



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tema:**

**FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA RAYVER´S**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciado en  
Administración de Empresas**

**Línea de investigación:**

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA  
LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL**

**Autor:**

Justin Jair Rivera Carrasco

**Director:**

PhD. Christian Andrés Barragán Ramírez

**Ambato – Ecuador**

**Septiembre 2024**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, **JUSTIN JAIR RIVERA CARRASCO** con cédula de ciudadanía **1805383468**, autor del trabajo de graduación intitulado: "FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA RAYVER'S", previa a la obtención del título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, en la escuela de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio *web* de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, septiembre 2024



Justin Jair Rivera Carrasco

CC. 1805383468

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**SEDE AMBATO**  
**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

**Tema:**

**FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA  
RAYVER'S**

**Línea de investigación:**

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA  
LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL**

**Autor:**

Justin Jair Rivera Carrasco

Christian Andrés Barragán Ramírez, Ing. PhD.

CC. 1803783644

**CALIFICADOR**

Julio César Zurita Altamirano, Ing. PhD.

**CALIFICADOR**

María Fernanda Salazar Bonilla, Ing. Mg.

**CALIFICADOR**

Fredy Leonardo Ibarra Sandoval, Ing. Mg.

**DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**


Ana Cecilia Parra Ramos, Ab. Mg.


**SECRETARIA GENERAL PUCESA (S)**

f. 

f. 

f. 

f. 

f.   
Pontificia Universidad Católica del Ecuador  
DIRECCIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

f. 

**SECRETARÍA GENERAL  
PROCURADURÍA**

**Ambato – Ecuador**

**Septiembre 2024**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiarme cada paso de este camino y por darme la fuerza necesaria para alcanzar mis metas. Tu amor y misericordia han sido fundaméntameles en los momentos más oscuros y guía en los momentos de duda. A ti te dedico este logro con mi toda mi gratitud y devoción.

A mis padres, por su amor incondicional, sacrificio y apoyo. Gracias por creer en mi cuando más lo necesitaba, por cada uno de los consejos sabios y por enseñarme el valor del esfuerzo y perseverancia, este logro es tanto mío como el de ustedes, sin ustedes nada de esto fuera posible.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de todo corazón a todas las personas que hicieron posible esta tesis y que me acompañaron en este viaje académico.

A mi tutor de tesis, PhD. Christian Barragán, por su paciencia y guía. Su conocimiento y apoyo fueron esenciales para finalizar este trabajo.

A mis amigos, por ser fuente de apoyo, ánimo y alegría. Gracias por las palabras de aliento y por recordarme siempre la importancia de disfrutar cada etapa del camino.

## RESUMEN

El proyecto de investigación tiene como objetivo identificar si los factores motivación, trabajo en equipo, comunicación y liderazgo influyen en el clima laboral de la empresa Rayver's. En el diseño metodológico se parte del paradigma positivista con enfoque cuantitativo. En cuanto a la perspectiva teórica se abordan autores como Sierra et al., (2021), Yukl (2013), García (2022), Montuori et al., 2022, Pico (2014), Boyatzis (2008), Morrison (2006), Ibetó (2011) entre otros. En definitiva, el diseño de la investigación fue transeccional o transversal, no experimental y de campo.

La población se conformó de 15 empleados que laboran actualmente en la empresa Rayver's. Con un muestreo no probabilístico, se trabajó con el total de la población de 15 empleados. Como instrumento se empleó la técnica de la encuesta, misma que se constituyó por 25 preguntas tipo escala Likert, con cinco alternativas de respuestas. El mismo fue sometido a validez y confiabilidad, se obtuvo un valor de 0,699. Se evidencia una baja presencia de 3,93 en la dimensión de condiciones de trabajo y de 3.86 en el desarrollo profesional, lo cual abarca subdimensiones como: salario justo, beneficios sociales y espacio físico de trabajo adecuado.

Concluyéndose que el ambiente de trabajo tiene una influencia significativa en la percepción de los empleados lo que significa que, si se mejoran las condiciones del clima laboral catalogadas como deficientes o bajas se puede mejorar las condiciones de trabajo y por ende la respuesta de los empleados ante los estímulos mostrados.

**Palabras clave:** clima laboral, factores internos, factores externos, ambiente de trabajo, empleados.

## ABSTRACT

*The thesis aims to identify whether the factors of motivation, teamwork, communication, and leadership influence the work environment at Rayver's company. The methodological design is based on the positivist paradigm with a quantitative approach. The theoretical perspective addresses authors such as Sierra et al. (2021), Yukl (2013), García (2022), Montuori et al. (2022), Pico (2014), Boyatzis (2008), Morrison (2006), Ibeto (2011), among others. The research design is cross-sectional or transversal, non-experimental, and field-based.*

*The population consists of 15 employees currently working at Rayver's. Using a non-probabilistic sampling method, the entire population of 15 employees was included. The survey technique was employed as the instrument, consisting of 25 Likert scale questions with five response alternatives. The instrument was subjected to validity and reliability tests, obtaining a value of 0.712. The results show a low presence of 3.93 in the dimension of working conditions and 3.86 in professional development, which includes subdimensions such as fair salary, social benefits, and adequate physical workspace.*

*It is concluded that the work environment has a significant influence on employees' perceptions, meaning that if the conditions of the work environment, categorized as deficient or low, are improved, the working conditions and consequently the employees' response to the stimuli presented can be enhanced.*

**Keywords:** *work environment, internal factors, external factors, workplace, employees.*

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD .....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA .....	8
1.1. Factores que influyen en el clima laboral.....	8
1.2. Factores relacionados con los empleados .....	17
1.3. Factores externos.....	24
CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO .....	29
2.1. Fundamentación epistemológica.....	29
2.2. Consideraciones metodológicas.....	32
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
3.1. Análisis de resultados.....	39
3.2. Dimensión de factores relacionados con los empleados.....	45
3.3. Dimensión de factores externos .....	50
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES .....	55
BIBLIOGRAFÍA .....	56
ANEXOS .....	68

## INTRODUCCIÓN

A nivel mundial el mercado laboral en constante crecimiento y evolución también ha traído avances en las prácticas organizacionales junto con las cuales las organizaciones también están expuestas a varios desafíos y cambios notables, entre ellos destaca, deficiente en el liderazgo, relaciones poco sanas, limitada autonomía, desigualdad, condiciones laborales poco propicias y falta de reconocimiento a los empleados. Los hechos mencionados anteriormente han generado muchas preocupaciones para los colaboradores que también cuestionan el éxito de las organizaciones. Estos parámetros de insatisfacción por parte de los trabajadores influyen en el desempeño de los empleados en el trabajo, lo cual les impide trabajar de manera eficiente y efectiva, aumenta la insatisfacción y por ende su rendimiento.

Para el autor Martínez y Valenzo (2020), en su artículo desarrollado en México con el objetivo de identificar, medir y describir las variables que afectan el clima laboral en Michoacán aplicó una investigación cuali-cuantitativa y elaboró un cuestionario mediante la realización de un censo. Tras aplicar sus instrumentos de investigación llegó a concluir que, factores como la motivación, liderazgo, comunicación y estructura organizacional en el clima organizacional pueden afectar directamente al rendimiento de los empleados en cualquier tipo de empresa. Entre los muchos factores que influyen en el codiciado logro de la eficiencia y eficacia en las organizaciones, el clima laboral se destaca como un elemento vital para favorecer ambientes laborales propicios para los trabajadores para desempeñar sus funciones con excelencia y así colaborar al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El clima organizacional, es una de las características significativas en cualquier complejo humano sistemático, y medirlo ayuda a una mejor concepción de las diversas y efectivas fuerzas de cualquier organización. Por ello, a través de diversas fuentes del clima laboral, como las prácticas, los líderes y las rutinas de la empresa, las organizaciones pueden crear entornos que promuevan entre los empleados, ciertos tipos de experiencias positivas que los incentiven a trabajar con una mejor actitud. En el documento de Taibo (2022) sostienen que los empleados

comprometidos tienen altos niveles de energía y están entusiasmados con su trabajo.

De manera similar Cera (2020) en su investigación propuesta para identificar las variables que afectan el clima laboral en el sector público empleo una investigación cualitativa de alcance descriptivo donde encuestó a 162 empleados del gobierno local. Luego del tratamiento de datos los resultados arrojaron que, variables como las políticas empresariales, formación, desarrollo, condiciones de trabajo y la gestión de recursos son determinantes importantes del desempeño organizacional. El clima organizacional, en las entidades se vincula con el ambiente percibido por los empleados de una empresa mismo que se ve influenciado por varios factores físicos y emocionales, por tanto, son susceptibles a cambios de un momento a otro y de una organización a otra.

Con relación a lo mencionado el clima organizacional es una percepción compartida de cómo es la organización en términos de prácticas, políticas, procedimientos, rutinas y recompensas. Entre los elementos que pueden afectar el entorno social de la organización, se encuentra la comunicación de las funciones gerenciales que se definen dentro de las conductas del superior inmediato, cuyo propósito es aclarar responsabilidades y objetivos de desempeño.

Por su parte Taha (2021) en su estudio elaborado con el fin de identificar los factores internos y externos que afectan el clima laboral tras aplicar una investigación cualitativa de alcance correlacional llegó a determinar que si bien el liderazgo, el comportamiento directivo, las características del puesto y las políticas de gestión influyen en las actitudes y el comportamiento de los empleados también existen factores externos que se correlacionan directamente y han sido poco estudiados. Algunos de ellos incluyen el estudio del comportamiento burocrático, el control político y la toma de decisiones, derivados del campo de la ciencia política y la economía nacional.

El estudio sobre la incidencia del clima laboral en el rendimiento del personal en la empresa devela que, el comportamiento de los empleados está influenciado por el ambiente de trabajo que representa la efectividad y la eficiencia en el ambiente de trabajo pues los seres humanos se ven afectados por el entorno, ya sea en forma

física o psicológica. El significado literal de ambiente de trabajo es el entorno en el que trabajan las personas para lograr los objetivos de la organización. Esto abarca herramientas, sistemas, estructuras y procedimientos que incluyen todo lo que afecta el desempeño de los empleados y puede afectar negativa o positivamente.

En el Ecuador tanto los empleados públicos como privados se ven expuestos a varios factores internos y externos que afectan el desempeño (Ureta, 2019). La problemática actual del clima laboral en las empresas privadas es un tema de gran relevancia debido a su impacto en el bienestar de los trabajadores, el rendimiento empresarial y la competitividad en el mercado. En tal virtud es importante analizar el clima laboral de las empresas por varias razones fundamentales que afectan tanto a los trabajadores como al éxito y la sostenibilidad de las propias empresas.

Barzola (2017) en su artículo denominado “Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador” con la finalidad de realizar una descripción de los factores que afectan el clima laboral de los empleados, aplicó una encuesta a una muestra de 100 participantes con lo cual concluyó que la satisfacción laboral reduce el ausentismo, la rotación de empleados y aumenta el rendimiento y la productividad. En el tratamiento estadístico de los datos idéntico los siguientes factores relevantes.

Figura 1. Factores que afectan el clima laboral

Satisfacción laboral
Comodidad en el lugar de trabajo
Colaboración interpersonal
Trabajo en equipo
Liderazgo
Confianza
Recursos o materiales necesarios
Calidad de la infraestructura
Comunicación laboral
Seguridad en el trabajo
Cumplimiento de leyes normas y políticas
Labores encomendadas acorde al cargo
Capacitación, desarrollo profesional
Recompensas y gratificaciones

Fuente: elaboración propia

Para el empleado dentro de una organización, el clima toma la forma de un conjunto de actitudes y expectativas que describen la organización en términos de características estáticas. Por ende, el clima laboral está determinado por una serie de características que forman un trabajo único y el analizar el clima organizacional

entrega herramientas a los directivos en función de mejorarlo, para convertirlo en un medio para alcanzar los objetivos organizacionales. En la misma línea de razonamiento, la participación de los empleados consta de diversas herramientas que directa o indirectamente permiten empoderar a los empleados para que contribuyan a la toma de decisiones en las organizaciones.

Por su parte Ureta (2019) afirma que, su estudio ha demostrado que el clima organizacional afecta significativamente el estado de ánimo, la actitud y el comportamiento de los empleados con respecto a su entorno laboral. El clima organizacional está vinculado positivamente con la satisfacción y el compromiso en el trabajo. En tal sentido el comportamiento, la motivación, el compromiso y los resultados de los empleados, aumenta la productividad, la satisfacción y el desempeño en el trabajo; la mejora de factores como el comportamiento, liderazgo, la eficacia gerencial y organizacional y disminuye los problemas con personal.

Según Ramos (2020) las empresas nacionales ignoran el clima organizacional, por lo tanto, el compromiso y la efectividad laboral de los empleados pueden ser muy bajos. El clima organizacional constituye, en concreto, la forma en que los individuos de una organización perciben y caracterizan su entorno de una manera basada en actitudes y valores. Las percepciones pueden, por ejemplo, incluir nociones de cooperación, apoyo al liderazgo, confianza, justicia, amistad, conflictos, estándares de desempeño y compromiso. Por lo tanto, independientemente del tamaño de la organización, es importante que ésta establezca una relación excelente con los empleados.

