos cuestionarios: para el clima organizacional, el de Chiang et al., (2007) y para el desempeño laboral, el de Uría (2011). Para medir la confiabilidad de los cuestionarios se aplicó el indicador estadístico Alfa de Cronbach y se obtuvo un valor de 0,763 para el clima organizacional y un 0,734 para el desempeño laboral, lo que indicó que los instrumentos tienen validez científica. Para determinar la normalidad de los datos se aplicó la prueba de Shapiro Wilk en donde se aceptó la hipótesis nula  $H_0$  y a partir de eso se aplicó la prueba de R de Pearson, arrojándonos que sí existe correlación entre las variables y constatándolo con el gráfico de dispersión de los datos. Se detectó deficiencia en cuatro factores como son: la comunicación interna, reconocimientos, relaciones interpersonales y entorno físico, para lo cual se elaboró un plan de mejora y un cronograma para que se aplique en las mueblerías y mejoren esos aspectos.

**Palabras claves:** Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Mueblerías.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**

**FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES**

**TITLE:** "STUDY OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ITS IMPACT ON WORK PERFORMANCE IN THE FURNITURE SECTOR OF THE CITY OF LATACUNGA"

**Authors:** Barahona Yungán Pamela Mishell

Herrera Chacón Maricriz Araceli

**ABSTRACT**

Both the organizational climate and work performance are very important aspects that must be analyzed, which is why this research project with the theme: "Study of the Organizational Climate and its Incidence on Labor Performance in the furniture sector of the city de Latacunga" has as general objective to determine the degree of relationship between the organizational climate and work performance with the use and application of techniques and instruments that help to detect the situation of each one of them. For this study, a quantitative approach was used with descriptive, documentary (bibliographic) and field research. As a technique, the survey with which it was possible to gather true information from those involved with the problem, in this case the workers and the general manager of the D&G Furniture Store, Furniture and Upholstery Store "Don Pato" and Furniture Store "Art & Furniture". Two questionnaires were applied: for the organizational climate that of Chiang et al., (2007) and for job performance that of Uría (2011). To measure the reliability of the questionnaires, the Cronbach's Alpha statistical indicator was applied and a value of 0.763 was obtained for the organizational climate and 0.734 for job performance, which indicated that the instruments have scientific validity. To determine the normality of the data, the Shapiro Wilk test was applied where the null hypothesis H0 was accepted and from that I apply the Pearson R test, showing us that there is a correlation between the variables and verifying it with the dispersion graph of the data. Deficiency was detected in four factors such as: internal communication, recognition, interpersonal relationships and physical environment for which an improvement plan and a schedule were developed to be applied in furniture stores and improve these aspects.

**Keywords:** Organizational Climate, Labor Performance, Furniture Stores.



## ***AVAL DE TRADUCCIÓN***

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR DE LAS MUEBLERÍAS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”**. presentado por: **Barahona Yungán Pamela Mishell y Herrera Chacón Maricriz Araceli** egresadas de la Carrera de: **Administración de Empresas**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, la realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, Febrero del 2023

Atentamente,



**JOSE IGNACIO  
ANDRADE MORAN**



**CENTRO  
DE IDIOMAS**

**Mg. José Ignacio Andrade M.  
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC  
CI: 0503101040**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
DEDICATORIA .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
AVAL DE TRADUCCIÓN .....	xi
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	3
3. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....	5
4.1. Beneficiarios directos .....	5
4.2. Beneficiarios directos .....	5
5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
5.1. Objetivo General .....	5
5.2. Objetivos Específicos .....	6

6. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS PLANTEADOS .....	6
7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA .....	7
7.1. Antecedentes Investigativos .....	7
7.2. Clima organizacional.....	10
7.2.1. <i>Origen del clima organizacional</i> .....	11
7.2.2. <i>Definiciones del clima organizacional</i> .....	12
7.2.3. <i>Importancia del clima organizacional</i> .....	13
7.2.4. <i>Características del clima organizacional</i> .....	14
7.2.5. <i>Tipos de clima organizacional</i> .....	15
7.2.6. <i>Factores que afectan el clima organizacional</i> .....	16
7.2.7 <i>Instrumentos de medición del clima organizacional investigados</i> .....	18
7.2.7. <i>Instrumento de medición del clima organizacional</i> .....	19
7.3. Desempeño laboral .....	21
7.3.1. <i>Factores internos que intervienen en el desempeño laboral</i> .....	22
7.3.2. <i>Evaluación del desempeño</i> .....	22
7.3.3. <i>Importancia de la evaluación del desempeño</i> .....	23
7.3.4. <i>Objetivos de la evaluación del desempeño laboral</i> .....	24
7.3.5. <i>Beneficios de la evaluación de desempeño</i> .....	25
7.3.6. <i>¿Quién realiza la evaluación de desempeño?</i> .....	25

7.3.7.	<i>Instrumento de medición del desempeño laboral</i> .....	27
7.4.	Pymes a ser investigadas .....	28
8.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
8.1.	Enfoque de investigación .....	29
8.2.	Tipo de investigación .....	29
8.2.1.	<i>Investigación documental (Bibliográfica)</i> .....	29
8.2.3.	<i>Investigación Descriptiva</i> .....	30
8.3.	Técnica .....	30
8.3.1.	<i>Encuesta</i> .....	30
8.4.	Instrumentos de investigación .....	31
8.5.	Herramientas estadísticas .....	32
8.5.1.	Alfa de Cronbach.....	32
8.6.	Pregunta científica .....	33
8.6.1.	Prueba de Hipótesis .....	33
8.7.	Población y muestra .....	35
8.7.1.	Población.....	35
17.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	38
17.1.	Medición del clima organizacional .....	38
17.1.1.	<i>Empresa Mueblería “D &amp;G”</i> .....	38
17.2	Medición del desempeño laboral.....	43

17.2.1. Empresa Mueblería “D &G” .....	43
17.3. Medición del clima organizacional .....	44
17.3.1. Microempresa Mueblería y Tapicería “Don Pato” .....	44
17.4. Medición del desempeño laboral.....	50
17.4.1. Empresa Mueblería y Tapicería “Don Pato” .....	50
17.5. Medición del clima organizacional .....	51
17.5.1. Microempresa Mueblería “Arte y Mueble” .....	51
17.6. Medición del desempeño laboral.....	57
17.6.1. Microempresa Mueblería “Arte y Mueble” .....	57
18. PLAN DE MEJORA.....	59
18.1. CRONOGRAMA .....	62
19. IMPACTOS .....	65
19.1. Impacto social.....	65
19.2. Impacto económico .....	65
20. PRESUPUESTO PARA EL PROYECTO .....	65
21. CONCLUSIONES .....	66
22. RECOMENDACIONES.....	68
23. BIBLIOGRAFÍA .....	69
24. ANEXOS .....	74

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 :</b> Tareas en relación con los objetivos planteados.....	6
<b>Tabla 2 :</b> Origen del clima organizacional .....	11
<b>Tabla 3 :</b> Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert (1968) .....	15
<b>Tabla 4 :</b> Factores para medir el clima organizacional .....	17
<b>Tabla 5 :</b> Cuadro comparativo de los instrumentos de medición del clima organizacional. ....	18
<b>Tabla 6 :</b> Beneficios de la evaluación de desempeño.....	25
<b>Tabla 7 :</b> Pymes del Sector de las Mueblerías en la Ciudad de Latacunga.....	28
<b>Tabla 8 :</b> Estadísticos de fiabilidad del clima organizacional.....	32
<b>Tabla 9 :</b> Estadísticos de fiabilidad del desempeño laboral .....	33
<b>Tabla 10 :</b> Variables estudiadas .....	34
<b>Tabla 11 :</b> Correlaciones de Pearson.....	34
<b>Tabla 12 :</b> Información general de las mueblerías .....	36
<b>Tabla 13 :</b> Género del trabajador.....	38
<b>Tabla 14 :</b> Edad del trabajador .....	38
<b>Tabla 15 :</b> Comunicación interna agrupada .....	39
<b>Tabla 16 :</b> Reconocimiento agrupado .....	39
<b>Tabla 17 :</b> Relaciones interpersonales en el trabajo agrupado .....	40
<b>Tabla 18 :</b> Toma de decisiones agrupado.....	40

<b>Tabla 19 :</b> Entorno físico agrupado.....	41
<b>Tabla 20 :</b> Compromiso agrupado.....	41
<b>Tabla 21 :</b> Adaptación al cambio agrupado .....	42
<b>Tabla 22 :</b> Clima organizacional agrupado .....	42
<b>Tabla 23 :</b> Género del gerente .....	43
<b>Tabla 24 :</b> Edad del gerente.....	43
<b>Tabla 25 :</b> Nivel educativo .....	44
<b>Tabla 26 :</b> Desempeño Laboral (Ítems 1-10) (agrupado).....	44
<b>Tabla 27 :</b> Género del trabajador.....	45
<b>Tabla 28 :</b> Edad del trabajador .....	45
<b>Tabla 29 :</b> Comunicación interna agrupada .....	46
<b>Tabla 30 :</b> Reconocimiento agrupado .....	46
<b>Tabla 31 :</b> Relaciones interpersonales en el trabajo agrupado .....	47
<b>Tabla 32 :</b> Toma de decisiones agrupado.....	47
<b>Tabla 33 :</b> Entorno físico agrupado.....	48
<b>Tabla 34 :</b> Compromiso agrupado.....	48
<b>Tabla 35 :</b> Adaptación al cambio agrupado .....	49
<b>Tabla 36 :</b> Clima organizacional agrupado .....	49
<b>Tabla 37 :</b> Género del gerente .....	50
<b>Tabla 38 :</b> Edad del trabajador .....	50

<b>Tabla 39 . Nivel educativo .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 40 : Desempeño Laboral (Ítems 1-10) (agrupado).....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 41 : Género del trabajador.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 42 : Edad del trabajador .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 43 : Comunicación interna agrupada .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 44 : Reconocimiento agrupado .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 45 : Relaciones interpersonales en el trabajo agrupado .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 46 : Toma de decisiones agrupado.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 47 : Entorno físico agrupado.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 48 : Compromiso agrupado.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 49 : Adaptación al cambio agrupado .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 50 : Clima organizacional agrupado .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 51 : Género del gerente .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabla 52 : Edad del gerente.....</b>	<b>58</b>
<b>Tabla 53 : Nivel educativo .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabla 54 : Desempeño Laboral (Ítems 1-10) (agrupado).....</b>	<b>59</b>
<b>Tabla 55 : Planes de mejora para fortalecer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 56 : Cronograma del plan de mejora.....</b>	<b>62</b>
<b>Tabla 57 : Presupuesto para la elaboración del proyecto de investigación.....</b>	<b>66</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> : Árbol de problemas.....	4
<b>Gráfico 2</b> : Gráfico de dispersión .....	35

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título Del Proyecto:**

“Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el sector de las mueblerías de la Ciudad de Latacunga”

**Fecha de inicio:** Octubre del 2022

**Fecha de finalización:** Marzo del 2023

**Lugar de ejecución:**

Cotopaxi – Latacunga - San Felipe – Eloy Alfaro - Universidad Técnica de Cotopaxi  
(La Matriz)

**Facultad que auspicia:**

Ciencias Administrativas y Económicas

**Carrera que auspicia:**

Licenciatura en Administración de Empresas

**Proyecto de investigación generativo vinculado:**

Ninguno

**Grupo de investigación:**

Ninguno

**Equipo de Trabajo:**

**Tutor de Titulación:** Dr. Walter Humberto Navas Olmedo

**C.I:** 050147505-7

**Autoras del proyecto:**

Barahona Yungán Pamela Mishell                      **C.I:** 050434941-6

Herrera Chacón Maricriz Araceli                      **C.I:** 055024585-6

**Área de Conocimiento:**

Talento Humano

**Línea de investigación:**

Administración y Economía Para El Desarrollo Humano y Social

**Sub líneas de investigación de la Carrera:**

Talento Humano

## **2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

La presente investigación tiene como finalidad mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de la Mueblería D&G, Mueblería y Tapicería “Don Pato” y Mueblería “Arte & Mueble”, de la Ciudad de Latacunga. Por lo tanto, este proyecto es muy importante porque ayudará a las organizaciones a implementar actividades encaminadas a fortalecer el clima organizacional, con el fin de eliminar los factores que se encuentran afectando el desempeño laboral de los trabajadores

El mejoramiento del clima organizacional tiene un impacto económico positivo en las mueblerías, porque permitirá a las organizaciones tomar mejores decisiones, lo cual facilitará el logro de las metas y objetivos.