A nivel nacional existen alrededor de 849 mil empresas privadas según el último censo de población y vivienda (INEC, 2021). De las empresas registradas se han generado 156.723 millones de dólares en ventas actuales y 2.698.801 empleos registrados. El DIEE proporciona información sobre el total de unidades económicas notificadas por el SRI durante el período de referencia, utiliza perspectivas de seguridad social y/o sectoriales y regionales, volumen de ventas, registro de empleados, mediciones de cambios económicos en empresas relacionadas. Donde se destacan actividades económicas como: la agricultura, la silvicultura, la pesca, minería, industria textil, producción y comercio (SRI, 2012).

Rayver's Jeans es una empresa textil de origen nacional que se encuentra ubicada en Tungurahua Pelileo, e inicio sus actividades económicas en 2009 como persona natural, actualmente se encuentra en una etapa de crecimiento y desarrollo a nivel local y nacional (Registro Tributario, 2022). Sin lugar a duda, en la empresa Rayver's se pueden apreciar varios casos en los cuales el rendimiento en el trabajo se ve afectado por el clima laboral sin embargo cabe la necesidad de identificar que parámetros prevalecen en la industria y afectan al rendimiento de los colaboradores internos.

La empresa Rayver's enfrenta una serie de controversias internas que afecta su desempeño. Estas incluyen una baja productividad, un clima laboral negativo, insatisfacción entre los trabajadores, conflictos interpersonales y falta de colaboración. Estos problemas indican la presencia de un clima laboral adverso que podría está incidir negativamente en el rendimiento general de los colaboradores. Es crucial para la empresa identificar los factores que contribuyen a este clima laboral desfavorable, pues esto ha resultado en fracasos operativos, una disminución en la producción y a su vez se ha identificado que existen varias falencias en productos terminados. Esta situación persiste desde hace varios años, impide así que la empresa alcance su máximo potencial y se posicione como líder en el mercado.

Otro factor que contribuye al clima laboral negativo es la falta de reconocimiento y recompensa por el trabajo bien hecho. La ausencia de incentivos o sistemas de reconocimiento hace que los colaboradores se sientan subvalorados y desmotivados para esforzarse al máximo en sus tareas. Esto puede llevar a una disminución en la calidad del trabajo, lo que a su vez genera costos adicionales para la empresa. En última instancia, esto perpetúa el ciclo de insatisfacción y bajo rendimiento dentro de la organización.

Por lo expuesto, el problema científico que se debe atender es: ¿Influye los factores motivación, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo en el clima laboral de la empresa Rayver's, en tal virtud, la presente investigación busca probar la siguiente hipótesis: Los factores motivación, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo influyen en el clima laboral de la empresa Rayver's.

Para ello se considera el objetivo general de identificar si los factores motivación, trabajo en equipo, comunicación y liderazgo influyen en el clima laboral de la empresa Rayver's. Por consiguiente, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Fundamentar teórica y científicamente las variables de estudio factores que influyen en el clima laboral.
- Analizar los factores motivación, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo del clima laboral del personal de Rayver's.
- Determinar estrategias para mejorar el clima laboral de la empresa Rayver's.

En este sentido, se aborda un alcance de investigación descriptiva, misma que mide, recolectan y evalúa datos sobre las variables de estudio tomada en cuenta aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno que se desea investigar. Por consiguiente, se recolectará información de la empresa Rayver's con la finalidad de identificar los factores que afectan el clima laboral y por ende el rendimiento de todos y cada uno de los empleados. Las organizaciones exitosas deben darse cuenta de la importancia de los componentes del clima organizacional, que mejoran el desempeño y el compromiso laboral. Por lo tanto, es necesario dominar completamente todos los procesos de la organización relacionados con los empleados.

Lo expuesto anteriormente permite, anticiparse a problemas que afecten el rendimiento y la competitividad de la empresa ante el mercado. A su vez, el estudio permite profundizar en las causas y grado de incidencia que provoca un mal clima laboral clima en el desempeño general de la empresa. Con los resultados que se alcancen, la gerencia prospectivamente puede implementar estrategias futuras para mejorar el ambiente laboral y aumentar la productividad y el rendimiento de los empleados, lo cual puede traducirse en mayores beneficios y competitividad.

De esta manera se beneficiará no solo a los empleados de la empresa objeto de estudio sino también a la organización en general y a la sociedad. Es conveniente acotar que, la tesis parte de la necesidad de promover prácticas positivas que mejoren el clima laboral en las empresas tanto públicas como privadas y con ello el

rendimiento de los empleados, lo cual se verá reflejado a largo plazo en la rentabilidad de la industria nacional.

Además, la investigación se considera factible de realizar tanto técnica y operativamente, se cuenta con los conocimientos necesarios por parte del investigador y se tiene acceso tanto a las fuentes primarias y secundarias de información para garantizar la validez de los datos recolectados.

## **CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA**

### **1.1. Factores que influyen en el clima laboral**

El clima laboral es un campo bien establecido dentro del campo social del trabajo, el movimiento obrero y la industrialización. En cierto modo, es un campo clásico de la investigación histórica fundada en el giro social de la ciencia en las décadas de 1960 y 1970 (Arano, Escudero y Delfín, 2016). El interés por el estudio del clima laboral en el trabajo va en aumento (Pilligua y Arteaga, 2019).

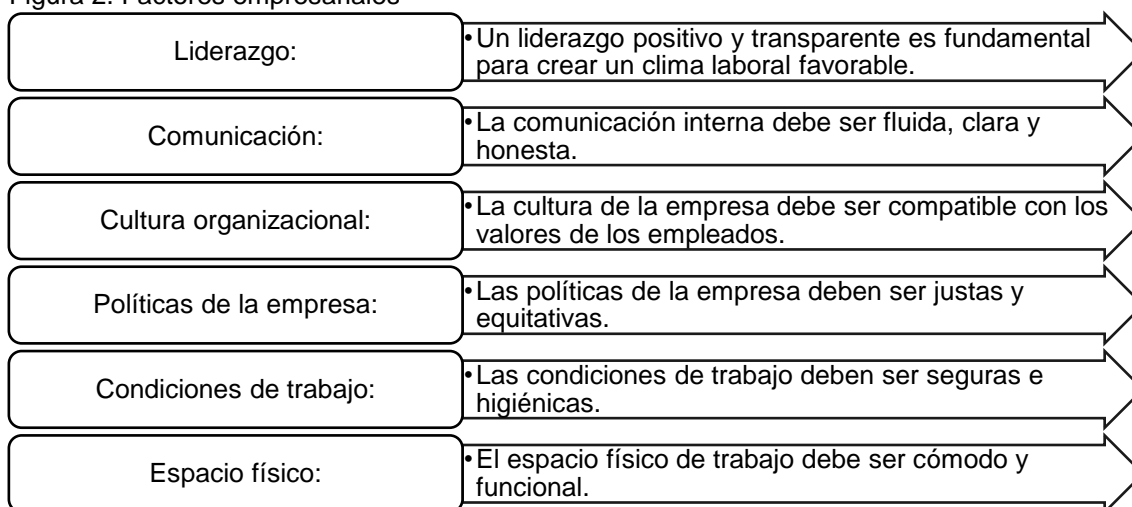
Bajo este contexto, el clima laboral se refiere al ambiente que se percibe en una empresa, y está determinado por las relaciones entre los empleados, la cultura organizacional y las políticas de la empresa. El entorno de trabajo consta de dos dimensiones más amplias, como son el trabajo y el contexto (Raziqa, 2015).

Según Sierra et al., (2021) el ambiente de trabajo abarca todas las diferentes particularidades del trabajo, como la manera en que se realiza y desempeña el trabajo, las tareas relacionadas con el mismo, como en las actividades de capacitación, el control de los oficios relacionadas con el trabajo, la sensación de logro en el campo profesional, variedad de tareas y desempeño exitoso de las actividades asignadas con valor real (Cakir y Adiguzel, 2020).

La segunda dimensión consiste en comprender el contexto tanto de las condiciones físicas como de los aspectos sociales de trabajo. La mayoría de las empresas desconocen el clima laboral en la organización y por lo tanto afectan negativamente las funciones de sus empleados. De esta forma, la esencia del clima laboral se manifiesta en la seguridad de los empleados, las buenas relaciones con los compañeros y el reconocimiento del buen trabajo (Cakir y Adiguzel, 2020).

Con base en la discusión anterior, en este punto es fundamental analizar los factores que inciden en el clima laboral en relación con la empresa, como son: liderazgo, comunicación, cultura organizacional, políticas de la empresa, condiciones de trabajo y espacio físico. Mismos que deben cumplir con las siguientes características:

Figura 2. Factores empresariales



Fuente: elaboración propia

Se detalla cada uno de los factores trascendentales con su respectiva característica.

### Liderazgo

Yukl (2013) definió el liderazgo como “el proceso de facilitar los esfuerzos individuales y colectivos para comprender e influir en las personas para que se den cuenta de lo que se debe hacer y cómo y para lograr los objetivos compartidos” (p.29). Chemers (2000) afirma que el liderazgo es “el proceso de influencia social en el que se puede obtener la ayuda y el apoyo de otros para lograr un objetivo común” (p.171).

En general, el comportamiento eficaz de un líder tiene un impacto efectivo y revelador en sus seguidores y, en última instancia, en el sistema social (Villafuerte y Verdezoto, 2021). Para generar un liderazgo eficiente es necesario conocer los indicadores que describen la variable como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 1. El Liderazgo

Indicadores	Descriptorios en las condiciones de trabajo
Porcentaje de cumplimiento de objetivos	Hace referencia a la perspectiva que tiene el líder sobre el crecimiento futuro de la empresa. Por su parte la dirección se enfoca en la labor de gestionar tanto los recursos materiales como humano en pro-mejora de la organización. Estos factores suelen verse afectados cuando no se fijan metas claras y por ende no existe cumplimiento de los objetivos propuestos en el plazo específico.
Desempeño del equipo	Se enfoca en la capacidad de trabajar tanto de forma indicada como en conjunto con sus pares, este factor suele cuando alguno de los empleados no es capaz de alcanzar las expectativas de los miembros del equipo. Para medir el indicador descrito se puede considerar la productividad y la calidad del trabajo.
Crecimiento	Se relaciona con la evolución tanto personal como profesional del líder y los miembros de su equipo de trabajo. Para que como tan una empresa crezca es necesaria la capacitación constante ante las cambiantes tendencias del mercado pues de lo contrario puede estancarse y desaparecer.
Delegación	Se orienta a la capacidad del líder para decidir sobre qué acciones realizar y cuales no llevar a cabo durante la ejecución de un proceso dentro de la industria, así también gestiona el recurso humano en el mismo sentido. Puede verse afectado por un deficiente análisis de actitudes y aptitudes de los empleados que no siempre se adaptan a todos los puestos de trabajo de la misma manera.

Fuente: elaboración propia

En base a lo descrito cabe mencionar que el liderazgo y la gestión son aspectos fundamentales para el buen desempeño, progreso y crecimiento de cualquier organización con respecto a su naturaleza y la forma en que opera. Todos los sectores multinacionales, nacionales, pymes “(Pequeñas y Medianas Empresas) son negocios con un número limitado de empleados y un volumen de ingresos moderado” y corporativos necesitan una gestión y un liderazgo fuertes. Esto les permite funcionar sin contrariedades y generar una manufactura característica, lo que se refleja en el crecimiento y desarrollo global.

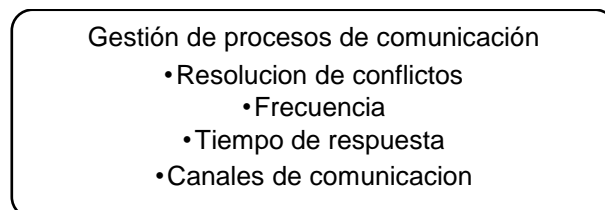
## Comunicación

El término comunicación se deriva de la palabra latina (*Communis*), que significa compartir (León, 2017). En consecuencia, esto significa que compartir le permitiría a uno participar y cooperar, por lo tanto, es una actividad social. Sin embargo, si no hay un entendimiento común que resulte de la transmisión de símbolos verbales o no verbales, no hay comunicación.

García et al., (2017) afirma que las habilidades de comunicación de un gerente son vitales no solo en la toma de decisiones, sino también en la transmisión de los

resultados y la intención de las decisiones a otras personas. La comunicación efectiva cumple un rol primordial como se describe en la Figura 3.

Figura 3. La comunicación



Fuente: elaboración propia

Adaptado de Marius (2017) *se describe el rol que cumple la comunicación como parte de los factores empresariales que inciden en el clima laboral.*

En tal virtud, todas las organizaciones dependen de la comunicación para su funcionamiento básico. La comunicación se utiliza para transmitir mensajes a las audiencias sobre la misión y visión, políticas, instrucciones, labores y responsabilidades, y diversas diligencias dentro de la compañía (Musheke y Phiri, 2021).

Tabla 2. Comunicación

Indicadores	Descriptorios en las condiciones de trabajo
Resolución de conflictos	Se debe tomar en cuenta que tan seguido se forman mal entendidos entre el líder y los empleados o entre empleados que trabajan en equipos o áreas definidas. Se puede ver afectado por la falta de claridad en las instrucciones, como la transparencia en los procesos y la confianza entre pares.
Frecuencia	Según el giro del negocio es fundamental establecer reuniones ya sean semanales, mensuales, trimestrales o semestrales acorde a las necesidades de la empresa. Su ausencia puede generar menor productividad puesto que los empleados pierden el compromiso y el interés por comunicar sus necesidades.
Tiempo de respuesta	Hace referencia al tiempo transcurrido desde que se emite un comunicado hasta que se solventa la necesidad o la problemática enunciada. Es requerente que el tiempo de respuesta sea óptimo para incrementar el índice de fidelidad en clientes internos y externos.
Canales de comunicación	Son los medios por los cuales se emiten los comunicados, ya sea de forma verbal o escrita por mensajes de texto, correos electrónicos, redes sociales y demás establecidos en la empresa. Una comunicación deficiente se origina cuando no se establecen adecuadamente los canales de comunicación a utilizarse entre los miembros de la organización.

Fuente: elaboración propia

Ante lo expuesto se destaca que, la comunicación mejora la relación organizacional y minimiza las huelgas y los cierres patronales, pues es una de las principales razones que pueden llevar a la confusión y a una mala planificación en muchas

organizaciones. Esto se debe a que el comunicarse es la fuente de información utilizada por los gerentes en la toma de decisiones que afectan el desempeño de la organización.

### **Cultura organizacional**

Los administradores suelen ajustar “su comportamiento de liderazgo para cumplir la misión de la organización, y esto podría influir en la satisfacción laboral de los empleados” (Añazco, 2018, p.144). Por lo tanto, es esencial comprender la relación entre la cultura organizacional, el comportamiento de liderazgo y la satisfacción laboral de los empleados.

Una cultura organizacional fuerte ocurre cuando se desarrollan comportamientos, valores y creencias fuertes. Los líderes deben reconocer su papel en el mantenimiento de la cultura organizacional. A su vez, esto asegurará un comportamiento uniforme entre los miembros de la organización, reducirá los conflictos y creará un ambiente de trabajo sano para todos los miembros (Tsai, 2011).

La cultura organizacional efectiva se puede clasificar en una de tres categorías, a saber: clan adhocracia, jerarquía y cultura de mercado (Chiedu y Muktar, 2018). Cada categoría de clasificación tiene un conjunto identificable de características que son específicas, observables y medibles y representan las señales de identidad de cada categoría de clasificación. Para llevar a la práctica lo mencionado es necesario analizar los indicadores que describen la variable como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 3. Cultura organizacional

<b>Indicadores</b>	<b>Descriptor en las condiciones de trabajo</b>
Satisfacción del empleado	Se toma en cuenta en que grado se encuentra satisfecho el empleado en función de los aspectos laborales, tanto humanos, sociales y económicos. Este ítem se puede ver afectado tanto por factores internos como por factores externos que limiten su estabilidad laboral y emocional.
Rotación	Radica en analizar la permanencia de los empleados en la empresa. Cuando existe una tasa alta de rotación generalmente se debe a remuneraciones bajas, ambiente estresante, limitado crecimiento o sobreexplotación laboral.
Participación en ámbitos de desarrollo	Permite evaluar la participación constante de los empleados tanto en eventos sociales de la empresa como en programas de capacitación para el crecimiento profesional. Las culturas que valoran el crecimiento y el desarrollo tienden a involucrarse más en tales programas.
Acatamiento de los valores	Toma en cuenta el cumplimiento de todos los valores propuestos en la empresa a tal grado que van desde la puntualidad hasta la honestidad en el desarrollo de su trabajo. Como este factor va más allá de lo económico se puede ver afectado por la calidad moral tanto de los empleados como del líder.

Fuente: elaboración propia

Por lo tanto, la cultura de la organización es asimilada y comunicada a través de la sociedad por los integrantes de nivel superior, porque suministra las pautas de conducta en la organización. La cultura organizacional atiende a las creencias, incluidas las experiencias, los valores y los supuestos sobre lo que los empleados deben y no deben hacer, que dan forma a su trabajo.

### **Políticas de la empresa**

Para García (2022) es importante que la gerencia involucre la contribución de los empleados al formular. En este marco, las políticas organizacionales juegan un papel importante en la definición de la cultura de la organización y en la formación de la moral de los gerentes y empleados.

La definición de las políticas organizacionales son clave para evadir los inconvenientes que puedan brotar entre la administración y el empleado (Prieto, 2018). La gerencia asume que los empleados entienden y aplican la política y las normas de la organización; sin embargo, es fundamental socializar las normas de política organizacional con los empleados, en ellas se estipulan los siguientes aspectos: claridad de roles, cultura organizacional, aprendizaje organizacional y apoyo organizativo (Gracia y Rodríguez, 2019).

Además de mejorar la eficiencia operativa y la gestión de riesgos, las políticas de la empresa contribuyen a la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo de la organización (Gracia y Rodríguez, 2019). Asimismo, el cumplimiento de estándares éticos y requisitos de cumplimiento ayuda a reducir los riesgos legales y de reputación, proteger la reputación de una organización y generar confianza entre clientes, inversores y otras partes interesadas. Es crucial el desarrollo de políticas organizacionales por los cual es necesario familiarizarse los indicadores que describen la variable como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 4. Políticas organizacionales

<b>Indicadores</b>	<b>Descriptor en las condiciones de trabajo</b>
Cumplimiento de la normativa	Cada empresa se rige a su reglamento interno previamente aprobado para su funcionamiento, también toma en cuenta ciertas normas de comportamiento o código de trabajo en la empresa. De esta manera este factor puede verse afectado cuando no se socializa de manera adecuada la normativa interna o por faltas arbitrarias de los empleados en respuesta un clima de trabajo hostil.
Quejas o denuncias	Realizar un seguimiento del número de quejas o denuncias de incumplimiento de las políticas internas en los campos de igualdad, seguridad, salud y ética. Es fundamental comprender las causas de las quejas con la finalidad de emitir una resolución eficaz. La mala comunicación y la deficiente gestión de recursos pueden ahondar esta problemática.
Índice de accidentes laborales	Si la empresa cuenta con una política de seguridad y salud en el área de trabajo se puede medir el número de accidentes laborales, lo cual puede servir como indicador sobre el cumplimiento de las políticas organizacionales. De esta manera se contribuye a generar un ambiente de trabajo seguro. La falta de implementación de estas políticas a más de afectar al empleado también puede incurrir en fuertes sanciones.
Reputación de la empresa	La perspectiva de una empresa parte de las experiencias vividas por los empleados, de esta manera cuando el empleador incumple con las políticas organización de seguridad, estabilidad y salud en el trabajo se proyecta un impacto negativo en la sociedad lo cual indirectamente afecta la eficacia en el cumplimiento de sus procesos.

elaboración propia

En resumen, establecer y seguir las políticas de la empresa es fundamental para mejorar la eficiencia operativa, fomentar una cultura laboral positiva, reducir el riesgo y lograr el éxito a largo plazo. Al proporcionar directrices claras, promover la responsabilidad y proteger los intereses organizacionales, las políticas ayudan a crear un ambiente de trabajo propicio y armonioso donde los empleados pueden prosperar y las organizaciones pueden prosperar.

## Condiciones de trabajo

El trabajo es una de las actividades básicas de la vida humana según Cristancho (2022). Se trata, por tanto, de crear condiciones de trabajo que no amenacen la salud física ni la salud mental humana. Hay que recordar que las condiciones de trabajo inadecuadas pueden provocar accidentes de trabajo y lesiones físicas.

Además, pueden llevar a la frustración incluso de los trabajadores más cualificados y mejor formados. Las malas condiciones de trabajo, es decir, aquellas que no se adaptan a las necesidades psicológicas, fisiológicas y sociales de una persona, contribuyen a cometer errores, mayor ausentismo y, a la larga, conducen a una menor productividad e insatisfacción en las tareas realizadas (Ortega, 2017).

Un cambio en los procedimientos de trabajo conduce a un cambio en los requisitos para los empleados. A la hora de modificar estos procedimientos, así como los cambios conexos en las condiciones de trabajo, no siempre se presta atención a las consecuencias para los trabajadores y su salud (Jaspe, López y Moya, 2018). Para conocer lo manera integral lo que implica las condiciones del trabajo necesario identificar los indicadores que describen la variable como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 5. Condiciones de trabajo

<b>Indicadores</b>	<b>Descriptor en las condiciones de trabajo</b>
Beneficio laboral y equidad salarial	Representa la igualdad de condiciones entre seres humanos tanto femenino como masculino. Independiente de su género los empleados deben tener acceso a todas las prestaciones, así como también un salario equiparado a las funciones que desempeña. El incumplimiento de estas condiciones se relaciona directamente con la rotación del personal.
Acceso a recursos	Para desempeñar sus funciones el empleado requiere contar con todos los recursos disponibles en su área como: uniformes, material de oficina, herramientas, equipos y demás según la función que desempeñe. La falta de estos mecanismos ocasiona retrasos en la producción y por ende disminuye la rentabilidad de la empresa.
Absentismo laboral	Hace referencia a la cantidad de días no laborados por un empleado en un mes calendario. Lo cual puede incurrir en sanciones para el empleado hasta casos graves de desvinculación. Por ello es fundamental estudiar las razones del absentismo para solventar la problemática.
Comodidad	Se relaciona con un conjunto de condiciones y recursos que aportan a la consecución de actividades laborales de manera satisfactoria que promueven la salud, productividad y bienestar de los empleados. En esta área es importante tomar en cuenta aspectos como: mobiliario, espacio, horarios, acceso a recursos.

Fuente: elaboración propia

Por lo tanto, aunque unas condiciones laborales adecuadas son un requisito para optimizar la producción y la eficacia, en muchas empresas pueden provocar una falta de seguridad, salud y confort, como iluminación y ventilación insuficientes, ruido excesivo y situaciones de emergencia excesivas. Las personas que trabajan en condiciones incómodas pueden tener un desempeño deficiente y sufrir enfermedades relacionadas con el trabajo que provocan ausentismo y rotación.

### **Espacio físico**

En cuanto al espacio físico debe tomarse en cuenta la antigüedad del edificio, diseño, distribución, ventilación, el espacio por persona, el ruido, la calidad del aire, los rayos y la radiación según el contexto de trabajo de los empleados.

La configuración del entorno de trabajo es esencial para ser considerada, la mayoría de las actividades y operaciones se realizan bajo esta configuración de trabajo que podría afectar directamente el desempeño y la productividad de cualquier empleado (Herrera, 2018). Por consiguiente, el entorno físico de trabajo influye en la calidad y cantidad del trabajo que realizan los empleados.

Diversos estudios muestran cómo las condiciones desfavorables del ambiente de trabajo pueden afectar el desempeño de los empleados de varias maneras (Mera, Zevallos, y Vera, 2019). La mayoría de los investigadores afirmaron hechos similares, hay múltiples factores que, cuando se combinan pueden contribuir a una impresión negativa o positiva de una organización sobre la productividad de los empleados.

En concordancia con las condiciones físicas, se debe tener en cuenta la iluminación, pues sin una iluminación adecuada, las personas pueden esforzarse para ver objetos, lo que puede provocar fatiga ocular. Según Pedraza y Conde (2010) esto es especialmente importante para aquellos que usan una computadora con frecuencia para realizar tareas relacionadas con el trabajo. En base a lo mencionado se toman en cuenta los siguientes indicadores que describen la variable como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 6. Espacio físico

Indicadores	Descriptorios en las condiciones de trabajo
Tamaño del espacio	Hace referencia a la cantidad de espacio disponible por empleado para el desarrollo de sus funciones. Un espacio muy pequeño ocasiona posturas incómodas y movilidad restringida.
Densidad de ocupación	Se enfoca en la cantidad de personas que trabajan en un área determinada. Si el área es muy pequeña se debe considerar la ventilación o climatización del ambiente para evitar que los empleados se sofocan.
Iluminación	Es la cantidad de luz que existe en el espacio físico de trabajo, sin una iluminación adecuada, las personas pueden esforzarse para ver objetos, lo que puede provocar fatiga ocular. Si no existen fuentes naturales de luz se puede compensar con medios artificiales.
Ruido	En alto nivel de ruido en el espacio de trabajo interfiere con la comunicación y puede dificultar la escucha de los anuncios, reduce la conciencia de una persona de lo que sucede a su alrededor. Estos factores pueden crear un peligro para la seguridad que podría provocar lesiones personales o la muerte.