Además, esta investigación es novedosa porque no existen investigaciones previas sobre la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral en la Mueblería D&G, Mueblería y Tapicería “Don Pato” y Mueblería “Arte & Mueble”. Finalmente, el proyecto de investigación es factible debido a que se cuenta con el consentimiento de los propietarios de las mueblerías para la ejecución.

## **3. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Para (Villanueva et al., 2017) “hoy en día, el lugar de trabajo es considerado el segundo hogar de los trabajadores, ya que regularmente se invierten más de ocho horas diarias conviviendo con los compañeros de trabajo, debido a que las organizaciones son sistemas que cuentan con factores que pueden ser cambiados de manera interna”. Partiendo de la cita anterior es importante conocer y analizar el ambiente y el clima organizacional que existe dentro de una entidad para que la misma pueda cumplir con sus objetivos organizacionales.

Según Sotelo & Figueroa (2017) mencionan que: “El clima organizacional, permite la auto-reflexión de la percepción compartida en los trabajadores consultados. Debido a esto se facilita el diseño de acciones compartidas y constructivas, motivando el trabajo en equipo y generando eficacia dentro la organización”, en este sentido, prestar atención al clima organizacional de una organización es importante, debido a, que puede ayudar a incrementar o disminuir la productividad, cuando los trabajadores se sienten identificados e integrados con la organización, serán más eficientes en el trabajo y ayudarán a alcanzar sus metas y objetivos.

El problema se detectó con base en una observación preliminar donde se pudo constatar que no existe un estudio propio sobre la evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la Mueblería D&G, Mueblería y Tapicería “Don Pato” y Mueblería “Arte & Mueble”, debido a la falta de atención a este tema por parte de los superiores.

Todas las organizaciones deben prestar atención a las motivaciones, actitudes y sentimientos de sus empleados, esto se debe a que el comportamiento de las personas depende de su entorno y, por lo tanto, puede impedir el logro de las metas y objetivos planteados.

**Gráfico 1:** *Árbol de problemas*

<b>EFEECTO</b>	Bajos niveles de productividad	Altos niveles de estrés y síndrome de burnout.	Absentismo laboral.
<b>PROBLEMA</b>	<b>EL DESFAVORABLE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUEBLERÍA D&amp;G, MUEBLERÍA Y TAPICERÍA “DON PATO” Y MUEBLERÍA “ARTE &amp; MUEBLE”</b>		
<b>CAUSA</b>	Poca motivación.	Conflictos entre trabajadores.	Falta de comunicación.

#### 4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

##### 4.1. Beneficiarios directos

La investigación efectuada beneficiará directamente a las siguientes mueblerías:

- Mueblería D&G cuenta con 12 empleados.
- Mueblería y Tapicería “Don Pato” cuenta con 5 empleados.
- Mueblería “Arte & Mueble” cuenta con 5 empleados.

##### 4.2. Beneficiarios indirectos

Los beneficiarios indirectos son los consumidores y en sí la sociedad que compra los productos.

#### 5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

##### 5.1. Objetivo General

Determinar el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del sector de las mueblerías de la Ciudad de Latacunga.

## 5.2. Objetivos Específicos

- Analizar las dimensiones relacionadas sobre el clima organizacional y desempeño laboral a través de la fundamentación teórica-científica.
- Diagnosticar la situación actual sobre el clima organizacional y desempeño laboral en la Mueblería D&G, Mueblería y Tapicería “Don Pato” y Mueblería “Arte & Mueble”.
- Proponer un plan de mejora que permita fortalecer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral.

## 6. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

**Tabla 1 :** *Tareas en relación con los objetivos planteados.*

Objetivos específicos	Actividades	Cronograma	Productos
Analizar las dimensiones relacionadas sobre el clima organizacional y desempeño laboral a través de la fundamentación teórica-científica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer las bases teóricas y científicas del clima organizacional y desempeño laboral.</li> <li>• Recopilación de información bibliográfica.</li> <li>• Selección de fuentes primarias y secundarias.</li> </ul>	Semana 6-8	Fundamentación teórica.

---

Diagnosticar la situación actual sobre el clima organizacional y desempeño laboral en la Mueblería D&G, Mueblería y Tapicería “Don Pato” y Mueblería “Arte & Mueble”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitar a las mueblerías.</li> <li>• Aplicación de los instrumentos en las mueblerías.</li> </ul>	Semana 9-11	Análisis de los resultados obtenidos.
---	--	-------------	---------------------------------------

---

Proponer un plan de mejora que permita fortalecer el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de las mueblerías.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar el plan de mejora.</li> <li>• Realizar un cronograma de actividades para la ejecución del plan.</li> </ul>	Semana 12- 15	Presentación del plan de mejora en las entidades.
--	--	---------------	---

---

**Nota:** Descripción de las actividades y tareas con base en los objetivos planteados.

## **7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

### **7.1. Antecedentes Investigativos**

De acuerdo con Uria (2011) en su trabajo titulado: El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas cía. Ltd. Se planteó como objetivo estudiar la relación entre las variables del clima organizacional y desempeño laboral, la muestra de estudio está conformada por 36 miembros de la empresa. Los resultados obtenidos fueron: la inconformidad en los colaboradores por falta de reconocimientos por parte de sus superiores, la aplicación del liderazgo autocrático, falta de motivación, sistema de comunicación jerárquico, no se fomenta

el trabajo en equipo y falta de compromiso con la organización. Su principal conclusión es que existe inconformidad por parte de los colaboradores sobre el clima organizacional existente en la organización. Se planteó la siguiente recomendación la implementación de un plan de mejora del clima organizacional con el propósito de mejorar los factores negativos que se encuentran dentro de la organización como: el liderazgo, la motivación, las relaciones y la comunicación.

En otro sentido, Santamaría (2020), en su tesis de posgrado que se denomina: Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A, en la ciudad de Quito. Se planteó como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en desempeño laboral de los trabajadores. En cuanto al diseño de investigación, se caracterizó por ser: no experimental, cuantitativa. La muestra del estudio estuvo constituida por 106 colaboradores. Se concluyó que el clima organizacional si afecta en el desempeño laboral de los colaboradores, esto se determinó en los resultados obtenidos a través de la estadística descriptiva y se consolidó esta afirmación mediante la prueba de inferencia estadística en la que descartaron la independencia entre las dos variables estudiadas. Se recomienda: desarrollar una arquitectura organizacional en línea con la dirección estratégica de la organización, desarrollar un sistema de recompensa y reconocimientos de empleados, promover la toma de decisiones entre los diferentes niveles jerárquicos.

En el repositorio de la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato se encuentra la tesis titulada: El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la organización MC de distribuciones S.A del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Tesis para obtener el título de Psicóloga

Industrial de la autora (Bustillos, 2016) Ambato-Ecuador. Dicho trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral. Para probar las hipótesis, los autores utilizaron la prueba estadística t de Student utilizando una encuesta como método y un cuestionario de Litwin & Stringer como instrumento. los cuales ayudan a medir la percepción de los empleados en función de sus seis dimensiones. Se tomo en cuenta para la muestra el universo total de trabajadores porque la organización cuenta con número de población reducida con un total de 10 personas. Los resultados obtenidos fueron que el clima organizacional que existe en la empresa MC no es el adecuado. Su principal conclusión es que el desempeño laboral de los empleados se ve afectado en la mayor parte por la aplicación del liderazgo autoritario. Se recomienda adoptar un estilo de gestión democrático que fomente una mayor participación de los empleados; a su vez fortalezca las relaciones humanas entre administradores y empleados.

Otro de los trabajos analizados es la tesis encontrada en el repositorio de la biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo con el tema: Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del GAD de Guano. Tesis para obtener el título de Ingeniería Comercial de la autora (Ayala, 2021) Riobamba-Ecuador. El trabajo de investigación tiene como objetivo demostrar la importancia del clima organizacional en el GAD de Guano como clave en el desempeño laboral y eficiencia en los servicios públicos. La autora para el análisis de resultados, utilizo las herramientas informáticas SPSS-23, el cual permite realizar un análisis completo de los datos obtenidos. Se tomo como muestra 396 trabajadores con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%. Como conclusión se detectó falencias dentro de las diferentes direcciones, uno de los principales factores es la falta de trabajo en

equipo, ciertas tendencias dominan el trabajo personal. Se recomienda desarrollar un programa o estrategia para monitorear el clima organizacional, así como también se aconseja a los gerentes que socialicen el progreso y el logro de las metas, para alinear el compromiso y la motivación de todos los trabajadores guaneros del GAD.

## **7.2. Clima organizacional**

El clima organizacional es importante dentro de aquellas organizaciones competitivas que desean aumentar la productividad y mejorar los servicios, ya que permite identificar los principales aspectos que pueden influir en el clima laboral de la empresa.

El clima laboral se refiere a las condiciones y cualidades referentes al ambiente de trabajo que crean percepciones en los trabajadores que influyen en su comportamiento y motivación (Iglesias y Sánchez, 2015), en este sentido, para que una organización funcione de manera eficiente, es fundamental que prevalezca un ambiente laboral armónico, por lo que es necesario considerar los aspectos psicológicos que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en su conducta o comportamiento.

Muchos estudios han demostrado que el clima organizacional puede marcar la diferencia entre una organización de alto rendimiento y otra de bajo desempeño, la medición del clima organizacional generalmente se realiza a través de encuestas a los empleados de la organización, existen diversas herramientas, metodologías y encuestas para medir el clima organizacional, y casi todas coinciden en que es necesario medir dos características o variables: una es el clima organizacional actual y la otra es el clima organizacional como debe ser (Lizano et al., 2014).

### 7.2.1. Origen del clima organizacional

El clima organizacional deriva de la idea de que los agentes humanos viven en ambientes complejos y dinámicos porque las organizaciones están compuestas por personas, grupos y colectivos que producen diferentes comportamientos e influyen en el ambiente.

Por tanto, el clima organizacional sirve como un indicador de cómo se sienten los empleados acerca de las políticas y prácticas de la organización. A continuación, se muestra una tabla resumen que detalla cómo las diferentes escuelas de conocimiento han contribuido al surgimiento de los conceptos del clima organizacional.

**Tabla 2 :** *Origen del clima organizacional*

<b>Escuela</b>	<b>Personales Principales</b>	<b>Aportaciones</b>
<b>Científica</b>	Taylor y Frederick W.	Producción Industrial, estudios de tiempos y movimientos, métodos de trabajo.
<b>Clásica</b>	Henri Fayol	Principios Administrativos, división del trabajo. profesionalización técnica de las funciones administrativas.
<b>Relaciones Humanas</b>	Elton Mayo	La motivación, la productividad, los grupos sociales.
<b>Estructuralistas</b>	Max Weber	Burocracia organizacional, primer teórico de las organizaciones.
	Lawler y Weick,	La conducta, las teorías x, teorías y, teorías de los sistemas, surgimiento

---

<b>Conductista</b>	Maslow y Herzberg, Taguiri y Litwin, Campbell, Dunnette, Forehand y Gilmer.	del concepto de “CLIMA ORGANIZACIONAL”, etc.
--------------------	--	--

---

**Fuente:** Tomado de Arano et al., (2016)

El desarrollo de los aportes de las distintas escuelas descritas no es sólo un hecho histórico, sino que también debe ser analizado como el surgimiento de una organización más humana, más moderna, más tecnológica, lo que sin duda forma día a día el llamado clima organizacional.

Es en cada una de estas escuelas donde se analiza a los miembros de la organización, se estudia su comportamiento prestando especial relevancia a las emociones, la atención, los estímulos, etc.

### ***7.2.2. Definiciones del clima organizacional***

El clima organizacional se define como el conjunto de percepciones que un grupo de personas comparten con respecto a su ambiente de trabajo, en el cual las personas pueden poner en práctica sus conocimientos para alcanzar los objetivos de la empresa.

El clima organizacional está relacionado con el ambiente organizacional interno que existe entre los integrantes de la empresa y está directamente relacionado con la motivación; es decir, aspectos como los estímulos y la provocación que influyen en el comportamiento de los trabajadores (Chiavenato, 2011).

Por otra parte, en toda organización se debe mantener un clima organizacional favorable porque permitirá que los empleados se sientan motivados para realizar sus actividades, asegurando una mayor rentabilidad y productividad para el logro de los objetivos empresariales; además, es importante mencionar que tener un clima organizacional desfavorable afectará negativamente la motivación de los trabajadores, lo que generará actitudes laborales negativas y comportamientos no deseados.

Por su parte, Iglesias & Torres (2015) definen al clima organizacional como: “El conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actividades, el comportamiento de sus miembros, y en el ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los trabajadores de una organización determinada” (pág. 456), por lo tanto, el clima organizacional es el conjunto de actividades y condiciones que se desarrollan dentro de una organización y que están directamente relacionadas con la satisfacción de los empleados en su entorno laboral.

### ***7.2.3. Importancia del clima organizacional***

Para Peña, Díaz & Carrillo (2015) “hoy en día, los directivos empresariales han aumentado su interés por establecer buenas interacciones bajo un clima organizacional que permita motivar al personal bajo su mando y así incrementar su desempeño, afecto y satisfacción en el trabajo”.

Es por ello que la cultura organizacional revela cómo se sienten los empleados, ya sea que estén estresados, felices, frustrados o enojados. Además, le permite identificar las causas de sus sentimientos para que pueda identificar las áreas que necesitan mejorar y así crear un ambiente de trabajo positivo.

Según (Guevara, 2018) “La importancia del clima organizacional se basa en que el comportamiento de un empleado no es solamente el resultado de los aspectos organizacionales existentes, sino que dependen de las impresiones que él tenga de esos factores, como tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo, entre otros”.

La importancia de encontrar un buen clima en una empresa u organización es que incide significativamente en el desempeño de los empleados, ya que tiene un impacto profundo tanto en la motivación como en la actitud y satisfacción de los empleados a nivel individual.

Por su parte Varela (2015) menciona que un excelente clima organizacional no es fácil de conseguir, ya que no depende de una persona sola, sino de un conjunto. Y, por lo tanto, no sólo depende del dinero recibido, aunque sea influyente. Por muy bien que te paguen y lo mucho que crezca tu cuenta corriente, un clima laboral negativo, con un ambiente insufrible, sin correlación entre compañeros y un jefe tirano, minimizará tus ánimos y ganas de trabajar.

Por tal motivo, mantener un excelente clima organizacional en el ambiente de trabajo puede traer importantes ventajas en el logro de las metas organizacionales.

#### ***7.2.4. Características del clima organizacional***

Existen características esenciales para realizar un diagnóstico del clima organizacional, las cuales se mencionan a continuación:

- Las organizaciones mantienen cierta estabilidad en el ambiente de trabajo con algunos cambios paulatinos.

- El clima de la organización puede afectar el compromiso y la identificación de los trabajadores.
- El ambiente de trabajo puede influir en el comportamiento de los empleados.
- Los problemas organizacionales, como la rotación y el ausentismo, pueden ser una señal de advertencia de un mal ambiente de trabajo en la empresa, lo que significa que los trabajadores pueden estar desmotivados e insatisfechos (Bravo et al., 2018).

#### ***7.2.5. Tipos de clima organizacional***

“La conjugación de las variables causales, intermedias y finales permite determinar cuatro sistemas diferentes y de los mismos se generan un tipo de clima organizacional distinto” Rodríguez (2016).

**Tabla 3 :** *Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert (1968)*

<b>Clima Autoritario-Explorador:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compuesto por el método I.</li> <li>• Los jefes no confían en los trabajadores de la organización.</li> <li>• Se caracteriza por el uso de amenazas.</li> <li>• Las decisiones las toma únicamente la alta dirección.</li> <li>• La comunicación se lleva a cabo de acuerdo con pautas e instrucciones específicas.</li> </ul>
<b>Clima Autoritario-Paternalista:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compuesto por el método II.</li> </ul>

- 
- Se reconoce la confianza que existe entre la dirección y sus subordinados.
  - Las recompensas y los castigos se utilizan como fuentes de incentivos.
  - La mayoría de las decisiones las toma la alta dirección, pero algunas decisiones las toman los niveles inferiores.
  - Predomina la comunicación.
- 

#### **Clima Participativo-Consultivo:**

---

- Compuesto por el método III.
  - Hay confianza entre superiores y subordinados.
  - Satisfacer las necesidades de prestigio y autoestima.
  - Uso irregular de premios y castigos.
  - Los empleados tienen derecho a tomar decisiones específicas.
  - La comunicación está sesgada.
  - El control se delega de abajo hacia arriba.
- 

#### **Clima de participación en Grupos:**

---

- Compuesto por el método IV.
  - La dirección tiene plena confianza en sus empleados.
  - Los incentivos provienen de su participación, orientación y establecimiento de metas de desempeño.
  - Las decisiones se distribuyen en toda la organización.
  - La comunicación es noble, oblicua y subordinada.
- 

**Fuente:** Rodríguez (2016)

#### ***7.2.6. Factores que afectan el clima organizacional***

Desde el punto de vista de los autores, Litwin y Stringer (1968) consideran al clima organizacional como un todo, es decir, incluye a toda la organización y tendrá

un carácter global y puede analizarse a través de los siguientes factores: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos entidad (Rodríguez, 2015).

**Tabla 4 :** *Factores para medir el clima organizacional*

<b>FACTOR</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>Estructura</b>	Se refiere a la percepción de los miembros de la organización sobre las reglas, normas, procedimientos y otras delimitaciones que enfrentan en el desarrollo de su trabajo.
<b>Responsabilidad</b>	Se refiere a la libertad de las personas para crecer, ser autónomos para tomar decisiones relacionadas con su trabajo.
<b>Recompensa</b>	Se refiere a las percepciones de los miembros sobre la idoneidad de las recompensas recibidas por el trabajo bien hecho.
<b>Desafío</b>	Se refiere al sentimiento de los miembros de la organización frente a los desafíos presentados en el trabajo.
<b>Relaciones interpersonales</b>	Se refiere a las interacciones recíprocas entre compañeros, jefes y subordinados.
<b>Cooperación</b>	Se refiere al sentimiento de ayuda que tienen los miembros de la organización hacia los directivos y el resto del grupo de trabajo.
<b>Estándares</b>	Es la percepción que tienen los miembros de la organización sobre la seriedad con la que la empresa pone establece normas de desempeño.

<b>Conflictos</b>	Se refiere a los desacuerdos que surgen entre los miembros dentro de la empresa.
<b>Identidad</b>	Se refiere al sentido de pertenencia a una organización y es un elemento importante dentro de un grupo de trabajo.

Fuente: Rodríguez (2015)

Los factores detallados anteriormente crean diferentes tipos de percepciones que afectan directamente en la ética de trabajo individual, y la suma de todos estos nueve factores en el ámbito de grupo finalmente da forma al clima organizacional.

### **8.2.7 Instrumentos de medición del clima organizacional investigados**

Para efectos de la investigación se han analizado los diferentes instrumentos para medir el clima organizacional, por lo que sus características se resumen en la siguiente tabla:

**Tabla 5 :** Cuadro comparativo de los instrumentos de medición del clima organizacional.

<b>Autores</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Factores analizados</b>	<b>Número de ítems</b>
Litwin & Stringer	Clima organizacional de la empresa, con énfasis en las actividades de los trabajadores.	Estructura, conflicto, responsabilidad, desafío, recompensa, relaciones, cooperación, estándares, identidad.	53
Chiang, Núñez & Salazar	Identificar factores positivos y negativos que afectan a los trabajadores.	Comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales, toma de decisiones, entorno físico,	53

---

		compromiso y adaptación al cambio.	
John Suddarsky	Motivación satisfacción de los trabajadores en el desempeño de sus actividades diarias.	y Responsabilidad, recompensas, calidez, seguridad, remuneración, motivación del personal.	52

---

**Fuente:** Jácome, León & Jácome, Montenegro (2017)

Luego de conocer y examinar cada uno de los instrumentos, se determina el más apropiado a la realidad de la Mueblería D&G, Mueblería y Tapicería “Don Pato” y Mueblería “Arte & Mueble”, es el instrumento de medición del clima organizacional planteado por Chiang, Núñez & Salazar; este identifica los factores negativos y positivos que se presentan en el ambiente de trabajo, mismos que afectan las actividades diarias de los trabajadores.

### ***7.2.7. Instrumento de medición del clima organizacional***

Para Placencia (2013) el clima organizacional se puede medir utilizando diversas técnicas e instrumentos, cada uno de los cuales debe regirse a normas y protocolos de investigación científica; caso contrario, los resultados e información obtenida no aportarán para optimizar y mejorar las situaciones y ambientes psicológicos, sociales y físicos en los que se desenvuelve el trabajo.

La evaluación del clima organizacional es un instrumento que sirve para diagnosticar la satisfacción laboral o el bienestar de los empleados en una empresa, midiendo su opinión sobre el sistema de comunicación, el trabajo, el comportamiento de la organización, entre otros.

El cuestionario de Chiang et al., (2007) ha sido aprobado y aplicado en varias empresas del mundo una de ellas es en Colombia en el año 2016 con el tema: Clima Organizacional como antecedente del Engagement en una muestra de empresas colombianas.

El instrumento de medición que se utilizó en esta investigación es el elaborado por Chiang et al., (2007) con el cual medimos el clima organizacional en las siguientes dimensiones:

1. Comunicación interna con 8 ítems.
2. Reconocimiento con 5 ítems.
3. Relaciones interpersonales en el trabajo con 4 ítems.
4. Toma de decisiones con 4 ítems.
5. Entorno físico con 4 ítems.
6. Compromiso con 3 ítems.
7. Adaptación al cambio con 2 ítems.

Dando así un total de 30 ítems a evaluar a los trabajadores para adquirir la información necesaria. Adicional se utilizó una escala de respuestas de 5 puntos:

1. Siempre.
2. Casi siempre.
3. Regularmente.
4. A veces.
5. Nunca.

### 7.3. Desempeño laboral

Para Mamani & Cáceres (2019) durante los últimos años con relación al desempeño laboral, las hipótesis y teorías han ido evolucionando dando mucha relevancia al talento humano que es eje principal de las empresas que son las personas. Cuando nos referimos al desempeño laboral se identifica con la evaluación del mismo porque está vinculado directamente el uno con el otro y es menester destacar como va evolucionando estos conceptos de estudio del tema.

Según Guartán, Torres & Ollague (2019) “En la actualidad el desempeño laboral puede medirse mediante una evaluación donde el colaborador manifiesta las capacidades profesionales obtenidas a un nivel individual, por ello se lo cataloga como un proceso transcendental para el éxito de la organización" (pág. 14).

El autor señala que el desempeño laboral puede analizarse como la calidad del trabajo que hace cada operario para realizar sus tareas cada día en un período de tiempo establecido, esto se utiliza para entender cómo se desarrolla una persona en su rol.

Según el autor Acosta (2018) “El desempeño laboral es la valoración de la aptitud que demuestra un empleado en el transcurso de su trabajo, es una evaluación personal basada en el esfuerzo de cada persona”.

En definitiva, se trata de cómo se comporta y cómo hace su trabajo un empleado y de cómo impacta eso en el negocio, tanto de manera positiva como negativa. Es precisamente por eso por lo que resulta fundamental medirlo. Ya no solo porque un mal desempeño puede perjudicar a la empresa, sino porque uno bueno es capaz de aumentar la motivación y acercarnos a nuestro objetivo final.

### ***7.3.1. Factores internos que intervienen en el desempeño laboral***

Desde el punto de vista de Davis & Newstrom, existe una serie de factores para determinar si el entorno de los trabajadores es el adecuado para ellos, se deben considerar los siguientes:

- **Satisfacción del trabajo:** se refiere al grado de conformidad que los trabajadores perciben en relación con su entorno y condiciones laborales, expresados en ciertas actitudes laborales.
- **Capacitación:** uno de los métodos más efectivos de brindar una formación continua a los trabajadores en cuanto a las funciones laborales, por medio de ella se actualizan los conocimientos del personal, además, debe programarse de acuerdo a las necesidades de cada trabajador.
- **Trabajo en equipo:** se refiere al esfuerzo que se realiza de manera compartida y organizada para lograr un objetivo en común.
- **Autoestima:** se refiere a la confianza, la autoestima, la concepción y el grado de aceptación que uno tiene de sí mismo (Jácome y Jácome, 2017).

En tal sentido, estos factores afectan negativamente a los trabajadores, reduciendo la productividad de la organización.

### ***7.3.2. Evaluación del desempeño***

Según Sinchi (2021) la evaluación del desempeño laboral es un procedimiento fundamental para las organizaciones de cualquier tamaño o sector de actividad, todas las entidades en el mundo dependen de su equipo humano, es esencial alinear el desarrollo individual de cada empleado con los objetivos de desarrollo de la empresa.

Entonces la evaluación del desempeño laboral es una de las tareas más importantes para el departamento de recursos humanos, que cualquier empresa debe realizar, para que el rendimiento de cada empleado sea positivo en la organización.

Para el autor Pérez (2009) la evaluación le brinda al operario la oportunidad para hacer autoevaluación y autocrítica para su autodesarrollo y autocontrol, con la misma se estimula el trabajo en equipo y se intenta desarrollar las acciones pertinentes para incentivar a la persona y conseguir su identificación con los objetivos de la organización.