Fuente: elaboración propia

De esta forma ante revisado se puede identificar que, cuando la estructura física de la organización está mal diseñada, puede crear ineficiencia, insatisfacción y menos productividad en los empleados. Si estas condiciones prevalecen durante más tiempo, influyen en la salud y el bienestar de los empleados y crear retrasos en el logro de los objetivos y metas organizacionales.

## 1.2. Factores relacionados con los empleados

Según la RAE (2001) un empleado es “una persona que por un salario o sueldo desempeña diversos tipos de trabajos” (p.1). Hoy en día, en los mercados emergentes, la gestión del desempeño está vista como un sistema participativo, continuo y orientado al futuro, es un ciclo continuo de fijación de criterios, seguimientos, evaluaciones, diagnósticos y mejoras, mediante planes de acción y recursos de desarrollo.

Los empleados son seres humanos con varias necesidades y deben sentirse seguros en su entorno de trabajo, esto se puede lograr asegurándose de que tengan los conocimientos necesarios y relevantes en relación con su puesto de trabajo. Así como también, es fundamental que sus requerimientos internos se encuentren estables y en equilibrio. Ante lo expuesto es primordial analizar los siguientes factores en referencia a los empleados que influyen en el clima laboral.

## Motivación

Para crear una ventaja competitiva, la organización necesita tener políticas y prácticas competitivas para los empleados. La motivación es “un estímulo importante que dirige el comportamiento humano, ningún individuo tiene la misma actitud o comportamiento, por lo que en medio de esta diversidad se supone que las organizaciones deben enmarcar prácticas que puedan satisfacer al grupo y no solo a un individuo” (p.12). Existen varias teorías sobre la motivación que explican aspectos similares de la motivación, y son las siguientes descritas en la Tabla 7:

Tabla 7. Teorías de motivación

Teorías de motivación	Descripción
Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow	“La teoría explica cinco niveles de necesidad que siguen una jerarquía. La necesidad del siguiente nivel surge con la satisfacción de la necesidad anterior. Las siguientes son las necesidades fisiológicas, necesidad de seguridad y protección, necesidad social, autoestima y autorrealización”. Hay excepciones a la teoría de que a veces la necesidad puede no seguir la jerarquía debido a una actitud y comportamiento impredecibles del ser humano.
Teoría de los dos factores de Herzberg	La teoría también se conoce como teoría de los dos factores, factores de motivación y factores de higiene. “La teoría establece que hay ciertos factores en el entorno organizacional que, si están presentes, motivarán a los empleados y ciertos factores, si están disponibles, pueden satisfacer a los empleados, pero si no, no conducirán a la insatisfacción”.
Teoría 'x' y teoría 'y' de McGregor	La teoría establece que la función de motivar a las personas implica ciertas suposiciones sobre la naturaleza humana. Las teorías X e Y son dos conjuntos de supuestos sobre la naturaleza de las personas. Cada conjunto de naturaleza tendrá que adoptar una forma diferente de motivar y lograr los resultados.
Teoría de valencia x expectativa de Vroom	La teoría también se conoce como teoría de la expectativa y establece que el comportamiento de un empleado depende del resultado esperado del acto. Teoría del establecimiento de objetivos: la teoría se basa en el principio de que la claridad de los objetivos es un factor importante de motivación.
Teoría de la motivación ERG	La teoría propuesta por Clayton es una versión modificada de la teoría de la jerarquía de la necesidad de Maslow. La teoría divide las necesidades en tres categorías: existencia, relación y crecimiento.
Teoría de las necesidades de McClelland	La teoría enfatiza que el comportamiento humano se ve afectado por tres necesidades: Poder, Logro y Afiliación.
Teoría del refuerzo de la motivación	La teoría fundada por B F. Skinner y sus asociados proponía que la conducta individual es función de su consecuencia. Se basa en la ley del efecto.
Teoría de la motivación de la equidad	La teoría se basa en el principio de igualdad. Se afirma que la motivación se relaciona directamente con la percepción de equidad practicada por la organización.

Fuente: Adaptado de Varma (2018)

Por consiguiente, el empleado debe estar motivado para realizar su trabajo. Hasta las últimas décadas del siglo XX, el desempeño se consideraba el resultado de una combinación de capacidad y motivación cuando se les proporcionaban los recursos adecuados, por lo que motivar a los empleados se convirtió en un aspecto importante de la gestión (Zhenjing et al.,2022).

En este sentido, los trabajadores están más dispuestos a integrar su extraordinario uso de habilidades, destrezas y conocimientos para lograr el éxito en un entorno de trabajo acogedor y de apoyo (Pilligua y Arteaga, 2019). Las motivaciones endógenas ayudan a realizar ciertas tareas difíciles y las motivaciones exógenas son la recompensa que se otorga en términos de los reconocimientos y los salarios adelantados.

Tabla 8. Motivación

<b>Indicadores</b>	<b>Descriptor es en las condiciones de trabajo</b>
Alcance metas	Se relaciona con la cantidad de metas concluidas con calidad en un tiempo prefijado. Se puede ver afectado por que los objetivos no están claros o no cuenta con los recursos materiales y temporales para concluir las tareas asignadas.
Asumir responsabilidades	El empleado está consciente de las tareas que debe realizar y asume los retos con profesionalismo a tal grado de aprender de cada error y asumir las consecuencias tanto positivas como negativas de la situación.
Comportamental	Se manifiesta de diversas formas los factores del entorno e individuales. Puede verse afectado ante la falta de iniciativa, la persistencia, creatividad, autodisciplina y el entusiasmo al trabajar y compartir con sus compañeros.
Intereses	Radica en aspectos que despiertan la atención del empleado que van desde hábitos y <i>hobbies</i> personales hasta la entereza con la cual ejecuta sus funciones dentro de la empresa. Este importante factor se ve retrasado ante aspectos como: la valoración, beneficios recibidos, el contexto social y cultural en el cual se desempeña.

Fuente: elaboración propia

Ante lo expuesto cabe destacar que, la motivación está relacionada con el fenómeno de disfrutar algo para lograr una meta porque todo cambia en base a la motivación. Hay una conexión entre motivación, comportamiento, objetivos y éxito. La motivación surge de la necesidad, por lo que la acción es en última instancia, dirigida a lograr objetivos específicos conocidos como el accionar del empleado.

### **Satisfacción**

Montuori, et al. (2022), afirman que, la satisfacción laboral se ha definido como un “estado emocional placentero o positivo, resultante de la evaluación de las experiencias laborales”(p.142). Esto se refleja en la calidad de vida general, que

incluye las relaciones sociales, las relaciones familiares y la salud percibida, lo que afecta el desempeño laboral, el ausentismo y la rotación laboral, y en algunos casos conduce a graves trastornos psicológicos como la fatiga.

Según Pico (2014) el nivel de educación y los ingresos parecen desempeñar un papel importante en la satisfacción laboral, aumentan simultáneamente y conducen a mejores puestos y salarios más altos, así como a poder y mayor autonomía en la toma de decisiones.

Ante lo expuesto cabe destacar que, los empleados deben estar satisfechos con su trabajo y con la empresa para reflejar un mejor rendimiento. La satisfacción laboral ha sido percibida de diversas maneras por diferentes investigadores, periodistas y profesionales. Diversos estudios se han dedicado específicamente a medir la satisfacción laboral misma que se relaciona con el compromiso con la organización (Montuori et al, 2022).

Tabla 9. Satisfacción

<b>Indicadores</b>	<b>Descriptor en las condiciones de trabajo</b>
Bienestar emocional	La satisfacción se relaciona con el bienestar del empleado en varios aspectos, el más controversial hace énfasis en la parte emocional. Si un empleado no se siente valorado e importante para la empresa sus relaciones interzonales y laborales decaen.
Tasa de abandono	Se refiere a la cantidad de empleados que dejan sus puestos de trabajo ya sea porque cuentan con una oportunidad laboral nueva o porque no se siente satisfechos en su espacio de trabajo actual. Un clima laboral negativo índice en el abandono de los empleados pues se siente insatisfechos consigo mismo y con la empresa.
Rendimiento laboral	Toma en cuenta la eficacia y eficiencia con la que se realizan las consignaciones a cargo del colaborador. Si su rendimiento es bajo puede deberse a la adaptabilidad al entorno por lo tanto no se le han brindado las herramientas adecuadas o requiere capacitaciones introductorias de las actividades que debe realizar.
<i>Feedback</i>	Cuando las personas renuncian a su puesto laboral es importante realizar un análisis imparcial de las causas que ocasionaron la toma de esta decisión. Puede servir como retroalimentación positiva para mejorar en dichas áreas y retener a los empleados.

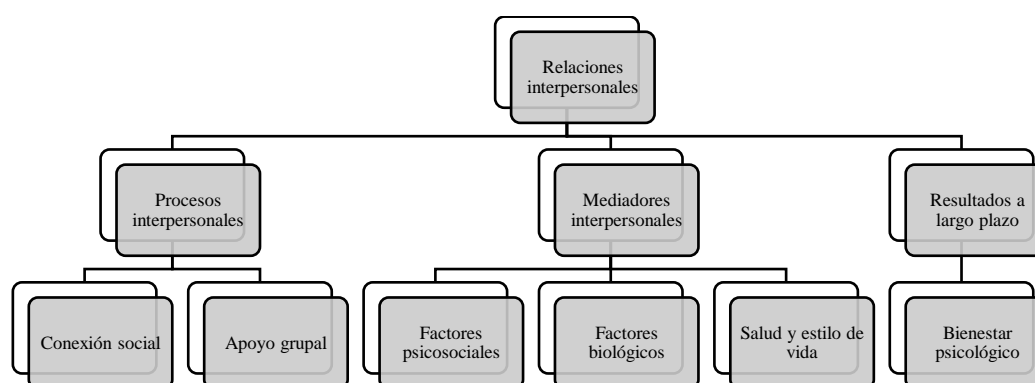
Fuente: elaboración propia

De esta forma se puede apreciar que, la satisfacción laboral es una respuesta psicológica multidimensional de los empleados hacia su trabajo, la misma se mide mediante la evaluación de los medios cognitivos, los medios afectivos emocionales y los aspectos conductuales. La medición de la satisfacción laboral difiere en el alcance de la evaluación de los sentimientos personales efectivos sobre el trabajo pues son emociones que reflejan las características del trabajo.

## Relaciones interpersonales

La teoría de la interdependencia, por otro lado, enfatiza los procesos interaccionales a nivel micro mediante los cuales los socios influyen mutuamente en los resultados de los demás, resalta la importancia de la perspectiva diádica en áreas como cómo los socios influyen dinámicamente en el comportamiento de los demás (Londoño, 2021).

Figura 4. Mapa conceptual de factores interpersonales



Fuente: Adaptado de Stoetzer (2010)

Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo constituyen las interacciones del día a día entre compañeros de trabajo o gerentes y empleados (Stoetzer, 2010).

Tabla 10. Relaciones interpersonales

Indicadores	Descriptorios en las condiciones de trabajo
Interacción	Toma en cuenta la frecuencia con la cual existe interacción entre empleados o entre el líder y sus empleados. Una baja frecuencia de interacción social refleja falta de comunicación lo cual puede repercutir en el clima laboral y por ende en el rendimiento de los empleados.
Confianza	Este ítem es fundamental para que se desarrollen las relaciones entre pares puesto que permite conocer más a fondo las necesidades o problemáticas de la empresa. La falta de confianza crea grupos de trabajo dispersos donde no todos expresan su opinión.
Colaboración	Parte de la cantidad de actividades o proyectos que llevan a cabo los empleados de manera grupal, con iniciativa y de forma activa. La limitada colaboración se origina en la falta de comunicación, incentivos otorgados o simplemente porque no se toman en cuenta sus opiniones por competencia interna.
Calidad de comunicación	Una buena comunicación permite que todos participen de manera equitativa y por ende formen lazos laborales para ejecutar las tareas designadas. Este factor se puede ver afectado por conflictos anteriores no resueltos, jerarquías rígidas, canales de comunicación inadecuados o por la cultura organizacional.