Por consiguiente, las revisiones de desempeño deben fomentar un entorno en el que las experiencias de los empleados ayuden a mejorar el desempeño a través de procesos. Si los resultados no son buenos, no debería ser un medio para medir sus calificaciones.

### ***7.3.3. Importancia de la evaluación del desempeño***

La evaluación de desempeño es una herramienta importante dentro de una empresa porque contribuye a la competitividad, además, de optimizar sus recursos para alcanzar sus objetivos de manera oportuna.

Adicionalmente, la evaluación del desempeño permite medir el desempeño laboral de cada miembro de la organización en relación de las funciones que ejercen y de los objetivos a alcanzar, ya que siempre se debe realizarse de acuerdo al perfil del cargo que desempeña cada trabajador para luego poder comentar y retroalimentar el progreso de la persona evaluada (Párraga, 2018).

#### **7.3.4. *Objetivos de la evaluación del desempeño laboral***

Según Martínez (2017) el objetivo de la evaluación del desempeño es comprender el valor del trabajo realizado por los operarios de la empresa y de esa manera poder medir el nivel de competitividad de la misma, más allá de este objetivo general, algunos de los objetivos perseguidos cuando se desarrolla la evaluación del desempeño son:

- Realizar un acompañamiento del avance y cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.
- Conocer lo que cada empleado y equipo de trabajo aporta a la empresa.
- Estimular una mayor y eficaz productividad.
- Fortalecer la comunicación interna y las relaciones interpersonales sobre todo entre el jefe y los empleados.

Para el autor Chiavenato (2007) los objetivos indispensables de la evaluación del desempeño se pueden presentar en tres distintas fases que son:

1. Permitir condiciones de medición del potencial humano a efecto de determinar su plena utilización.
2. Permitir que el capital humano sea tratado como una importante ventaja competitiva de la empresa, cuya productividad puede ser desarrollada dependiendo de la manera como la administren.
3. Ofrecer oportunidades de desarrollo y condiciones de participación efectiva a todos los trabajadores de la empresa, con la consideración de los objetivos tanto de la organización como de los individuos.

### 7.3.5. *Beneficios de la evaluación de desempeño*

La evaluación de desempeño permite a las empresas medir las capacidades y habilidades de sus trabajadores, lo que les brinda la oportunidad de empoderar a cada empleado y encaminarlo hacia su crecimiento profesional.

En la siguiente tabla se describen los beneficios que obtienen los empleadores y trabajadores al implementar un proceso de evaluación de desempeño.

**Tabla 6 :** *Beneficios de la evaluación de desempeño*

<b>Beneficios para el empleador</b>	<b>Beneficios para el trabajador</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de la productividad y competitividad.</li> <li>• Mayor compromiso de los empleados.</li> <li>• Identificar fácilmente las fortalezas y debilidades de los trabajadores.</li> <li>• Comunicación continua con el personal.</li> <li>• Determinación de las necesidades de capacitación del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de lograr un aumento salarial.</li> <li>• Ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de sus funciones.</li> <li>• Incrementa el sentido de pertenencia por la organización.</li> <li>• Incremento de la motivación.</li> <li>• Mejorar las relaciones de comunicación con los superiores, subordinados y compañeros.</li> </ul>

### 7.3.6. *¿Quién realiza la evaluación de desempeño?*

Según Rubio (2016). “La evaluación del desempeño se ha diferenciado por proporcionar un análisis sobre la contribución que brinda cada puesto de trabajo en la empresa, relacionando cómo los resultados se agrupan a un grado de desempeño en el lugar de trabajo”.

Al evaluar el desempeño de los empleados, se beneficia tanto la empresa como los trabajadores porque pueden obtener mejores oportunidades laborales o puestos de acuerdo a sus circunstancias. Además, ayuda a comprobar las habilidades del líder del equipo, así como el nivel de comunicación e integración de los empleados en la organización.

Para Padilla (2021) como señala Quijano de Arana la forma del evaluador tradicionalmente ha sido ejecutada por el superior inmediato del evaluado al cumplir los requerimientos antedichos y poder juzgar el trabajo desempeñado por sus empleados, en efecto, el superior es quien mejor puede entender el trabajo del evaluado ya que la evaluación realizada por otros actores presenta deficiencias que sugieren comenzar las experiencias solamente con los jefes como evaluadores.

Por lo tanto, la evaluación reduce la incertidumbre de los socios, ya que proporciona retroalimentación sobre su desempeño y muestra a los colegas lo que la gente piensa de su trabajo y su contribución a la organización y los clientes.

Según Rubio (2016) existen 4 actores principales que intervienen en la evaluación del desempeño:

- **Evaluador:** se refiere a la persona que está a cargo de la evaluación, esta persona dirige la entrevista con el empleado y traza los objetivos.
- **Evaluado:** es la persona que será evaluada y será parte activa del proceso, pues se valora a sí misma y a sus propias actuaciones. Asimismo, participa en las características del instrumento de evaluación, en busca de mayor eficacia y del desarrollo de sus capacidades; por todo esto, se debe involucrar en todo el proceso de evaluación de manera proactiva.

- **Supervisor del evaluador:** se refiere a quien analiza a los evaluadores; también ayuda como mediador en caso de que surgieran conflictos en el proceso, sobre todo entre evaluado y evaluador.
- **Dirección de recursos humanos:** se refiere al área que lidera el proceso de evaluación: Tiene que asegurar las condiciones técnicas de aplicación, el control de la ejecución del proceso en los plazos establecidos, la corrección de las desviaciones existentes y las conclusiones de la evaluación del desempeño de los evaluados. Desde esta área se debe garantizar el correcto procedimiento en la realización de la evaluación.

En esta investigación se realizó la evaluación al gerente y a los empleados de las mueblerías, ya que el instrumento utilizado era relacionado a lo antes mencionado, el mismo que ya fue aplicado en otra organización y se obtuvo resultados positivos.

### ***7.3.7. Instrumento de medición del desempeño laboral***

Para medir el desempeño laboral escogimos el cuestionario de Uría (2011), este cuestionario consta de 10 ítems que evalúan tres factores importantes:

1. Compromiso organizacional.
2. Reciprocidad.
3. Participación dentro de la organización.

Por lo tanto, este cuestionario nos ayuda a medir el desempeño laboral de los trabajadores en la Mueblería D&G, Mueblería y Tapicería “Don Pato” y Mueblería “Arte & Mueble”.

#### 7.4. Pymes a ser investigadas

La Industria Maderera y el INEC nos dan a conocer que existen varias Mueblerías ubicadas en la ciudad de Latacunga, para la presente investigación se toma como muestra tres de ellas como son; Mueblería “D&G”, Mueblería y Tapicería “Don Pato” y Mueblería “Arte & Mueble” ya que dichas empresas son aptas para medir el clima organizacional de sus trabajadores, dado que en las mismas no se han realizado un estudio a fondo de cómo es el ambiente laboral dentro de ellas, en vista de ello se decidió realizar el presente trabajo de investigación en las tres pymes anteriormente mencionadas habiendo indicado todo esto justifico el porqué de la presente investigación.

**Tabla 7 :** *Pymes del Sector de las Mueblerías en la Ciudad de Latacunga*

<b>PYMES DEL SECTOR DE LAS MUEBLERIAS EN LA CIUDAD DE LATACUNGA</b>	
<b>N°</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>
<b>1</b>	Mueblería “Mega Dorado”
<b>2</b>	Mueblería “San Eduardo”
<b>3</b>	Mueblería “D&G”
<b>4</b>	“Madecrom”
<b>5</b>	Mueblería “Velasco e Hijos”
<b>6</b>	Mueblería y Tapicería “Don Pato”
<b>7</b>	Muebles “León”

---

8 Mueblería “Arte & Mueble”

---

9 Muebles “Taco”

---

10 Mueblería “Toscano”

---

Fuente: INEC.

## 8. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para la ejecución del presente proyecto de investigación se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

### 8.1. Enfoque de investigación

Según Hernández Sampieri et al., (2017) nos dicen que el enfoque cuantitativo: “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (pág. 4).

Por lo tanto, el enfoque cuantitativo nos ayudará a identificar los factores desfavorables que se encuentran afectando el clima organizacional y relacionarlos con el desempeño laboral para posteriormente proponer actividades de mejora.

### 8.2. Tipo de investigación

#### 8.2.1. Investigación documental (Bibliográfica)

En el presente proyecto de investigación utilizamos la investigación documental, la cual consiste en la indagación de libros, revistas, artículos científicos, de la red internet, tesis y trabajos de investigación, con el propósito de obtener la información necesaria para la problemática investigada.

### **8.2.2. Investigación de campo**

La investigación de campo, según García (2012) “Es aquella que le sirve al investigador para relacionarse con el objeto y construir por sí mismo la realidad estudiada, tiene el propósito de recopilar información empírica sobre la realidad del fenómeno a estudiar” (pág. 96).

Se utilizó la investigación de campo porque estuvimos en contacto directo con las personas involucradas en el problema; en este caso, el gerente general y los trabajadores de la Mueblería D&G, Mueblería y Tapicería “Don Pato” y Mueblería “Arte & Mueble”.

### **8.2.3. Investigación Descriptiva**

El propósito de esta investigación es explicar situaciones y eventos a medida global para determinar modelos de comportamiento, es decir, cómo se manifiestan los problemas de determinados fenómenos del clima organizacional, utilizando un modelo bibliográfico-documental.

Se utilizó la investigación descriptiva ya que ayuda a detallar los atributos, características y perfiles importantes de las personas que integran las mueblerías.

## **8.3. Técnica**

### **8.3.1. Encuesta**

La técnica utilizada en el presente proyecto de investigación es la encuesta, la cual recopila y examina una secuencia de datos de una muestra, con el objetivo de, explorar, describir, predecir y explicar una serie de características.

Mediante esta técnica se logró recabar información verídica de los involucrados con el problema, en este caso son los trabajadores y el gerente general de la Mueblería D&G, Mueblería y Tapicería “Don Pato” y Mueblería “Arte & Mueble”.

#### **8.4. Instrumentos de investigación**

El instrumento que se utilizó para la recopilación de información fue un cuestionario para cada variable, para el clima organizacional el cuestionario de Chiang et al., (2007) el cual consta de 30 preguntas, con siete dimensiones cada pregunta cuenta con cinco niveles de respuesta los cuales son: siempre, casi siempre, regularmente, a veces y nunca; este instrumento fue aplicado al personal de las mueblerías de la ciudad de Latacunga.

Para el desempeño laboral aplicamos el cuestionario de Uría (2011), que consta de 10 preguntas, el cual evalúa tres factores, cada pregunta cuenta con varios niveles de respuestas indistintamente, aplicamos al gerente general de cada mueblería.

Dichos instrumentos se aplicaron de la siguiente manera: el 02 de enero a las 15:00 PM en la oficina de la “Mueblería D&G”, el 03 de enero a las 14:00 PM en la Mueblería y Tapicería “Don Pato” y el 04 de enero a las 16:00 PM en la Mueblería “Arte & Mueble”, logrando de esta manera la recopilación de información necesaria de las tres entidades.

## 8.5. Herramientas estadísticas

Para la realización de este estudio utilizamos el programa SPSS, el cual nos permitió analizar los datos en las Mueblería D&G, Mueblería y Tapicería “Don Pato” y Mueblería “Arte & Mueble”.

### 8.5.1. Alfa de Cronbach

Para medir la confiabilidad del tipo de consistencia interna de la escala utilizada y determinar la magnitud de la correlación de los ítems del cuestionario del clima organizacional, se aplicó el indicador estadístico Alfa de Cronbach y se obtuvo un valor de 0,763; lo que indica que el instrumento aplicado para la obtención de información tiene validez científica. Pues el valor de aceptación mínimo es de 0,70; entonces el instrumento aplicado posee suficiente fiabilidad en la investigación.

**Tabla 8 :** *Estadísticos de fiabilidad del clima organizacional*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,763	32

Al igual que para el cuestionario del clima organizacional, para medir la confiabilidad del tipo de consistencia interna de la escala utilizada y determinar la magnitud de la correlación de los ítems del cuestionario de desempeño laboral, se aplicó el indicador estadístico Alfa de Cronbach y se obtuvo un valor de 0,734; lo que indica que el instrumento aplicado para la obtención de información tiene validez científica, entonces el instrumento aplicado posee suficiente fiabilidad en la investigación.

**Tabla 9 :** *Estadísticos de fiabilidad del desempeño laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,734	13

## 8.6. Pregunta científica

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral en las mueblerías de la ciudad de Latacunga?

En la presente investigación si se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral, la presencia de cuatro factores: comunicación interna, reconocimientos, relaciones interpersonales en el trabajo y el espacio físico ocasionan un ambiente de trabajo ineficaz y desfavorable, ya que no existe una adecuada comunicación entre jefes y empleados, los mismos no son motivados ni recompensados en muchas circunstancias, no tienen una buena relación y el espacio en el que laboran no es lo suficientemente adecuado.

### 8.6.1. Prueba de Hipótesis

Se planteó las siguientes hipótesis para comprobar la relación entre la variable del clima organizacional y desempeño laboral.

**H1:** los datos no tienen una distribución normal

**H0:** los datos tienen una distribución normal

Para determina la normalidad de los datos se aplicó la prueba de Shapiro Wilk porque los datos son  $\leq 50$ , donde se obtuvo los siguientes valores:

**Tabla 10 :** *Variables estudiadas*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Desempeño Laboral	,871	3	,298
Clima Organizacional	,999	3	,942

Se observa que las variables consiguen una distribución normal ya que el nivel de significancia ( $p \geq 0.50$ ) entonces aceptamos la hipótesis nula  $H_0$  y rechazamos la hipótesis alternativa  $H_1$ . A partir de esto se aplicara la prueba de R de Pearson.

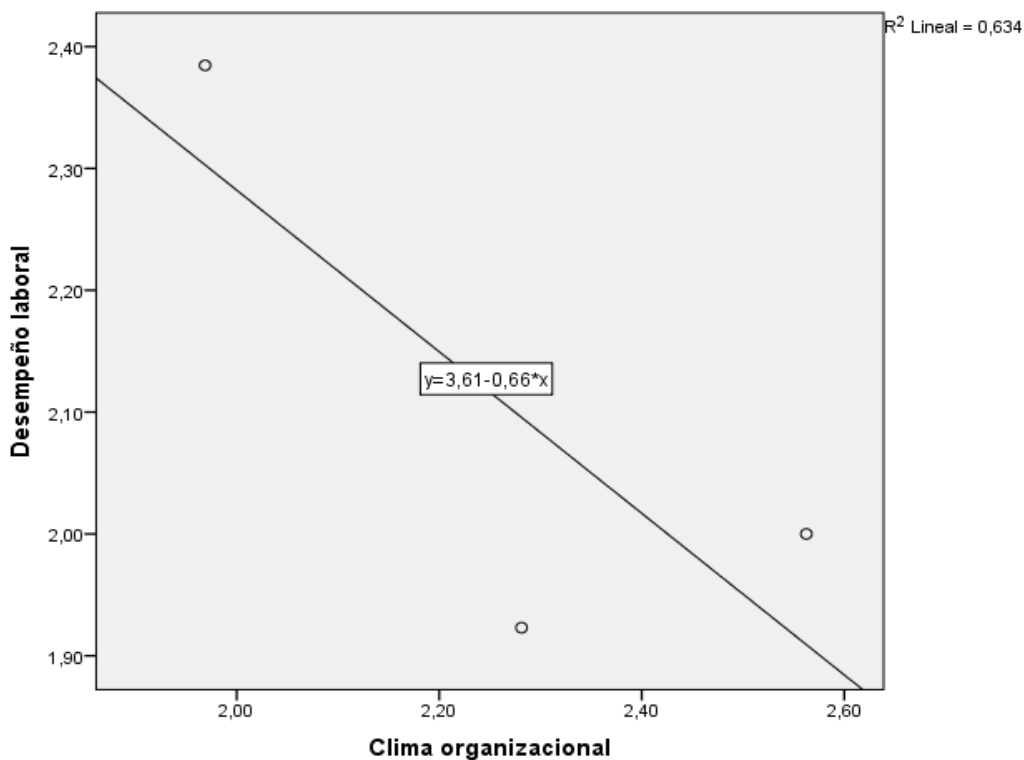
**Tabla 11 :** *Correlaciones de Pearson*

<b>Correlaciones</b>			
		Desempeño Laboral	Clima Organizacional
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	-,796
	Sig. (bilateral)		,413
	N	3	3
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	-,796	1
	Sig. (bilateral)	,413	
	N	3	19

Entonces como la correlación nos arroja un valor de -0.796, existe una correlación negativa alta de acuerdo a la escala de valores del coeficiente de correlación, con lo cual se demuestra que si existe correlación entre las variables clima

organizacional y desempeño laboral. Esta afirmación se puede también corroborar con el gráfico de dispersión de los datos presentado a continuación:

**Gráfico 2:** *Gráfico de dispersión*



Efectivamente hay una correlación alta tal como se refleja en la gráfica, existe una correlación fuerte porque los puntos se agrupan alrededor de la diagonal y demuestran una tendencia clara.

## **8.7. Población y muestra**

### **8.7.1. Población**

La población seleccionada para el estudio es la Mueblería D&G ubicada, Mueblería y Tapicería “Don Pato” y Mueblería “Arte & Mueble”, ubicadas en la provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga.

**Tabla 12 :** *Información general de las mueblerías*

<b>MUEBLERÍA D Y G</b>	
<b>Propietario</b>	Eduardo Barahona
<b>N.º Trabajadores</b>	12 trabajadores.
<b>Dirección</b>	Av. Marco Aurelio subía y Loja a cien metros de la ferretería “Los Nevados”.
<b>Actividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fabricación de muebles de madera y sus partes para el hogar.</li> <li>• Tapizado de sillas, sillones, lacado, pintado, barnizado con muñequilla, etc.</li> <li>• Fabricación de puertas y ventanas de metal y sus marcos incluyendo enrollables.</li> <li>• Fabricación de muebles de metal y sus partes.</li> <li>• Confección de cojines.</li> </ul>
<b>MUEBLERÍA Y TAPICERÍA “DON PATO”</b>	
<b>Propietario</b>	Patricio Tomaico
<b>N.º Trabajadores</b>	5 trabajadores
<b>Dirección</b>	Calles Hermanas Páez y Quito.
<b>Actividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fabricación de muebles de madera y sus partes para el hogar.</li> <li>• Tapizado de sillas, sillones, muebles y lacados.</li> </ul>
<b>MUEBLERÍA “ARTE &amp; MUEBLE</b>	

<b>Propietario</b>	Héctor Barahona
<b>N.º Trabajadores</b>	5 trabajadores
<b>Dirección</b>	Calle Hermanas Pazmiño y Cristóbal Cepeda.
<b>Actividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tapizado de sillas, sillones, muebles y lacados.</li> <li>• Confección de cojines y almohadas.</li> </ul>

La Mueblería D&G es una pequeña empresa que cuenta con un total de 12 trabajadores, incluido el dueño, mientras que las: Mueblería y Tapicería “Don Pato” y Mueblería “Arte & Mueble” son microempresas pequeñas, que cuentan básicamente con un total de cinco trabajadores, incluidos los dueños. El número de total de población a investigar para la presente investigación, es de 22 personas.

### **8.7.2. Muestra**

La investigación se basó en la técnica del muestreo no probabilístico, es decir, la muestra fue determinada con base en el juicio subjetivo de las investigadoras, pues no todos los miembros de la población tuvieron la posibilidad de ser seleccionados o participar porque de las diez empresas mencionadas anteriormente siete de ellas cuentan con un estudio propio sobre la evaluación del clima organizacional y desempeño laboral, mientras que en la Mueblería D&G, Mueblería y Tapicería “Don Pato” y Mueblería “Arte & Mueble” no existe un estudio propio debido a la falta de atención a este tema por parte de los superiores.

## 17. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 17.1. Medición del clima organizacional

#### 17.1.1. Empresa Mueblería “D &G”

#### GÉNERO DEL TRABAJADOR

Tabla 13 : Género del trabajador

	Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Femenino	1	9,1	9,1
	Masculino	10	90,9	100,0
	Total	11	100,0	100,0

#### Análisis

De las personas encuestados el 9,09% de los trabajadores manifestaron que son de género femenino y el 90,91% de género masculino, lo que quiere decir que en la Mueblería “D&G” la mayoría de los trabajadores son hombres y mujeres muy pocas.

#### EDAD DEL TRABAJADOR

Tabla 14 : Edad del trabajador

	Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	18-28 años	7	63,6	63,6
	29-39 años	2	18,2	81,8
	40-50 años	2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0

#### Análisis

De las personas encuestados el 63,64% de los trabajadores manifestaron que están en la edad de 18-28 años, el 18,18% tienen de 29-39 años y el otro 18,18% están en la

edad de 40-50 años, lo que quiere decir que el número mayor de trabajadores con un 63,64% están entre 18-28 años lo cual indica que tiene un nivel de experiencia medio.

### **FACTOR: COMUNICACIÓN INTERNA (AGRUPADA)**

**Tabla 15 :** *Comunicación interna agrupada*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	A veces	11	100,0	100,0	100,0

#### **Análisis**

De los trabajadores el 100% manifestaron a veces, lo que quiere decir que en la organización la comunicación interna que se maneja no es la adecuada porque la información que se proporciona no es clara ni concisa. Por lo que la mueblería debe poner énfasis en mejorarla para que los operarios tengan un excelente clima organizacional y desempeño laboral dentro de la misma.

### **FACTOR: RECONOCIMIENTO (AGRUPADO)**

**Tabla 16 :** *Reconocimiento agrupado*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regularmente	5	45,5	45,5	45,5
	A veces	4	36,4	36,4	81,8
	Nunca	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

#### **Análisis**

De los trabajadores el 45,50% manifestaron regularmente, el 36,40% a veces y el 18,20% nunca, lo que quiere decir que en la organización no se les da frecuentemente

incentivos ni reconocimientos a los operarios por su labor. Por lo que la mueblería deberá motivarlos para que mejore su desempeño y ambiente laboral.

**FACTOR: RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO (AGRUPADO)**

**Tabla 17 :** *Relaciones interpersonales en el trabajo agrupado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	7	63,6	63,6	63,6
	Regularmente	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Análisis**

De los trabajadores el 63,60% manifestaron casi siempre y el 36,40% regularmente lo que quiere decir que en la organización las relaciones interpersonales son buenas. Por lo que el jefe de la mueblería deberá continuar estimulándoles al compañerismo, reciprocidad y respeto para de esa manera la organización crezca y tenga un excelente ambiente y clima organizacional.

**FACTOR: TOMA DE DECISIONES (AGRUPADO)**

**Tabla 18 :** *Toma de decisiones agrupado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	27,3	27,3	27,3
	Casi siempre	5	45,5	45,5	72,7
	Regularmente	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

### **Análisis**

De los trabajadores el 27,30% manifestaron siempre, el 45,50% casi siempre y el 27,30% regularmente, lo que quiere decir que en la organización el factor toma de decisiones es adecuado lo cual ayuda al clima y desempeño laboral de la misma.

### **FACTOR: ENTORNO FÍSICO (AGRUPADO)**

**Tabla 19 :** *Entorno físico agrupado*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Siempre	6	54,5	54,5	54,5
	Casi siempre	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

### **Análisis**

De los empleados el 54,50% manifestaron siempre y el 45,50% casi siempre, lo que quiere decir que en la organización existe un adecuado entorno físico lo cual ayuda a sus operarios en el desarrollo y desempeño de sus actividades y a tener un eficaz clima organizacional.

### **FACTOR: COMPROMISO (AGRUPADO)**

**Tabla 20 :** *Compromiso agrupado*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Siempre	8	72,7	72,7	72,7
	Casi siempre	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

### **Análisis**

De los trabajadores el 72,70% manifestaron siempre y el 27,30% casi siempre lo que quiere decir que en la organización existe un compromiso mutuo lo cual beneficia y ayuda a tener un eficaz clima y desempeño organizacional.

### **FACTOR: ADAPTACION AL CAMBIO (AGRUPADO)**

**Tabla 21 :** *Adaptación al cambio agrupado*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regularmente	11	100,0	100,0	100,0

### **Análisis**

De los trabajadores el 100% manifestaron regularmente lo que quiere decir que en la organización generalmente están preparados para adaptarse al cambio, lo cual es bueno ya que de esa manera los operarios tienen una mentalidad abierta y benefician al clima y desempeño laboral.

### **CLIMA ORGANIZACIONAL AGRUPADO**

**Tabla 22 :** *Clima organizacional agrupado*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regularmente	11	100,0	100,0	100,0

### **Análisis**

El clima organizacional agrupado arroja un 100 % con regularmente, es decir, no existe mucha conformidad sobre el clima organizacional en la mueblería, lo que nos

indica que de los siete factores que se evalúa son dos los que están influyendo de forma directa en el desempeño de los empleados, estos factores son la comunicación interna y el reconocimiento , por lo tanto, la organización debe prestar atención a los factores mencionados y fortalecerlos, para que no sigan afectando en el desempeño de los empleados.