Fuente: elaboración propia

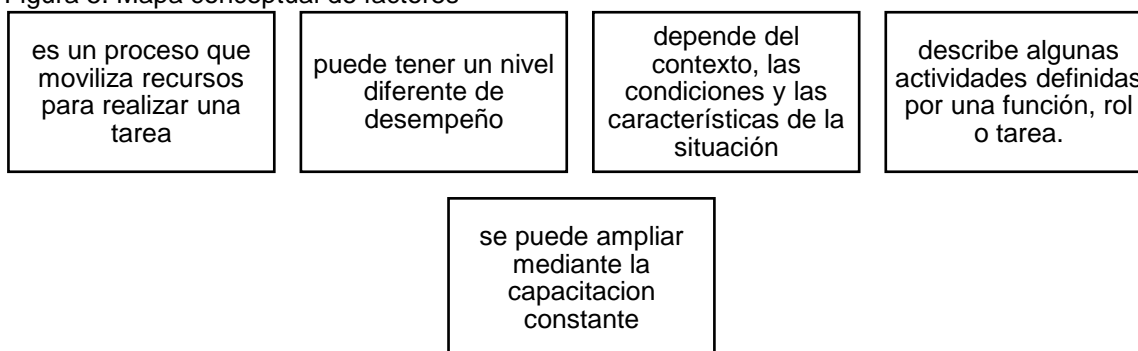
En tal virtud, en base a lo descrito. las relaciones interpersonales en el ámbito laboral son una realidad ineludible para todos aquellos que trabajan en el contexto de una organización. La necesidad de pertenecer proporciona un marco de acción dentro de la empresa por ello las relaciones entre los empleados deben ser positivas y colaborativas.

## Competencias

Boyatzis (2008) afirma que, “una competencia es una capacidad o habilidad, un conjunto de conductas organizadas en torno a un constructo subyacente, llamado intención”.

Por su parte Spencer citado por Urrutia (2007) percibe la competencia como “una característica personal de un individuo que facilita un desempeño superior en una situación particular”, la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial considera la competencia como un conjunto de conocimientos, características y habilidades que una persona necesita para realizar una actividad dentro de un área específica de trabajo.

Figura 5. Mapa conceptual de factores



Fuente: Adaptado de (Gaşior y Skowron, 2021)

Aunque en la mayoría de los casos las competencias de los empleados se discuten desde el punto de vista de una empresa o del desempeño de los empleados dentro de ella, también es fundamental tener en cuenta las habilidades de liderazgo del líder dentro de la empresa, por consiguiente, los empleados deben tener las competencias necesarias para realizar su trabajo.

Tabla 11. Competencias

Indicadores	Descriptor en las condiciones de trabajo
Proyectos exitosos	Se refiere a la cantidad de proyectos que se llevaron a cabo según los objetivos propuestos. La tasa de proyectos exitosos revela las competencias que ha desarrollado el empleado. Los proyectos inconclusos describen la necesidad de trabajar en el desarrollo de ciertas habilidades.
Facilidad en tareas	En toda empresa es importante analizar el desempeño del empleado con la finalidad de identificar que tareas desarrollo mejor en su área, de esta manera se puede aprovechar estratégicamente sus habilidades para obtener un mejor rendimiento.
Habilidades blandas	Hace referencia a las habilidades de tipo social como la comunicación, empatía, pensamiento crítico y adaptabilidad. Se deben tomar en cuenta los factores que más destaquen para que se adapten al perfil de la empresa.
Habilidades duras	Es fundamental que un empleado cuente con habilidades técnicas de conocimiento en el área desempeño. Pues su carencia incurre en la ineficacia del empleado, por más que se le brinden todos los recursos necesarios.

Fuente: elaboración propia

Independientemente de la definición asumida, sin duda las competencias de los empleados influyen significativamente en su desempeño y, por tanto, en los resultados de la empresa y en su capacidad para entregar con éxito la oferta a los clientes. Por esta razón, las competencias de los empleados han estado llamando la atención durante muchos años a los investigadores tanto académicos como empresariales.

### Desarrollo profesional

Hace más de dos décadas, Ruohotie señaló que “ya no podemos pensar en términos de ser educados o competentes, sólo en términos de convertirnos en educados y retener o, mejor aún, mejorar nuestra educación y nuestra competencia” llevándonos hacia un enfoque orientado a procesos para el crecimiento profesional. Las organizaciones reconocen cada vez más la formación constante de sus empleados tanto formal como informalmente como una ventaja competitiva (Ruohotie, 1996 p. 442).

En consecuencia, además de la voluntad individual de participar en el aprendizaje a través del trabajo, el potencial de aprendizaje de los empleos y su influencia en el crecimiento profesional también ha sido un área de investigación en la investigación sobre formación profesional (Li, 2022).

Tabla 12. Desarrollo profesional

Indicadores	Descriptorios en las condiciones de trabajo
Actividades de formación	La participación del empleado en cursos de formación o seminarios demuestra un alto compromiso por mantener sus conocimientos profesionales a la vanguardia.
Certificaciones	La obtención de certificados, títulos o certificados profesionales pertinentes se considera como indicador clave de desarrollo profesional. Estos certificados demuestran que ha adquirido habilidades y conocimientos específicos en un campo determinado.
Ascensos	La promoción laboral implica autoridad y un mayor nivel de y un mayor nivel de responsabilidad como claro indicador de crecimiento y desarrollo profesional.
Incurción en nuevos proyectos	La oportunidad de aprender algo nuevo revela el gran compromiso existente no solo a nivel personal sino también a nivel profesional.

Fuente: elaboración propia

Las cuestiones discutidas anteriormente enfatizan el papel del aprendizaje continuo y el crecimiento profesional en la sociedad del conocimiento y desafían a la fuerza laboral existente a tomar acciones concretas para actualizar sus conocimientos y habilidades de manera flexible y rápida para emplearlos en el futuro. El desarrollo profesional es un método útil para el desarrollo de habilidades nuevas en un mercado laboral tan cambiante donde se requiere que los empleados se encuentren a la vanguardia de la tecnología y necesidades de la industria.

### 1.3. Factores externos

Las empresas, según Morrison (2006) están tan influenciados por macro ambientes externos que son incapaces de planificar para los desafíos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales que enfrentan. Los factores externos no son controlables pero el tomar medidas con antelación e identificarlos a tiempo tiene un efecto positivo en el negocio (Taipei, 2015). Cada factor tiene su importancia e impacto como factor externo en la gestión empresarial.

#### Factores políticos

Las acciones y legislaciones realizadas por los gobiernos son variables políticas. Éstas incluyen: impuestos, leyes y estabilidad política. Los gobiernos tienen el poder de aumentar o reducir los impuestos corporativos, lo que afectará rentabilidad de las empresas. También pueden afectar a las industrias al aumentar el impuesto al valor agregado sobre los artículos y el aumento de las tarifas comerciales (Gaspar, 2017). Peterson (1990) utilizó la teoría del efecto derrame para explicar cómo se relaciona el lugar de trabajo con la política y el clima laboral.

Ibeto (2011) definió el entorno político como elementos resultantes de cambios en la legislación y los programas, que afectan la capacidad de las entidades económicas para lograr sus objetivos. Las acciones políticas adversas pueden variar desde severamente destructiva, como la destrucción masiva causada por una revolución hasta actividades financieras, como la introducción de normas que restrinjan el movimiento de capitales (Roth, 2019).

La relación entre la política y el entorno laboral no ha recibido mucha atención conceptual y empírica en la literatura. Los pocos estudios sobre la relación entre las dos esferas se han centrado en las influencias de las experiencias en el lugar de trabajo sobre las actitudes y comportamientos políticos, particularmente sobre la participación política (Gaspar, 2017).

Tabla 13. Factores políticos

<b>Indicadores</b>	<b>Descriptoros en las condiciones de trabajo</b>
Política gubernamental	Se puede medir el impacto de la política gubernamental en cada empresa rastrea y analiza los cambios en la legislación, como también en las regulaciones o políticas públicas que se aplican a su industria o sector.
Estabilidad política	El índice, que mide la estabilidad política proporciona una visión imparcial del entorno político donde se relaciona la empresa. El índice de inestabilidad del país o el índice de democracia se pueden utilizar para evaluar la estabilidad política.
Corrupción	La corrupción hace énfasis al abuso de poder por parte de las autoridades y sus legisladores, en un índice relevante de riesgo político.
Cambio de gobierno	Los cambios de gobierno implican desde modificaciones leves hasta cambios totales en la normativa política por lo cual es un factor que claramente puede afectar a las empresas públicas y privadas.

Fuente elaboración propia

El riesgo del entorno político para una corporación se traduce en la posibilidad de que se obstaculice la búsqueda de beneficios a través de forma directa como impuestos o tasas, o indirecta como regulaciones. Por su parte, la evaluación del clima político ayuda al desempeño global de las empresas, por lo cual uno los factores políticos, fijan la posibilidad de alcanzar estabilidad laboral lo cual permite un mejor rendimiento en los empleados pues se sienten seguros en su entorno.

### **Situación económica**

Wang y Walker (2012) afirman que en las pymes los propietarios o gerentes están orientados al crecimiento y tienen mayores niveles de planificación estratégica que

los aquellos con propietarios-gerentes que persiguen agendas personales no económicas (Cohen, 1999).

La salud psicológica y el bienestar de los trabajadores pueden verse afectados por varios riesgos ocupacionales emergentes especialmente durante un período de crisis global financieramente desfavorable (Banegas, 2022).

Tabla 14. situación económica

Indicadores	Descriptorios en las condiciones de trabajo
Gasto público	El dinero del estado se designa para ciertos rubros como educación, salud, infraestructura e inversión. Este factor delimita la situación económica del país puesto que si no hay presupuesto no existe inyección de capital en ninguna área y puede desestabilizar las empresas nacionales.
PIB	Hace referencia al valor total tanto de servicios como de bienes producidos en el país en un lapso determinado. Cuando el PIB es bajo o menos en comparación a otros años quiere decir que la actividad económica del país disminuye y por ende existe recesión.
Tasa de desempleo	Cuando una persona no tiene trabajo se dice que se encuentra en situación de desempleo, lo cual puede deberse a cambios de políticas estatales o inestabilidad del estado que no es capaz de generar nuevas plazas de empleo.
Inflación	Refleja el incremento en los precios de los productos de los bienes y servicios que adquiere la sociedad, sin que se incremente la cantidad de ingresos familiares por lo cual varios productos se vuelven inaccesible, aunque el trabajador se encuentre empleado en cualquier empresa.

Fuente: elaboración propia

El gobierno y el factor económico juegan un papel muy crítico en las empresas en general proporciona un entorno favorable para el crecimiento empresarial y el desarrollo, por esto puede facilitar la planificación estratégica. La situación económica del país puede afectar el clima laboral. Una crisis financiera en la percepción del nivel de trabajo de los empleados afecta la flexibilidad, la autonomía e incrementa el estrés a partir del deterioro del equilibrio entre la vida personal y laboral.

## Competencia

Como se afirma en estas definiciones según Kalra (2020), las percepciones de las personas definen en última instancia los efectos de la competencia y, por lo tanto, las percepciones individuales de los factores a nivel organizacional son clave para evaluar el impacto de tales variables. Por lo expuesto es necesario conocer los indicadores de la variable en mención.

Tabla 15. Competencia

Indicadores	Descriptorios en las condiciones de trabajo
Crecimiento en el mercado	Este indicador muestra una variación porcentual entre la presencia de la empresa en el mercado respecto a los competidores locales y nacionales. Si una empresa se estanca y no incrementa su presencia en el mercado puede verse al tipo de marketing o segmentación que está aplica en el mercado.
Valor agregado	Se enfoca en un plus o adicional que tiene el producto o servicio lo cual lo puede diferenciarlo de sus competidores en el mercado. La falta de valor agregado genera pocas ventas y por ende afecta directamente a los empleados quienes pierden su plaza laboral.
Innovación	El introducir nuevos productos en el mercado siempre atrae nueva clientela lo cual permite que la empresa crezca y se mantenga estable para generar nuevos puestos de trabajo.
Reputación de la marca	La percepción de la clientela sobre la imagen de una marca índice en la competencia del mercado. Es requirente monitorear el <i>estatus</i> de la marca con la finalidad de generar una ventaja competitiva.

Fuente: elaboración propia

Según lo expuesto las competencias son las habilidades que desarrollan todos y cada uno de los empleados. Por lo tanto, el ambiente de trabajo competitivo de una organización fomenta la voluntad de dedicar la propia energía y habilidades a la tarea laboral. Los colegas y el ambiente competitivos aumentan la motivación para lograr las metas laborales.

### **Cambios tecnológicos**

La tecnología ha alterado la forma en que funcionan las empresas al permitir que las organizaciones realicen su gestión para operar de manera más eficiente. Las empresas utilizan una variedad de tecnologías para ganar ventajas competitivas en la economía, que van desde servidores hasta dispositivos móviles. Para una integración perfecta y futura expansión, los propietarios y la administración deben considerar la incorporación de la tecnología en su proceso de planificación.

Tabla 16. Cambios tecnológicos

Indicadores	Descriptorios en las condiciones de trabajo
Adopción de tecnología	Implica estudiar el entorno, reconocer las tecnologías vigentes y volverlas parte de la empresa para trabajar acorde a las necesidades del mercado, en este punto es necesario contar con personal capacitado que aporte al enfoque de la organización.
Digitalización	Actualmente varios tramites se pueden realizar en línea, así como también las transacciones comerciales. De esta manera es trascendental que la empresa se digitalice para que brinde facilidades de adquisición al usuario.
Competencia tecnológica de los empleados	Hace referencia a la capacitación en tecnologías de la información de la fuerza laboral o lo empleado, pues si la empresa incursiona en este mundo y no cuenta con el conocimiento necesario puede verse reflejado como pérdidas económicas a corto y largo plazo. Ante ello la capacitación es la clave para solventar la problemática.
(I+D)	Es crucial la cantidad de recurso monetario que se invierte en investigación y desarrollo para mejorar procesos como un indicador de innovación tecnológica en función de la realidad actual. Este factor se puede ver afectado por el desconocimiento o una gerencia tradicional renuente a los cambios actuales.

Fuente: elaboración propia

Desde este punto de vista los cambios tecnológicos aumentan la flexibilidad de los empleados al permitirles identificar y decidir nuevas formas de agregar valor a la organización. Cuando la incertidumbre operativa es baja, las organizaciones formalizan y estandarizan los procedimientos para optimizar el flujo de trabajo y hacer que los resultados sean más calculables. Esto conduce a menos oportunidades para la toma de decisiones individuales y menos flexibilidad para los empleados. En resumen, los cambios entorno a la tecnología sugieren incertidumbre y la competitividad en el entorno externo y pueden aumentar o disminuir la flexibilidad y las oportunidades en los empleados.

## CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

### 2.1. Fundamentación epistemológica

Toda investigación debe fundamentarse epistemológicamente y enmarcarse en un paradigma definido. Según Zanotto y Gaeta (2018), la epistemología, o el estudio del conocimiento, recibe más énfasis en nuestra sociedad racionalista porque se propone explicar por qué decidimos conjuntamente que ciertas cosas son ciertas y otras no. En tanto Sol y Heng (2022) describen que la palabra epistemología tiene su origen en el griego. Se deriva de dos palabras griegas: *episteme*, que significa conocimiento y *epistana*, que significa entender o conocer. La epistemología examina la relación entre el conocimiento y el investigador durante el descubrimiento

Según Potter (2017), el término epistemología “fue acuñado por el filósofo escocés James Frederick Ferrier (1808-1864)” (p. 1). El término se originó a mediados del siglo XIX a partir de dos palabras griegas: *episteme* y *logos*. *Episteme* puede traducirse como conocimiento, mientras que *logos* puede traducirse como el estudio de (Couper, 2020, p. 275). En términos generales, la epistemología es una rama de la filosofía que se ocupa de la teoría del conocimiento. De manera más precisa, el Oxford English Dictionary define la epistemología como “la teoría del conocimiento y la comprensión, especialmente en lo que respecta a sus métodos, validez y alcance, y la distinción entre creencia y opinión justificadas”.

Según Sol y Heng (2022) la definición de epistemología se centra en la palabra conocimiento, dada su raíz *episteme*, que significa conocimiento. Muchos investigadores y/o metodólogos de la investigación han proporcionado la definición del término epistemología. No hay pues unas leyes universales, más bien manifestaciones específicas y singulares, por lo que lo relevante son los aspectos cualitativos, no los cuantitativos. Señalan Hueso y Cascant (2012):

“aunque estas dos corrientes admiten numerosos matices y son una simplificación de las perspectivas epistemológicas, ha habido durante mucho tiempo, hoy en día manifiestas diferencias entre positivistas e interpretativistas. Estas divergencias epistemológicas explican en gran parte la falta de entendimiento entre disciplinas académicas, que suelen

adscribirse a una u otra corriente. Por ejemplo, los economistas suelen investigar mediante técnicas cuantitativas (encuestas) mientras los antropólogos utilizan técnicas cualitativas (observación, entrevistas, etc.).”

Ahora al referirse al interpretativismo, Chowdhury (2014) se refiere a los enfoques que enfatizan la naturaleza significativa del carácter y la participación de las personas en la vida social y cultural. Denota que los métodos de investigación que adoptan la posición de que el conocimiento de la realidad por parte de las personas es una construcción social por parte de actores humanos, por lo que excluye claramente los métodos de las ciencias naturales. Tiene sus raíces en las tradiciones filosóficas de la hermenéutica y la fenomenología, y generalmente se atribuye al sociólogo alemán Max Weber ser la influencia central.

Los interpretativistas buscan significados y motivos detrás de las acciones de las personas, como el comportamiento y las interacciones con otros en la sociedad y la cultura. De manera similar, las culturas pueden entenderse estudiando las ideas, el pensamiento y los significados de las personas que son importantes para ellas (Berrocal, 1994). Esta escuela de pensamiento de estudio cultural a través de las acciones humanas fue fundada por Franz Boas en su concepción antropológica moderna. Boas veía la cultura como un sistema integrado de símbolos, ideas y valores que debían estudiarse como un sistema funcional, un todo orgánico donde observó que el contenido mental de las personas tenía una mentalidad juiciosa en relación con los individuos (Restrepo, 2016).

Desde el punto de vista del interpretativismo, se argumenta que no se pueden obtener datos libres de valor, los investigadores utilizan sus propias ideas preconcebidas para guiar el proceso de investigación y, además, el investigador interactúa con los sujetos humanos de la investigación, cambia las percepciones de ambas partes. Sin embargo, Chowdhury (2014) explicó que los investigadores interpretativistas no sólo buscan la presencia o ausencia de una relación causal, sino también las formas específicas en que se manifiesta y el contexto en el que ocurre. Así, estos investigadores pueden ir más allá de lo ocurrido para ver cómo ocurrió y tratan de responder a interrogantes fundamentales a las cuales se enfrenta la investigación social como: ¿Existe la realidad? (Esencia), ¿Es conocible? (Conocimiento) y ¿Cómo puede ser conocida? (Método).

En ese orden de ideas, Hernández et al. (2010), señalan que la investigación cuantitativa implica creatividad que se lleva a cabo de manera sistemática para mejorar el conocimiento que consiste en el conocimiento humano, la cultura y la sociedad. Esto involucra que la investigación se utiliza para investigar hechos, reconfirmar los resultados de experimentos anteriores, proporcionar soluciones a problemas nuevos o existentes, respaldar teorías y proponer nuevas teorías (Apuke, 2017). Además, la investigación implica la construcción de conocimientos, la realización de experimentos para descubrir la causa y el efecto de algo, así como para proporcionar la base para estudios posteriores, en este sentido plantea preguntas mediante hipótesis y permite extraer conclusiones generalizables a toda la población. Para Palella y Martins (2012):

“un paradigma con enfoque cuantitativo se caracteriza por privilegiar el dato como esencia sustancial de su argumentación. El dato es la expresión concreta que simboliza una realidad. Esta afirmación se sustenta en el principio de que lo que no se puede medir no es digno de credibilidad. Por ello, todo debe estar soportado en el número, en el dato estadístico que aproxima a la manifestación del fenómeno. El paradigma que se adscribe en este enfoque concibe a la ciencia como una descripción de fenómenos que se apoya en los hechos dados por las sensaciones y no se preocupa por explicarlo”.

En tanto, el enfoque cualitativo, para Hernández et al. (2010), la investigación cualitativa tiene un enfoque multimétodo, que implica un enfoque interpretativo y naturalista de su tema. Esto significa que los investigadores cualitativos estudian las cosas en su entorno natural, la cual tratan de dar sentido o interpretar los fenómenos en términos de los significados que las personas les aportan (Mira et al., 2004). La investigación cualitativa implica el uso estudiado y la recopilación de una variedad de materiales empíricos (estudio de caso, experiencia personal, introspectiva, historia de vida, entrevista, textos observacionales, históricos, interaccionales y visuales) que describen momentos y significados rutinarios y problemáticos en la vida de los individuos.

La anterior afirmación se basa en la idea de emplear un método de investigación que contempla fases como observación directa de la realidad en un momento dado

(investigación no experimental-transeccional) y como fuente indispensable de captura de datos primarios, técnicas aplicadas para la recolección y organización cuantitativa de la información (cuestionario estructurado escalar auto administrado, con preguntas cerradas tipo Likert), sistema de verificación de la confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach). Por tanto, la lógica del método a ser empleado en esta investigación es el enfoque cuantitativo.

## **2.2. Consideraciones metodológicas**

### **Tipo de investigación**

Para Zarate et al. (2019) el tipo de investigación se establece en función del problema planteado, los objetivos y la manera como se desea abordar.

Según Hernández et al. (2014) en el marco de la investigación descriptiva se conocen las señales del fenómeno y se busca revelar su presencia en una población específica. El proceso utiliza tendencia central y análisis de datos discretos. En este ámbito es posible, pero no necesario, formular una hipótesis descriptiva, el objetivo es realizar una investigación narrativa fenomenológica o constructivista, que tiene como fin describir las percepciones subjetivas de un fenómeno que ocurre en grupos de personas.

En cuanto al tipo de investigación correlacional, se señala que tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en un contexto particular. Zarate et al. (2019), explica que, como parte de esta investigación se debe formular una hipótesis que proponga una correlación entre dos o más variables. A nivel cuantitativo surge la aplicación de procesos estadísticos inferenciales, cuyo objetivo es extrapolar los resultados de la investigación en beneficio de toda la población. Se recomienda en métodos cualitativos. Las investigaciones que analizan el contenido lingüístico, como el análisis de codificación selectiva, sugieren las relaciones que pueden surgir entre las categorías que aparecen en las expresiones de los participantes.

En el mismo orden de ideas, se puntualiza que la investigación explicativa, de acuerdo con Zarate et al. (2019), busca una explicación y determinación de los fenómenos. En el contexto cuantitativo se pueden aplicar estudios de tipo predictivo

en donde se pueda establecer una relación causal entre diversas variables, por ejemplo, estudios de modelos explicativos basados en ecuaciones estructurales donde propone una teoría que busque una comprensión de un fenómeno. Por otro lado, los estudios experimentales, en los cuales se pueda generar una manipulación intencionada de la variable independiente, pueden permitir comprobar hipótesis que expliquen el comportamiento de un determinado fenómeno.

En este nivel de la investigación es obligatorio el planteamiento de hipótesis de investigación que busquen determinar los elementos de causa y efecto de los fenómenos de interés para el investigador. En el estudio cualitativo, se proponen diseños basados en análisis lingüísticos que lleguen a una construcción de un paradigma codificado, que represente la construcción de la realidad a la que se llega mediante la interacción subjetiva con los participantes. De igual manera, se puede ascender a una mayor comprensión del fenómeno en estudios de tipo etnográficos, en donde el investigador puede vivenciar los elementos esenciales de su investigación.

### **Diseño de Investigación**

Según Paz (2017) el diseño de la investigación consiste en la definición de la forma en cómo se va a ser realizada, depende de los propósitos de la misma, en tanto para Gallardo (2017), a través de él, se indican las observaciones que se deben hacer, cuántas observaciones hacer, qué tipo de análisis debe aplicarse y qué conclusiones podrán obtenerse a partir del análisis de los resultados. En resumen, este estudio utilizó un diseño transversal por lo que se examinó la variable de los factores que influyen en el clima laboral y recopiló datos durante un período de tiempo para interpretarlos durante un período de tiempo.

Además, es una investigación con diseño de campo, puesto que se obtuvo los datos relacionados con la variable factores del clima laboral, directamente de su fuente primaria, es decir, de la empresa Rayver's la cual conforma la población objeto de estudio. En ese sentido, para Zarate et al. (2019) consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El

investigador no manipula las variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho investigativo.

Por otro lado, para Hernández et al. (2014), el diseño de investigación puede ser experimental o no experimental depende de si las variables independientes (que pueden ser múltiples) se manipulan deliberadamente y los resultados de las variables dependientes se analizan en un entorno controlado por el investigador. Con base en este enfoque, la investigación se lleva a cabo según un diseño no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables, sino observa las variables en su contexto natural y luego interpretándolas. De acuerdo con Arias (2012), el diseño es no experimental cuando “el investigador obtiene la información de la realidad donde ocurren los hechos sin alterar las condiciones existentes y sin manipular o controlar variable alguna”.

En definitiva, el diseño de la presente investigación es transeccional o transversal, no experimental y de campo, debido a que sólo estudia la variable, factores del clima laboral, la cual no es intervenida ni manipulada por el investigador en el momento de su estudio, para lo cual los datos se recolectaron en forma directa, en un tiempo único, sin introducir modificaciones y en su ambiente considerado como natural.

### **Delimitación Poblacional:**

Censo: El grupo de personas o entidades en el que se centra el estudio se denomina población de interés. Esto incluye individuos, parejas, grupos, organizaciones u otras entidades similares. Los hallazgos del estudio se pueden aplicar o utilizar para este grupo, y son el grupo principal sobre el que trata la investigación (Hernández et al., 2010). El censo ayuda a definir los límites del estudio y dan al lector pistas sobre el entorno y el contexto, así como la oportunidad de centrarse en áreas específicas dentro de un alcance predeterminado.

### **Censo 1**

Como se indicó anteriormente el censo para trabajar sobre el clima laboral que existe actualmente en empresa Rayver's se encuentra conformada por 15 empleados que laboran actualmente. Por lo que las encuestas se realizarán a todo

el grupo de censo.