## 17.2 Medición del desempeño laboral

### 17.2.1. Empresa Mueblería “D &G”

#### GÉNERO DEL GERENTE

Tabla 23 : Género del gerente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	1	100,0	100,0	100,0

#### Análisis

Dentro de la empresa se obtiene un 100%, lo que indica que el gerente de la Mueblería D &G es de género masculino.

#### EDAD DEL GERENTE

Tabla 24 : Edad del gerente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	29-39 años	1	100,0	100,0	100,0

#### Análisis

Dentro de la empresa se obtiene un 100%, lo que indica que el gerente se encuentra en la edad de 29 – 39 años.

## NIVEL EDUCATIVO

Tabla 25 : Nivel educativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Superior	1	100,0	100,0	100,0

### Análisis

Dentro de la empresa se obtiene un 100%, lo que indica que el nivel de educación del gerente corresponde a un nivel de educación superior, por lo que la organización se encuentra dirigida por una persona altamente calificada.

## DESEMPEÑO LABORAL AGRUPADO

Tabla 26 : Desempeño Laboral (Ítems 1-10) (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	1	100,0	100,0	100,0

### Análisis

Dentro de la empresa se obtiene un 100% es decir, que el desempeño laboral es bueno, lo que indica que existe un rendimiento adecuado, los trabajadores realizan las actividades asignadas de forma eficiente y persistente en beneficio de la organización.

### 17.3. Medición del clima organizacional

#### 17.3.1. Microempresa Mueblería y Tapicería "Don Pato"

## GÉNERO DEL TRABAJADOR

**Tabla 27 :** *Género del trabajador*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	1	25,0	25,0	25,0
	Masculino	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

### Análisis

De las personas encuestadas el 25,00% manifestaron que son de género femenino y el 75,00% masculino, lo que quiere decir que en la organización la mayoría de los trabajadores son hombres y mujeres muy pocas.

## EDAD DEL TRABAJADOR

**Tabla 28 :** *Edad del trabajador*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-28 años	2	50,0	50,0	50,0
	29-39 años	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

### Análisis

De las personas encuestados el 50,00% están en la edad de 18-28 años y el otro 50,00% tienen entre 29-39 años, lo que quiere decir que tienen un nivel de experiencia medio-alto.

**FACTOR: COMUNICACIÓN INTERNA (AGRUPADA)****Tabla 29 : Comunicación interna agrupada**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	A veces	2	50,0	50,0	50,0
	Nunca	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Análisis**

De los trabajadores el 50,00% manifestaron a veces y el otro 50,00% nunca lo que quiere decir que la organización existe una mala comunicación interna. Por lo que el jefe debe poner énfasis en resolverlo para que mejore su clima organización y desempeño laboral.

**FACTOR: RECONOCIMIENTO (AGRUPADO)****Tabla 30 : Reconocimiento agrupado**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Casi siempre	2	50,0	50,0	50,0
	Regularmente	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Análisis**

De los trabajadores el 50,00% manifestaron casi siempre y el otro 50,00%, regularmente lo que quiere decir que en la organización se reconoce el esfuerzo de los operarios con incentivos lo cual ayuda y beneficia el clima y desempeño laboral de la misma.

**FACTOR: RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO  
(AGRUPADO)**

**Tabla 31 :** *Relaciones interpersonales en el trabajo agrupado*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Siempre	2	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Análisis**

De los empleados el 50,00% manifestaron siempre y el otro 50,00% casi siempre, lo que quiere decir que en la organización las relaciones interpersonales son favorables, beneficiando de esa manera el clima y desempeño organizacional.

**FACTOR: TOMA DE DECISIONES (AGRUPADO)**

**Tabla 32 :** *Toma de decisiones agrupado*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Siempre	2	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Análisis**

De los trabajadores el 50,00% manifestaron siempre y el otro 50,00% casi siempre, lo que quiere decir que en la organización el factor toma de decisiones es adecuado y efectivo, lo cual ayuda a tener un eficaz clima y desempeño laboral.

**FACTOR: ENTORNO FISICO (AGRUPADO)****Tabla 33 : Entorno físico agrupado**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	A veces	3	75,0	75,0	75,0
	Nunca	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Análisis**

De los empleados el 75,00% manifestaron a veces y el 25,00% nunca, lo que quiere decir que en la organización no hay un adecuado entorno físico lo cual dificulta el trabajo de los operarios y afecta el clima y desempeño de los mismos.

**FACTOR: COMPROMISO (AGRUPADO)****Tabla 34 : Compromiso agrupado**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Siempre	3	75,0	75,0	75,0
	Casi siempre	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Análisis**

De los trabajadores el 75,00% manifestaron siempre y el 25,00% casi siempre, lo que quiere decir que en la organización existe un compromiso mutuo, lo cual beneficia y ayuda a tener un excelente clima y desempeño laboral.

### FACTOR: ADAPTACION AL CAMBIO (AGRUPADO)

Tabla 35 : Adaptación al cambio agrupado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	50,0	50,0	50,0
	Regularmente	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

#### Análisis

De los trabajadores el 50,00% manifestaron casi siempre y el otro 50,00% regularmente, lo que quiere decir que en la organización se adaptan con facilidad a los cambios que se presenten lo cual es beneficioso para el clima y desempeño laboral.

### CLIMA ORGANIZACIONAL AGRUPADO

Tabla 36 : Clima organizacional agrupado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente	3	75,0	75,0	75,0
	A veces	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

#### Análisis

El clima organizacional agrupado arroja un 75,00 % como regularmente, mientras el 25,00 % a veces, es decir, existe poca conformidad sobre el clima organizacional en la mueblería, lo que indica que de los siete factores que se evalúa son dos los que están influyendo de forma directa en el desempeño de los empleados, estos factores son la comunicación interna y entorno físico, por lo tanto, la organización debe prestar

atención a los factores mencionados y fortalecerlos, para que no sigan afectando en el desempeño de los trabajadores.

#### **17.4. Medición del desempeño laboral**

##### **17.4.1. Empresa Mueblería y Tapicería “Don Pato”**

#### **GÉNERO DEL GERENTE**

**Tabla 37 :** *Género del gerente*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Masculino	1	100,0	100,0	100,0

#### **Análisis**

Dentro de la microempresa se obtiene un 100%, lo que indica que el gerente de la Mueblería y Tapicería “Don Pato” es de género masculino.

#### **EDAD DEL GERENTE**

**Tabla 38 :** *Edad del trabajador*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	29-39 años	1	100,0	100,0	100,0

#### **Análisis**

Dentro de la microempresa se obtiene un 100%, lo que indica que el gerente se encuentra en la edad de 29 – 39 años.

## NIVEL EDUCATIVO

Tabla 39 . Nivel educativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Superior	1	100,0	100,0	100,0

### Análisis

Dentro de la microempresa se obtiene un 100%, lo que indica que el nivel de educación del gerente corresponde al nivel de educación superior, por lo que la organización está dirigida por una persona altamente calificada.

## DESEMPEÑO LABORAL AGRUPADO

Tabla 40 : Desempeño Laboral (Ítems 1-10) (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	1	100,0	100,0	100,0

### Análisis

Dentro de la microempresa se obtiene un 100% es decir, el desempeño laboral es bueno, lo que indica que existe un rendimiento adecuado, los trabajadores realizan las actividades encomendadas de forma eficiente y persistente en beneficio de la organización.

### 17.5. Medición del clima organizacional

#### 17.5.1. Microempresa Mueblería “Arte y Mueble”

## GÉNERO DEL TRABAJADOR

Tabla 41 : Género del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	4	100,0	100,0	100,0

### Análisis

Dentro de la microempresa se obtiene un 100%, lo que indica que el gerente de la Mueblería “Arte y Mueble” es de género masculino.

## EDAD DEL TRABAJADOR

Tabla 42 : Edad del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-28 años	3	75,0	75,0	75,0
	40-50 años	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

### Análisis

Del total de los empleados encuestados manifestaron en un 75,00 % que se encuentran en la edad de 18-28 años, mientras el 25,00 % tienen de 29-39 años, lo que indica que el número mayor de los trabajadores están entre 18-28 años, de manera que tienen un nivel de experiencia medio.

**FACTOR: COMUNICACIÓN INTERNA (AGRUPADA)****Tabla 43 :** *Comunicación interna agrupada*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido A veces	1	25,0	25,0	25,0
Nunca	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

**Análisis**

Del total de los empleados encuestados consideran en un 75,00 % nunca, mientras el 25,00 % manifestaron a veces, lo que indica que no existen las condiciones adecuadas que promuevan una efectiva comunicación en la microempresa, la mayoría de los trabajadores están de acuerdo que en algunos casos los errores que se producen en el trabajo son causados por falta de claridad de la información proporcionada por el gerente.

**FACTOR: RECONOCIMIENTO (AGRUPADO)****Tabla 44 :** *Reconocimiento agrupado*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido Casi siempre	3	75,0	75,0	75,0
Regularmente	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

### **Análisis**

Del total de los empleados encuestados consideran en un 75,00 % casi siempre, mientras el 25,00 % manifestaron regularmente, lo que indica que los trabajadores reciben capacitaciones, incentivos económicos y reconocimientos por sus logros alcanzados, además, la microempresa les brinda oportunidades de progresar.

### **RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO (AGRUPADO)**

**Tabla 45 :** *Relaciones interpersonales en el trabajo agrupado*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	A veces	1	25,0	25,0	25,0
	Nunca	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

### **Análisis**

Del total de los empleados encuestados consideran en un 25,00 % a veces, mientras el 75,00 % manifestaron nunca, lo que indica que los trabajadores no se sienten cómodos al llegar a su puesto de trabajo debido a la falta de compañerismo, no pueden confiar en las capacidades y habilidades de las otras personas con las que trabajan, por lo que experimentan altos niveles de estrés y frustración, lo cual genera un ambiente de trabajo negativo.

**FACTOR: TOMA DE DECISIONES (AGRUPADO)****Tabla 46 : Toma de decisiones agrupado**

			<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Casi siempre	3	75,0	75,0
	Regularmente	1	25,0	100,0
	Total	4	100,0	

**Análisis**

Del total de los empleados encuestados consideran en un 75,00 % casi siempre, mientras el 25,00 % manifestaron regularmente, lo que indica que los trabajadores pueden tomar decisiones de manera oportuna en el caso de que se necesite de una solución rápida siempre y cuando sea en beneficio de la microempresa.

**FACTOR: ENTORNO FISICO (AGRUPADO)****Tabla 47 : Entorno físico agrupado**

			<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Siempre	3	75,0	75,0
	Casi siempre	1	25,0	100,0
	Total	4	100,0	

**Análisis**

Del total de los empleados encuestados consideran en un 75,00 % siempre, mientras el 25,00 % manifestaron casi siempre, lo que indica que los trabajadores cuentan con los equipos tecnológicos e insumos necesarios para realizar sus actividades diarias,

además, se sienten conformes con la infraestructura, lo que genera un ambiente laboral adecuado.

### **FACTOR: COMPROMISO (AGRUPADO)**

**Tabla 48 :** *Compromiso agrupado*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Siempre	3	75,0	75,0	75,0
	Casi siempre	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

#### **Análisis**

Del total de los empleados encuestados consideran en un 75,00 % siempre, mientras el 25,00 % manifestaron casi siempre, lo que indica que los trabajadores se sienten comprometidos con la microempresa, son conscientes y responsables de los éxitos y fracasos de su departamento, lo cual es bastante positivo para la organización.

### **FACTOR: ADAPTACIÓN AL CAMBIO (AGRUPADO)**

**Tabla 49 :** *Adaptación al cambio agrupado*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regularmente	3	75,0	75,0	75,0
	A veces	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

#### **Análisis**

Del total de los empleados encuestados consideran en un 75,00 % regularmente, mientras el 25,00 % manifestaron a veces, lo que indica que los trabajadores tienen

capacidad y flexibilidad para adaptarse a nuevos cambios que la microempresa requiera.

## CLIMA ORGANIZACIONAL AGRUPADO

**Tabla 50 :** *Clima organizacional agrupado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente	3	75,0	75,0	75,0
	A veces	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

### Análisis

El clima organizacional agrupado arroja un 75,00 % como regularmente, mientras el 25,00 % a veces, es decir, existe una conformidad sobre el clima organizacional en la microempresa, lo que indica que de los siete factores que se evalúa son dos los que están influyendo de forma directa en el desempeño de los empleados, estos factores son la comunicación interna y las relaciones interpersonales en el trabajo, por lo tanto, la organización debe prestar atención a los factores mencionados y fortalecerlos, para que no sigan afectando en el desempeño de los trabajadores.

### 17.6. Medición del desempeño laboral

#### 17.6.1. *Microempresa Mueblería “Arte y Mueble”*

## GÉNERO DEL GERENTE

Tabla 51 : Género del gerente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	1	100,0	100,0	100,0

### Análisis

Dentro de la microempresa se obtiene un 100%, lo que indica que el gerente de la Mueblería “Arte y Mueble” es de género masculino.

## EDAD DEL GERENTE

Tabla 52 : Edad del gerente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	40 -50 años	1	100,0	100,0	100,0

### Análisis

Dentro de la microempresa se obtiene un 100%, lo que indica que el gerente se encuentra en la edad de 40 -50 años.

## NIVEL EDUCATIVO

Tabla 53 : Nivel educativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	1	100,0	100,0	100,0

### **Análisis**

Dentro de la microempresa se obtiene un 100%, lo que indica que el nivel de educación del gerente corresponde al nivel de educación secundaria, por lo que la organización está dirigida por una persona levemente calificada.

### **DESEMPEÑO LABORAL AGRUPADO**

**Tabla 54 :** *Desempeño Laboral (Ítems 1-10) (agrupado)*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido Regular	1	100,0	100,0	100,0

### **Análisis**

Dentro de la microempresa se obtiene un 100% es decir, que el desempeño laboral de los trabajadores es regular, lo que indica que hay cosas que se deben mejorar para lograr un óptimo rendimiento.

## **18. PLAN DE MEJORA**

El presente plan de mejora se debe considerar las siguientes actividades, con la finalidad de fortalecer el clima organizacional para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la Mueblería D&G , Mueblería y Tapicería “Don Pato” y Mueblería “Arte y Mueble”.

**Tabla 55 :** Planes de mejora para fortalecer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral

<b>Clima organizacional Factores</b>	<b>Actividades</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recursos</b>	<b>Costos</b>
Comunicación interna	Analizar los patrones de interacción entre jefes y trabajadores, con el propósito de optimizar la comunicación persuasiva, esforzarse por desarrollar armónicamente actividades y procesos para alcanzar las metas establecidas.	Mejorar la comunicación entre jefes y trabajadores.	Gerente General.	Financieros Talleres (Mueblerías)	\$150
	Realizar reuniones periódicas, con el fin de informar sobre avances, tareas diarias, logros, etc.	Aumentar los mecanismos de comunicación, respeto y reciprocidad.	Gerente General	Financieros Talleres (Mueblerías)	\$150,00

Reconocimiento	Otorgar incentivos y reconocimientos económicos mensualmente a los trabajadores que demuestren excelencia por el cumplimiento de objetivos.	Motivar a los trabajadores y poner en evidencia su buen desempeño laboral.	Gerente General	Financieros	\$100,00
	Otorgar comisiones individuales.	Motivar a los empleados por cada venta o nuevo cliente que obtengan.	Gerente General	Financieros	\$30,00
	Ofrecer almuerzos gratuitos cada dos semanas.	La retención del personal.	Gerente General	Financieros	\$12,00
Relaciones interpersonales	Realizar dinámicas y juegos de rol semanalmente para fomentar el trabajo en equipo.	Estimular a los colaboradores a confiar en las habilidades y destrezas de los demás.	Gerente General	Financieros y Materiales	\$15,00
	Realizar actividades deportivas quincenalmente.	Reducir el nivel de estrés y ansiedad en los trabajadores.	Gerente General	Financieros y Materiales	\$50,00



de optimizar la comunicación persuasiva, esforzarse por desarrollar armónicamente actividades y procesos para alcanzar las metas establecidas.								
Realizar reuniones periódicas, con el fin de informar sobre avances, tareas diarias, logros, etc.								
Otorgar incentivos y reconocimientos económicos mensualmente a los trabajadores que demuestren excelencia por el cumplimiento de objetivos.								
Otorgar comisiones individuales.								

Ofrecer almuerzos gratuitos cada dos semanas.								
Realizar dinámicas y juegos de rol semanalmente para fomentar el trabajo en equipo.								
Realizar actividades deportivas quincenalmente.								
Renovar la decoración y el diseño de las zonas de cada departamento.								

## **19. IMPACTOS**

### **19.1. Impacto social**

El presente proyecto posee un impacto social ya que la investigación realizada ayudará a identificar las debilidades o fortalezas de las mueblerías con relación al clima organizacional y desempeño laboral, además con el plan de mejora se perfeccionará la comunicación interna, los reconocimientos, las relaciones interpersonales y el entorno físico, lo cual beneficiará a los trabajadores para que puedan expresarse libremente, generen confianza y compromiso con las entidades.

### **19.2. Impacto económico**

El impacto económico que se obtendrá del proyecto de investigación es un impacto positivo, ya que fomentar un buen clima organizacional en las mueblerías permitirá mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, obteniendo mayor productividad en las organizaciones y por ende incrementarán sus ganancias.

## **20. PRESUPUESTO PARA EL PROYECTO**

**Tabla 57 :** Presupuesto para la elaboración del proyecto de investigación

<b>PRESUPUESTO</b>					
<b>Recursos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>	
<b>Equipos</b>					
Laptop	1	Equipo	\$ 500,00	\$	500,00
Flash memory	2	Dispositivo	\$ 12,00	\$	24,00
<b>Transporte y salida de campo</b>					
Transporte	15	Pasajes	\$ 0,30	\$	4,50
Alimentación	6	Comida	\$ 2,50	\$	15,00
<b>Materiales y suministros</b>					
Resmas Papel bond A4	8	Suministros	\$ 3,50	\$	28,00
Esferográficos	10	Suministros	\$ 0,70	\$	7,00
<b>Material bibliográfico y fotocopias.</b>					
Impresiones	800	Suministro	\$ 0,04	\$	32,00
Anillados	7	Suministro	\$ 1,50	\$	10,50
Empastados	2	Suministro	\$ 60,00	\$	120,00
				<b>Sub Total</b>	\$ 741,00
				<b>12%</b>	\$ 88,92
				<b>Total:</b>	<b>\$ 829,92</b>

## 21. CONCLUSIONES

- La fundamentación teórica nos sirvió para profundizar y analizar los conocimientos relacionados con el clima organizacional, su conceptualización, evolución, importancia, características, tipos y factores, de la misma forma

sobre el desempeño laboral, su evaluación, objetivos, beneficios, etc. Incluyendo los cuestionarios que se utilizó para ambas variables, las cuales nos ayudaron a sustentar dicha investigación.

- En el presente proyecto de investigación se utilizó la técnica encuesta y el instrumento el cuestionario, de los cuales aplicando en las fechas establecidas se logró la recolección de los datos y posteriormente la obtención de resultados. Dentro de la mueblería D&G se pudo apreciar que el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado por el clima organizacional, debido a dos factores; la comunicación interna con un 100,00%, lo que indica que a veces la información proporcionada por el gerente no es clara ni concisa, mientras en el factor reconocimiento con un 50.00%, lo que refleja que los empleados no reciben frecuentemente incentivos ni reconocimientos por su labor.

En la Mueblería y Tapicería “Don Pato” se pudo apreciar que el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado por el clima organizacional, debido a dos factores: la comunicación interna con un 50,00% no siempre es la adecuada, lo que genera frustración en los trabajadores. De la misma forma, el factor entorno físico con un 50,00%, lo que indica que no es el adecuado, por lo cual dificulta la ejecución de las actividades diarias de los empleados.

De igual manera, en la Mueblería “Arte y Mueble” se pudo apreciar que el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado por el clima organizacional, debido a dos factores: la comunicación interna con un 75,00%, lo que indica que es mala lo que genera malentendidos dentro de la organización. De la misma forma, el factor relaciones interpersonales en el

trabajo con un 75,00%, lo que indica que los trabajadores no se sienten cómodos al llegar a su puesto de trabajo debido a la falta de compañerismo.

- Un plan de mejora permitirá fortalecer el clima organizacional con la finalidad de mejorar el desempeño laboral en los trabajadores, las sugerencias mencionadas anteriormente permitirán eliminar aquellos factores negativos que se encuentran dentro de la organización con el objetivo de aumentar la productividad de la misma.

## **22. RECOMENDACIONES**

- Impulsar la investigación continua para mejorar el clima organizacional de cada mueblería, de tal manera que las mismas sigan creciendo y se desempeñen eficazmente.
- Incentivar constantemente a los colaboradores a mantener un buen clima organizacional porque de ello depende el buen desempeño laboral, teniendo en cuenta la relación directa entre estas variables, ya que una depende de la otra, por lo tanto, si no existe un excelente clima organizacional el desempeño laboral de los trabajadores no será el adecuado y generaría pérdidas para la organización.
- Ejecutar el plan de mejora elaborado en esta investigación, el cual nos ayudará a perfeccionar la comunicación interna, los reconocimientos, las relaciones interpersonales y el entorno físico que son los 4 factores deficientes que encontramos en las mueblerías indagadas.

### 23. BIBLIOGRAFÍA

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2017). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL.
- Acosta, N. (2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?*  
<https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Arano, C. R., Escudero, M. J., & Delfín, B. L. (11 de 05 de 2016). *EL ORIGEN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, DESDE UNA PERSPECTIVA DE LAS ESCUELAS DE LA ADMINISTRACIÓN: UNA APROXIMACIÓN*.  
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02ca201601.pdf>
- Ayala, K. (2021). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GAD DE GUANO*.  
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8601/1/7.-TESIS%20Keila%20Geomara%20Ayala%20Paguay-ING-COM.pdf>
- Bravo, D. Á., González, M. G., & Duque, C. J. (2018). Diseño de estrategias de mejoramiento a partir del diagnóstico de clima organizacional en una empresa distribuidora de combustibles y alimentos \*. *Entramado*, 14(1), 12-31.
- Bustillos, L. (2016). *“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA M.C. DISTRIBUCIONES S.A. DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”*.

[https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24527/1/TESIS-LUC%  
LUC%c3%8dA-BUSTILLOS.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24527/1/TESIS-LUC%c3%8dA-BUSTILLOS.pdf)

Chiang, M., Nuñez, A., & Salazar, C. (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1*.  
file:///C:/Users/COMPU/Downloads/Clima\_organizacional\_y\_satisfaccion\_laboral\_en\_un\_.pdf

Chiavenato, I. (2007). *Evaluación del Desempeño Humano*. McGraw-Hill.  
[http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2064/414\\_01.pdf](http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2064/414_01.pdf)

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGRAW-HILL.

García, E. L. (2012). *Técnicas de investigación de campo y documental: basado en competencias*. México: Éxodo.

Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). *La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores*.  
file:///C:/Users/COMPU/Downloads/Dialnet-LaEvaluacionDelDesempenoLaboralDesdeUnaPerspectiva-7144062%20(3).pdf

Guevara, X. (2018). *Clima organizacional Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>

- Iglesias, A. A., & Sánchez, G. Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur, 13*(3), 455 - 457.
- Jácome, L. M., & Jácome, M. C. (Marzo de 2017). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL: CASO GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN DE PUJILÍ*.  
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3767/1/T-UTC-0214.pdf>
- Lizano, C. M., Brenes, C. M., & Sanchez, M. C. (2014). ANÁLISIS DE LOS FACTORES NTERNOS QUE INCIDEN EN EL AMBIENTE LABORAL DE LOS EMPLEADOS, PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA SEDE CENTRAL DEL ÁREA DE SALUD PARAÍSO - CERVANTES. *REVISTA MEDICA DE COSTA RICA Y CENTROAMERICA LXXI (609)*, 67 - 77.
- Mamani, M., & Cáceres, J. (2019). *Desempeño laboral: una revisión teórica*.  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini\\_Tra\\_bajo\\_Bachillerato\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini_Tra_bajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martinez, S. (2017). *La evaluación del desempeño laboral*.  
<https://superrhheroes.sesametime.com/la-evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Padilla, P. (26 de 08 de 2021). *EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, GESTIÓN DE PERSONAS. QUIÉN DEBE EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL*:  
<https://pedropadillaruiz.es/quien-debe-evaluar-el-desempeno/>
- Párraga, Z. L. (2018). Evaluación del desempeño por competencias. *FIPCAEC, 3*(9), 37-52. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i9.52>

- Peña, C., Díaz, G., & Carrillo, A. (2015). RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA PEQUEÑA EMPRESA FAMILIAR. 8(1).  
<https://www.theibfr.com/download/riaf/2015-riaf/riaf-v8n1-2015/RIAF-V8N1-2015-3.pdf>
- Pérez, A. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral*.  
<https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>
- Placencia, N. (2013). *La medición del clima laboral*.  
[file:///C:/Users/COMPU/Downloads/admin\\_revistas,+Gestor\\_a+de+la+revista,+art5%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/COMPU/Downloads/admin_revistas,+Gestor_a+de+la+revista,+art5%20(2).pdf)
- Rodríguez, E. (2015). Factores del clima organizacional en una empresa de manufacturera. *Revista Educación en Valores*, 2(24), 20-31.
- Rodríguez, E. (2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio*.  
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Rubio, T. (2016). *Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las Organizaciones*. (Primera ed.). Barcelona: Ediciones Octaedro, S.L.:  
[https://books.google.com.ec/books?id=GgiIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=GgiIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Santamaría, R. J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.*

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>

Sinchi, M. (2021). *PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA MOTOBOUTIQUE.*

<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11251/1/16788.pdf>

Sotelo, A. J., & Figueroa, G. E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo.*, 582-609.