Tabla 17. Censo

Descripción	Población
Empleados de la empresa	15
<b>Total:</b>	15

Fuente: elaboración propia

### Definición operacional

Desde el punto de vista funcional el clima laboral se refiere al ambiente psicológico y emocional que se vive en un entorno de trabajo determinado. Este ambiente se construye a partir de las percepciones, actitudes, relaciones interpersonales, valores, normas y prácticas que prevalecen entre los miembros de una organización.

Tabla 18. Operacionalización de la variable

SUBDIMENSIÓN 1	SUBDIMENSIÓN 2	Indicadores	Ítems	
factores que influyen en el clima laboral	Clima laboral	Liderazgo	Porcentaje de cumplimiento de objetivos desempeño del equipo crecimiento Delegación	1 a 2
		comunicación	Resolución de conflictos Frecuencia Tiempo de respuesta canales de comunicación	3 a 4
		cultura organizacional	Satisfacción del empleado Rotación Participación en ámbitos de desarrollo acatamiento de valores	5
		políticas de la empresa	Cumplimiento de la normativa Quejas o denuncias índice de accidentes laborales Reputación de la empresa	6 a 7
		condiciones de trabajo	Beneficio laboral y equidad salarial Acceso a recursos Abastecimientos laboral Comodidad	8 a 9
		Espacio físico	Tamaño del espacio Densidad de ocupación Iluminación Ruido	10 a 11
	Factores relacionados con los empleados	Motivación	Alcance metas Asumir responsabilidades comportamentales Interés	12 a 13
		Satisfacción	Bienestar emocional Tasa de abandono Rendimiento laboral Feedback	14 a 15
		Relaciones interpersonales	Interacción Confianza Colaboración Calidad de comunicación	16 a 17
		Competencias	Proyectos exitosos Facilidad en tareas Habilidades blandas Habilidades duras	18 a 19
		Desarrollo profesional	Actividades de formación Certificaciones Ascensos Incursión en nuevos proyectos	20 - 21
	Factores externos	Situación económica	Gasto publico PIB Tasa de desempleo Inflación	22 a 23
		Competencia	Crecimiento en el mercado Valor agregado Innovación Reputación de la marca	24 a 25

Fuente: elaboración propia

## Técnicas e instrumento de recolección de datos

El cuestionario de encuesta estructurada se diseña en función de las variables de estudio, para ello se consideran las dimensiones e indicadores de cada una con la finalidad de realizar un análisis integral de las variables. El cuestionario se encuentra formado por (26) ítems tanto para los empleados como para el gerente de la empresa. Para cada ítem las respuestas posibles contemplan las siguientes opciones:

Cuadro 1. Escala de medición del cuestionario

Puntajes	Alternativas	Rango	Valor cualitativo	Grado de presencia de la dimensión
5	Siempre	5,00-4,01	Positiva	Alta presencia
4	Casi siempre	4,00-3,01	Positiva	Alta presencia
3	Algunas veces	3,00 – 2,01	Intermedia	Moderada presencia
2	Casi nunca	2,00-1,01	Negativa	Baja presencia
1	Nunca	1,00-0,00	Negativa	Baja presencia

Fuente: elaboración propia

## Encuesta

Una encuesta es una técnica de investigación social que recolecta datos a través de preguntas con el objetivo de obtener sistemáticamente información sobre conceptos derivados de preguntas de investigación previamente construidas (Zárate et al.,2019). Utiliza métodos de investigación, se puede obtener información sistemática y cuantitativa sobre el objeto de la investigación como complemento a la información proporcionada.

## Cuestionario

Un cuestionario es una herramienta estandarizada que se utiliza para recopilar datos durante el trabajo de campo en la investigación cuantitativa, principalmente utiliza un método de encuesta (Paz, 2017).

En tal virtud el uso de la encuesta se apoya en un formato de preguntas estructuradas que formula preguntas específicamente a los miembros del equipo de trabajo de la empresa Rayver's donde se busca identificar los factores que determina el clima laboral de la empresa y por ende el rendimiento de los colaboradores.

## Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida para un conjunto de ítems destinados a medir una misma dimensión teórica. La validez de un instrumento depende de qué tan bien mide lo que se pretende medir, mientras que la confiabilidad evalúa la consistencia de los ítems del instrumento (Quero, 2010). Generalmente, cuanto más cercano a 1 esté el valor de  $\alpha$ , mayor será la consistencia interna de los elementos analizados. Para efectos de este estudio, se validaron mediante el Alfa de Cronbach cuestionarios diseñados para el gerente de la empresa y los empleados de esta.

Validación de la encuesta factores que incluyen en el clima laboral de la empresa Rayver's

Tabla 18. Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,699	25

Fuente: elaboración propia

En ese sentido, para determinar la confiabilidad del instrumento de medición de esta investigación, se aplicó el cuestionario a (3) sujetos (integrantes de la organización), con miras a determinar si los ítems miden realmente las variables, dimensiones e indicadores establecidos.

El resultado del Alfa de Cronbach de 0.699 en 25 preguntas (elementos) demuestra que, al ser un valor superior a 0.6 este se encuentra dentro del intervalo de fiabilidad interna moderada, lo cual es aceptado para continuar con la investigación, así valora a cada indicador como consistente.

## Chi cuadrado

La estadística chi-cuadrado es una prueba de hipótesis que compara una distribución observada de datos con una distribución teórica (Cerde, 2007). El propósito de esta estadística es evaluar la independencia de dos variables nominales u ordinales para probar si la frecuencia observada en cada categoría es consistente con la independencia entre las dos variables. Se utilizó la estadística de chi-cuadrado para probar las hipótesis del estudio.

## Verificación de resultados

### a. Planteamiento de la hipótesis

H<sub>0</sub>= Los factores de motivación, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo influyen en el clima laboral de la empresa Rayver's

H<sub>1</sub>= Los factores de motivación, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo no influyen en el clima laboral de la empresa Rayver's

$$H_0 O = E ; X^2_e = X^2_f$$

$$H_1 O \neq E ; X^2_e \neq X^2_f$$

### b. Regla de decisión

Si  $p \leq 0,05$  se rechaza  $H_0$

### c. Cálculo significancia

Se muestra significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

<sup>1</sup>Se muestra la significación exacta para esta prueba.

**Conclusión:** Si la significancia  $p \leq 0,05$  se rechaza la hipótesis nula (se rechaza  $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa (se rechaza  $H_1$ )

Entonces: como la significancia es igual a 0,05 se rechaza la hipótesis  $H_0$  y se acepta la hipótesis alternativa  $H_1$ .

Los factores de motivación, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo influyen en el clima laboral de la empresa Rayver's.

## CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Análisis de resultados

#### Dimensión de clima laboral

Tabla 18. Subdimensión - Liderazgo

<b>¿El desempeño del equipo de la empresa permite que se alcance el porcentaje de cumplimiento de objetivos propuesto?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	13,3	13,3	13,3
	Casi siempre	5	33,3	33,3	46,7
	siempre	8	53,3	53,3	100
	Total	15	100	100	
<b>¿Conforme al crecimiento de la empresa se delegan actividades a todos los empleados en cada área?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	1	6,7	6,7	13,3
	A veces	1	6,7	6,7	20
	Casi siempre	4	26,7	26,7	46,7
	Siempre	8	53,3	53,3	100
	Total	15	100	100	

Fuente: elaboración propia

Según Aguirre et al., (2017) la eficacia del liderazgo demuestra la importancia del trabajo desinteresado que traerá beneficios significativos a la organización del líder. Los empleados pueden sentirse inspirados por el compromiso de los líderes organizacionales lo cual puede vincularse con el rendimiento laboral.

De manera general se puede apreciar que, los resultados apuntan de manera positiva al liderazgo percibido por parte de los empleados hacia el líder de la organización.

La mayor parte de los empleados con un 53,3% consideran que el desempeño del equipo de la empresa siempre permite que se alcance el porcentaje de cumplimiento de objetivos propuestos. Esto sugiere que, los empleados están conscientes de la importancia del trabajo en equipo para el logro de metas departamentales.

Así también la mayoría de los empleados con un 53,3% estiman que conforme al crecimiento de la empresa siempre se delegan actividades a todos los empleados en cada área. Esto indica que, los empleados perciben que las responsabilidades se delegan de manera equitativa según las habilidades de cada uno de los involucrados.

Tabla 19. Subdimensión – Comunicación

<b>¿Con que frecuencia intervienen los jefes de área o grupo en la resolución de conflictos internos entre los empleados?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	8	53,3	53,3	73,3
	siempre	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	
<b>¿Los canales de comunicación que actualmente se usan permiten que el tiempo de respuesta sea óptimo?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	9	60,0	60,0	66,7
	siempre	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

De acuerdo con Rivera et al., (2005) la comunicación es un proceso muy elemento crucial y significativo en una organización, y es necesario para crear colaboración dentro del trabajo que tiene efectos en el desempeño y la toma de decisiones de la organización en la producción.

De manera general los resultados perciben de manera positiva la comunicación empleada entre el jefe de la empresa y los empleados.

La mayor parte de los empleados con un 53,3% consideran que casi siempre los jefes de área o grupo intervienen en la resolución de conflictos internos entre los empleados. Esto sugiere que los jefes de área se involucran y participan activamente para solventar los conflictos que se puedan presentar.

Así también la mayoría de los empleados con un 60,0% estiman que los canales de comunicación casi siempre permiten que el tiempo de respuesta sea óptimo. Esto indica que, la comunicación fluye entre pares, así como también con el cliente externo de la empresa lo cual permite brindar un servicio adecuado y cumplir con funciones o actividades designadas.

Tabla 20. Subdimensión - Cultura Organizacional

<b>¿El acatamiento de los valores de la empresa como parte de la cultura organizacional promueve la satisfacción del personal?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	6	40,0	40,0	60,0
	siempre	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Según Fajardo (2019) la cultura organizacional “se refiere a las creencias y valores que han existido en una organización durante mucho tiempo, y a las creencias del personal y el valor previsto de su trabajo que influirá en sus actitudes y comportamiento” (p.42). Los estudios empíricos de la cultura organizacional incluyen la perspectiva funcionalista, facilita la certeza de la cultura organizacional y la mejora del desempeño.

De manera general los resultados muestran que los empleados discurren como positivo el clima organizacional en la empresa.

Un gran grupo de empleados con un 40,0% consideran que el acatamiento de los valores de la empresa como parte de la cultura organizacional siempre o casi siempre promueve la satisfacción del personal. Esto sugiere que el clima organización como tal se basa en valores fuertes y es consistente el actuar tanto de la parte directiva como de la parte operativa, lo cual mantiene un ambiente agradable de trabajo entre los empleados.

Tabla 21. Subdimensión - Políticas de la Empresa

<b>¿El cumplimiento de la normativa interna de la empresa evita que existan futuras quejas o denuncias?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	6	40,0	40,0	46,7
	siempre	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	
<b>¿Considera que el índice de accidentes laborales afecta la reputación de la empresa?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	2	13,3	13,3	33,3
	A veces	1	6,7	6,7	40,0
	Casi siempre	4	26,7	26,7	66,7
	siempre	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Para García (2022) la empresa se considera como un sistema que tiene partes integradas que deben coordinarse para lograr eficiencia y eficacia a la hora de elaborar políticas. Dichas políticas son clave para evadir los inconvenientes que puedan brotar entre la administración y el empleado.

De manera general mediante los resultados de la encuesta se puede evidenciar que las políticas internas de la empresa permiten que los empleados se encuentren informados de las normas y disposiciones globales.

La mayor parte de los empleados con un 53,3% consideran que el cumplimiento de la normativa interna de la empresa siempre evita que existan futuras quejas o denuncias. Esto sugiere que tanto los jefes como los empleados conocen las políticas internas lo cual direcciona el actuar de los involucrados en una situación en particular.

Así también la mayoría de los empleados con un 33,3% estiman que el índice de accidentes laborales siempre afecta la reputación de la empresa. Esto indica que, los empleados precautelan integridad al realizar sus funciones, en tal virtud se incrementa su productividad.

Tabla 22. Subdimensión - Condiciones de trabajo

<b>¿Factores como el beneficio laboral, equidad salarial y comodidad en el trabajo; reflejan óptimas condiciones de trabajo?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	4	26,7	26,7	33,3
	siempre	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	
<b>¿El acceso a los recursos para que el empleado pueda cumplir con sus funciones reduce la tasa de absentismo laboral?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	6,7	6,7	6,7
	A veces	4	26,7	26,7	33,3
	Casi siempre	2	13,3	13,3	46,7
	siempre	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente elaboración propia

El trabajo es una de las actividades básicas de la vida humana. Su realización puede tener lugar en diversas condiciones. Sin embargo, para que el trabajo logre los resultados esperados tanto por los empleadores como por las personas que lo realizan, debe realizarse en condiciones seguras (Cristancho, 2022).