Uría, C. D. (2011). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ANDELAS CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO.*

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>

Varela, R. (17 de Junio de 2015). *La importancia del clima organizacional.*

<https://www.joblers.net/la-importancia-del-clima-organizacional/>

Villanueva, G., García, M., & Hernández, L. (03 de 07 de 2017). *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río.* La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas:

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/2380>

## 24. ANEXOS

**Anexo 1:** *Cuestionario de Chiang et al., (2007)*

### **Instrumento de medición del clima organizacional**

#### **Cuestionario de Chiang, Núñez & Salazar**

**Fecha:** .....

Esta información será estrictamente confidencial y llenado por el personal de las mueblerías de la ciudad de Latacunga.

**Objetivo:** Determinar la incidencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

**Instrucciones:** A continuación, usted encontrará una serie de preguntas acerca de la empresa en la que trabaja. Frente a cada una de ellas tendrá una escala de 5 alternativas de respuesta que son las siguiente:

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Regularmente
4. A veces
5. Nunca

Deberá marcar con una X la alternativa que según su opinión describe como es el clima organizacional de la empresa.

Factor	Ítem	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
<b>Comunicación Interna</b>	¿Se siente Ud. libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?					
	¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?					
	¿Siente que su relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco?					
	¿Cree Ud. que en su área de trabajo se producen					

	errores por falta de información ?					
	¿Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones ?					
	¿Considera Ud. que se le entrega la información suficiente en el momento, para realizar bien su trabajo?					
	¿Ante un problema en su trabajo puede Ud. hablar con su jefe en forma franca y					

	sincera?					
	¿Trabajamos en equipo?					
	¿Avanzamos en la misma dirección?					
	¿Nuestra información se comparte con el resto del equipo de trabajo?					
	¿Nuestros mecanismos de comunicación son adecuados?					
	¿Realizamos reuniones efectivas?					
	¿Comunicamos entre nosotros cuando y donde podemos ser localizados?					

	¿Respetamos nuestro tiempo mutuamente?					
<b>Reconocimiento</b>	¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?					
	¿Se trabaja regularmente con un plan para la capacitación de los funcionarios?					
	¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los funcionarios?					
	¿Existe equidad en el acceso a					

	la capacitación ?					
	¿Los funcionarios de su Departamen to son frecuenteme nte elogiados, más que criticados y corregidos?					
	¿Hemos sido partícipes de los buenos resultados?					
	¿La actuación de calidad es gratificada?					
	¿La jefatura se fija más en las habilidades de los funcionarios que en sus					

	puntos débiles?					
	¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?					
	¿El funcionario que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios que críticas?					
<b>Relaciones interpersonales en el trabajo</b>	¿Lo pasamos bien trabajando juntos?					
	¿Tenemos ganas de ir a trabajar cada día?					
	¿Nos sentimos seguros en					

	nuestro trabajo?					
	¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?					
	¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?					
	¿Confiamos los unos en los otros?					
	¿Hablamos los unos con los otros, pero no los unos de los otros?					
	¿Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?					

<b>Toma de Decisiones</b>	¿Las decisiones de su Departamento se toman en su mismo nivel?					
	¿Las decisiones se toman oportunamente?					
	Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores .					
	¿Ud. Puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas?					
	¿Siente Ud. que en esta organización se anima					

	los empleados a que tomen sus propias decisiones?					
	¿Las decisiones se basan en información confiable?					
<b>Entorno Físico</b>	¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su Departamento?					
	La decoración y el diseño: ¿Son acordes a la función de su Departamento?					
	¿El espacio físico es suficiente?					

	¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada?					
	¿El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones?					
	¿Cuenta su Departamento con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones?					
<b>Compromiso</b>	¿Cumplimos nuestros acuerdos?					
	¿Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la					

	situación lo exige?					
	¿Se siente Ud. con la camiseta puesta?					
	¿Nos sentimos responsables de los éxitos y fracasos de nuestro Departamento?					
	¿Sabemos cuáles son los progresos de nuestro Departamento?					
<b>Adaptación al Cambio</b>	¿Sentimos la necesidad de que existan cambios?					
	¿Somos lo suficientemente					

	flexibles para aceptar los cambios?					
	¿Estamos dispuestos a adaptarnos a los cambios?					
	¿Hemos empezado a usar nuevas tecnologías o herramienta s de gestión?					

**Anexo 2:** *Cuestionario de Uría (2011) para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Cuestionario N.º...

**ENCUESTA PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA MUEBLERÍA**

**OBJETIVO:**

Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la mueblería abarcando las variables de reciprocidad, compromiso organizacional y participación, para realizar el análisis del mismo.

**INSTRUCCIONES:**

Distinguido Ejecutivo: Nosotras Pamela Barahora y Maricriz Herrera, estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, de la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Carrera de Administración de Empresas. Hemos iniciado un proceso de investigación en esta distinguida empresa, con la finalidad de conocer su opinión en cuanto al desempeño laboral que usted percibe en los trabajadores de la misma.

Sus respuestas serán de suma importancia para conseguir dicho objetivo.

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con una X según su corresponda:

**1. Género del gerente**

- 1.1. Femenino
- 1.2. Masculino

**2. Edad del gerente**

- 2.1. 18-28 años
- 2.2. 29 -39 años
- 2.3. 40 -50 años

**3. Nivel educativo**

- 3.1. Secundaria
- 3.2. Superior
- 3.3. Postgrado

**4. ¿Cuáles objetivos observa o considera usted que los trabajadores persiguen dentro de la empresa?**

- 4.1. Reconocimiento económico
- 4.2. Aprendizaje Técnico
- 4.3. Reconocimiento de logros
- 4.4. Todas las anteriores

**5. ¿Qué tipo de estrategias observa usted que los trabajadores utilizan en su desempeño diario para alcanzar sus objetivos personales?**

- 5.1. Reciprocidad con la empresa
- 5.2. Compromiso Organizacional
- 5.3. Participación dentro de la organización

**6. ¿Los trabajadores son recíprocos con la empresa, siendo aplicados en el trabajo y cuidando el patrimonio institucional?**

- 6.1. Siempre
- 6.2. Casi siempre
- 6.3. Algunas veces
- 6.4. Nunca

**7. ¿Considera que los operarios están en capacidad de tomar decisiones en suspuestos de trabajo?**

7.1. Si

7.2. No

7.3. Tal vez

**8. ¿Observa usted que los trabajadores tienen un fuerte compromiso organizacional?**

8.1. Todos

8.2. Su mayoría

8.3. Su minoría

**9. ¿Cuándo hay un reto para la organización todos los trabajadores participan activamente para su cumplimiento?**

9.1. Todos

9.2. Su mayoría

9.3. Su minoría

**10. ¿Cómo calificaría el espíritu de equipo en esta organización?**

10.1. Muy bueno

10.2. Bueno

10.3. Regular

10.4. Malo

**11. ¿Los operarios comunican su ingenio y creatividad a sus superiores?**

11.1. Siempre

11.2. Casi siempre

11.3. Algunas veces

11.4. Nunca

**12. ¿Observa en los operarios oposición a los cambios?**

12.1. Muy frecuentemente

12.2. Frecuentemente

12.3. Ocasionalmente

12.4. Raramente

12.5. Nunca

**13. ¿Con relación a las preguntas y respuestas anteriores cómo calificaría el desempeño laboral de sus trabajadores?**

13.1. Excelente - Alto

13.2. Bueno - Medio

13.3. Malo - Bajo

*Gracias por su colaboración.*

### Anexo 3: Cálculos Spss

\*COMPILADO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

13: Visible: 2 de 2 variables

	VAR00001	VAR00002	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1		2	2													
2		2	2													
3		2	3													
4			3													
5			2													
6			2													
7			3													
8			2													
9			2													
10			2													
11			2													
12			2													
13			3													
14			3													
15			3													
16			2													
17			3													
18			3													
19			3													
20																
21																
22																
23																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

9°C Parc. nublado 18:56 22/2/2023

\*COMPILADO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Númérico	8	0	Desempeño lab...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	VAR00002	Númérico	8	0	Clima organiza...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

9°C Parc. nublado 18:57 22/2/2023

CLIMA.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Género	Numérico	8	0	Género del Tra...	{1, Femenin...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Edad	Numérico	8	0	Edad del trabaj...	{1, 18-20 añ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	V01COMUN	Numérico	8	0	¿Se siente U...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	V02	Numérico	8	0	¿Siente que ...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	V03	Numérico	8	0	¿Cree Ud. q...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	V04	Numérico	8	0	¿Su jefe se ...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	V05	Numérico	8	0	¿Nuestros m...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	V06	Numérico	8	0	¿Realizamos ...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	V07	Numérico	8	0	¿Comunica...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	V08	Numérico	8	0	¿Respetamo...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	V09RECONO	Numérico	8	0	¿Se ofrecen ...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	V10	Numérico	8	0	¿Existe eq...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	V11	Numérico	8	0	¿Los funcio...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	V12	Numérico	8	0	¿La actuaci...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	V13	Numérico	8	0	¿Hay grupo...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	V14RELAIN	Numérico	8	0	¿Lo pasamo...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	V15	Numérico	8	0	¿Nos ayud...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	V16	Numérico	8	0	¿Confiamos ...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	V17	Numérico	8	0	¿Respetam...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	V18TOMA	Numérico	8	0	¿Las decisi...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	V19	Numérico	8	0	¿Las decisi...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	V20	Numérico	8	0	¿Ud. Puede...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	V21	Numérico	8	0	¿Siente Ud...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	V22ENTOR...	Numérico	8	0	¿El entorno...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

9°C Parc. nublado 18:57 22/2/2023

CLIMA.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables

	Género	Edad	V01COMUN	V02	V03	V04	V05	V06	V07	V08	V09RECO...	V10	V11	V12	V13	V14f
1	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	1	1	4
2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	1	5
3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1	5	
4	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	2	5	
5	1	1	2	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	1	
6	2	1	1	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1	
7	2	1	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	
8	2	1	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	1	
9	2	1	1	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	1	
10	2	1	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	
11	2	1	3	5	4	5	3	4	3	2	3	4	4	3	1	
12	2	2	1	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	2	
13	2	2	1	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	2	
14	2	3	2	5	5	5	3	5	4	3	4	5	5	5	2	
15	2	3	2	5	4	5	4	5	3	3	4	5	5	5	2	
16	2	1	4	4	2	3	3	3	4	4	1	1	1	1	4	
17	2	1	4	4	4	4	4	4	5	4	2	1	1	1	5	
18	2	1	4	4	4	4	4	4	5	4	2	1	1	1	5	
19	2	3	5	5	4	4	4	4	5	5	2	2	2	2	5	
20																
21																
22																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

9°C Parc. nublado 18:58 22/2/2023

DESEMPEÑO LABORAL.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Género	Numérico	8	0	Género del trab...	{1, Femenin...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Edad	Numérico	8	0	Edad del trabaj...	{1, 18-28 añ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Nivel	Numérico	8	0	Nivel educativo	{1, Secunda...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P1	Numérico	8	0	¿Cuáles obje...	{1, Reconoc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P2	Numérico	8	0	¿Qué tipo de...	{1, Recipro...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P3	Numérico	8	0	¿Los trabajad...	{1, Siempre...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P4	Numérico	8	0	¿Considera ...	{1, Si}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P5	Numérico	8	0	¿Observa us...	{1, Todos}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P6	Numérico	8	0	¿Cuándo ha...	{1, Todos}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P7	Numérico	8	0	¿Cómo califi...	{1, Muy bue...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P8	Numérico	8	0	¿Los operari...	{1, Siempre...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P9	Numérico	8	0	¿Observa en l...	{1, Muy frec...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P10	Numérico	8	0	¿Con relaci...	{1, Excelent...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

9°C Parc nublado 18:58 22/2/2023

DESEMPEÑO LABORAL.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 13 de 13 variables

	Género	Edad	Nivel	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	var	var	var
1	2	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2			
2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2			
3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2			
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

9°C Parc nublado 18:58 22/2/2023

Anexo 4: Encuestas a las mueblerías