De manera general los resultados del instrumento muestran que los empleados perciben como positivas las condiciones actuales en las instalaciones de trabajo.

La mayor parte de los empleados con un 66,7% consideran que factores como el beneficio laboral, equidad salarial y comodidad en el trabajo siempre reflejan óptimas condiciones de trabajo. Esto sugiere que mientras mejores sean las condiciones de trabajo mejor será la actitud del empleado para desarrollar las funciones designadas.

Así también la mayoría de los empleados con un 53,3% estiman que el acceso a los recursos para que el empleado pueda cumplir con sus funciones siempre reduce la tasa de absentismo laboral. Esto indica que, los recursos tanto humanos como materiales son esenciales para la consecución de actividades en el trabajo, lo cual puede reducir la tasa de absentismo laboral.

Tabla 23. Subdimensión - Espacio Físico

<b>¿Parámetros como el tamaño del espacio de trabajo, la iluminación y el control del ruido favorecen al cumplimiento de las tareas asignadas?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	3	20,0	20,0	20,0
	siempre	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	
<b>¿La densidad de ocupación del espacio físico de la empresa permite que desarrolle sus actividades de manera cómoda y segura?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	13,3	13,3	13,3
	siempre	13	86,7	86,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Según Mera et al., (2019) los factores físicos pueden influir directamente en el entorno de trabajo y en el rendimiento, la comodidad, la concentración, seguridad, satisfacción, moral, salud y emociones de los empleados.

De manera general los resultados reflejan que el espacio físico y los componentes contenidos en él, facilitan el desarrollo de tareas propuestas en la jornada laboral.

La mayor parte de los empleados con un 80,0% consideran que parámetros como el tamaño del espacio de trabajo, la iluminación y el control del ruido siempre favorecen al cumplimiento de las tareas asignadas. Esto sugiere que, un espacio físico de trabajo en condiciones adecuadas promueve una distribución ordenada y con organización el empleado se siente a gusto y por ende su rendimiento es mejor.

Así también la mayoría de los empleados con un 86,7% estiman que la densidad de ocupación del espacio físico de la empresa siempre permite que desarrolle sus actividades de manera cómoda y segura. Esto indica que, cada uno de los empleados requiere un espacio físico óptimo para cumplir con sus actividades de forma sistemática y libre de estrés.

### 3.2. Dimensión de factores relacionados con los empleados

Tabla 24. Subdimensión - Motivación

<b>¿Cuándo cada empleado asume sus responsabilidades dentro de su área de trabajo el ambiente comportamental del grupo es agradable?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	2	13,3	13,3	20,0
	siempre	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	
<b>¿El alcance de metas propuesto favorece a los intereses personales, profesionales y de la empresa?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	13,3	13,3	13,3
	siempre	13	86,7	86,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Según Varma (2018) toda organización exitosa está respaldada por una base de empleados comprometidos, y el compromiso es el resultado de la motivación y la satisfacción laboral. En tal virtud la motivación es “la energía que impulsa a los empleados hacia el objetivo organizacional, sería imposible que la organización generara desempeño sin compromiso” (p.11).

De manera general los resultados evidencian que los empleados consideran como positiva la motivación generada en las instalaciones de la empresa.

La mayor parte de los empleados con un 80,0% consideran que siempre cada empleado asume sus responsabilidades dentro de su área de trabajo por lo cual el ambiente comportamental del grupo es agradable. Esto sugiere que, los empleados concientizan sobre sus responsabilidades y ejecutan sus tareas con la finalidad de aportar al grupo de trabajo.

Así también la mayoría de los empleados con un 86,7% estiman que el alcance de metas propuesto siempre favorece a los intereses personales, profesionales y de la empresa. Esto indica que, tanto los empleados como el jefe estiman que si la empresa crece también los harán los empleados pues son un recurso fundamental.

Tabla 25. Subdimensión - Satisfacción

<b>¿Considera que el bienestar emocional del empleado reduce las tasas de abandono en el trabajo?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,7	6,7	6,7
	A veces	1	6,7	6,7	13,3
	Casi siempre	2	13,3	13,3	26,7
	siempre	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	
<b>¿La estrategia de <i>Feedback</i> o retroalimentación permite que los empleados mejoren su rendimiento laboral?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	13,3	13,3	13,3
	Casi siempre	2	13,3	13,3	26,7
	siempre	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Sorrentino et al. (2022), afirman que, la satisfacción laboral se ha definido como un estado emocional placentero o positivo, esto se refleja en la calidad de vida general, que incluye las relaciones sociales, las relaciones familiares y la salud percibida, lo que afecta el desempeño laboral.

De manera general los resultados muestran que los empleados se encuentran satisfechos con las estrategias y mecanismos implementados en la empresa.

La mayor parte de los empleados con un 73,3% consideran que el bienestar emocional del empleado siempre reduce las tasas de abandono en el trabajo. Esto sugiere que, la salud emocional del empleado se ve reflejada en todas y cada una de las actividades que desempeña. Por ello si la empresa cuida ese parámetro fundamental en la vida del empleado también está precautelando los intereses de la empresa.

Así también la mayoría de los empleados con un 73,3% estiman que la estrategia de *Feedback* o retroalimentación siempre permite que los empleados mejoren su rendimiento laboral. Esto indica que, los errores vivenciales promueven el aprendizaje significativo en los empleados, en este sentido al socializar de una manera adecuada las falencias del equipo de trabajo se puede mejorar significativamente su rendimiento y productividad.

Tabla 26. Subdimensión - Relaciones Interpersonales

<b>¿La calidad de comunicación en el trabajo permite que se desarrolle la confianza entre los empleados?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	3	20,0	20,0	20,0
	siempre	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	
<b>¿La colaboración del trabajo en equipo facilita la interacción de empleados?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	4	26,7	26,7	33,3
	siempre	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Las relaciones cercanas con otras personas o denominadas también como interpersonales están innegablemente relacionadas con la salud y el bienestar a lo largo de la vida. Las relaciones también pueden beneficiar la salud al facilitar el proceso de exploración, crecimiento personal y consecución de objetivos, todos los cuales son esenciales para la salud y el bienestar (Gallardo, Arenas y Novales, 2010).

De manera general los resultados reflejan que las relaciones interpersonales entre los miembros de la empresa son positivas y aportan al crecimiento individual y colectivo.

La mayor parte de los empleados con un 80,0% consideran que la calidad de comunicación en el trabajo siempre permite que se desarrolle la confianza entre los empleados. Esto sugiere que, el ambiente de trabajo en la empresa se presta para una comunicación efectiva entre los empleados, así pueden expresar sus necesidades y sentir más fácil la creación de relaciones interpersonales.

Así también la mayoría de los empleados con un 66,7% estiman que la colaboración del trabajo en equipo facilita la interacción de empleados. Esto indica que, gracias a los mecanismos utilizados en la empresa los empleados han desarrollados habilidades que les permiten trabajar en equipo y cooperar entre departamentos por un fin y beneficio común.

Tabla 27. Subdimensión - Competencias

<b>¿La aplicación de habilidades blandas y duras permiten que los proyectos se desarrollen con éxito?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	13,3	13,3	13,3
	siempre	13	86,7	86,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	
<b>¿Cuándo un empleado trabaja en un área que conoce realiza con mayor facilidad sus tareas asignadas?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,7	6,7	6,7
	siempre	14	93,3	93,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Las competencias de los empleados son unánimemente consideradas uno de los recursos más importantes y críticos para todo tipo de organización, independientemente de su carácter o área de actividad (López, 2013).

De manera general los resultados evidencian que las competencias de cada empleado se han desarrollado de manera positiva lo cual es un factor clave para el crecimiento de la empresa.

La mayor parte de los empleados con un 86,7% consideran que la aplicación de habilidades blandas y duras siempre permiten que los proyectos se desarrollen con éxito. Esto sugiere que, los rasgos individuales de cada empleado se han aprovechado al máximo, de esta manera la adquisición y aplicación de habilidades profesionales y específicas ha permitido llevar a cabo todos los proyectos propuestos.

Así también la mayoría de los empleados con un 66,7% estiman que cuando un empleado trabaja en un área que conoce siempre realiza con mayor facilidad sus tareas asignadas. Esto indica que, sin lugar a duda la práctica hace al maestro, por ello cuando un empleado se especializa en un área específica muestra mayor rapidez y eficacia en el cumplimiento de labores asignadas.

Tabla 28. Subdimensión - Desarrollo Profesional

<b>¿Las actividades constantes de formación permiten que los empleados incursionen en nuevos proyectos?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,7	6,7	6,7
	A veces	2	13,3	13,3	20,0
	Casi siempre	2	13,3	13,3	33,3
	siempre	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	
<b>¿La adquisición de certificaciones en áreas a fin a su puesto de trabajo se vinculan con la oportunidad de un ascenso laboral?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	26,7	26,7	26,7
	Casi nunca	1	6,7	6,7	33,3
	A veces	1	6,7	6,7	40,0
	Casi siempre	3	20,0	20,0	60,0
	siempre	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

El crecimiento profesional es un proceso de aprendizaje continuo que permite a los individuos adquirir el conocimiento, las capacidades y las habilidades necesarias para hacer frente a las demandas cambiantes de competencia vocacional a lo largo de su carrera y vida profesional (CEPAL, 2020).

De manera general los resultados muestran que los empleados perciben como positivo el desarrollo profesional que han tenido en la empresa.

La mayor parte de los empleados con un 66,7% consideran que las actividades constantes de formación siempre permiten que los empleados incursionen en nuevos proyectos. Esto sugiere que, en la empresa se aprecia y premia el esfuerzo de los empleados.

Así también la mayoría de los empleados con un 40,0% estiman que la adquisición de certificaciones en áreas a fin a su puesto de trabajo siempre se vincula con la oportunidad de un ascenso laboral. Esto indica que, constantemente a los empleados de la empresa se les permite crecer o escalar dentro de la organización gracias a la dedicación extra mostrada como reflejo de superación.

### 3.3. Dimensión de factores externos

Tabla 29. Subdimensión - Situación Económica

<b>¿Considera usted que el aumento del gasto público impacta positivamente en el crecimiento del PIB del país?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	13,3	13,3	13,3
	Casi siempre	12	80,0	80,0	93,3
	siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	
<b>¿Considera que la inflación afecta la tasa de desempleo en la economía local y nacional?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	13,3	13,3	13,3
	Casi siempre	7	46,7	46,7	60,0
	siempre	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Todos los factores económicos tienen que ver con las llamadas palancas de la economía. Estos pueden incluir: crecimiento económico, tasas de interés, desempleo e inflación. Las pequeñas empresas son las principales fuentes de empleo, reducción de la pobreza y mejora equitativa (Gómez 2008).

De manera general los resultados reflejan que la situación económica es un factor relevante en el desempeño de los empleados de la empresa.

La mayor parte de los empleados con un 80,0% consideran que el aumento del gasto público siempre impacta positivamente en el crecimiento del PIB del país. Esto sugiere que, se produce un estímulo económico, hecho que promueve la creación de empleos y por ende se cataloga como un indicador de estabilidad económica en la empresa.

Así también la mayoría de los empleados con un 46,7% estiman que la inflación casi siempre afecta la tasa de desempleo en la economía local y nacional. Esto indica que, existe una relación inversa entre la inflación y el empleo, pues la política monetaria y fiscal puede incluir negativamente en la inversión de capital humano.

Tabla 30. Subdimensión - Competencias

<b>¿Considera que el valor agregado de los productos o servicios aporta al nivel de innovación en la empresa?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	2	13,3	13,3	20,0
	siempre	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	
<b>¿La reputación de la marca Rayver´s permite que la empresa crezca más rápido en el mercado a comparación de marcas nuevas?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	1	6,7	6,7	6,7
	siempre	14	93,3	93,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Brown y cols. (1998) afirman que, un ambiente de trabajo competitivo se relaciona con un clima psicológico en el que “los empleados perciben que las recompensas organizacionales dependen de comparaciones de su desempeño con el de sus pares” (p. 89). Las percepciones de las personas definen en última instancia los efectos de la competencia y, por lo tanto, las percepciones individuales de los factores a nivel organizacional indican en el desempeño laboral.

De manera general los resultados evidencian que la competencia establecida por la empresa Rayver´s es positiva puesto que la misma es reconocida en el mercado.

La mayor parte de los empleados con un 80,0% consideran que el valor agregado de los productos o servicios siempre aporta al nivel de innovación en la empresa. Esto sugiere que, constantemente la empresa busca adoptar procesos de producción eficiente con la finalidad de introducir ciertas mejoras significativas como parte de una cultura de innovación y sostenibilidad.

Así también la mayoría de los empleados con un 93,3% estiman que la reputación de la marca Rayver´s siempre permite que la empresa crezca más rápido en el mercado a comparación de marcas nuevas. Esto indica que, actualmente el prestigio de la empresa facilita la introducción de sus productos en el mercado debido a la calidad de estos y la calidad humana de los empleados.

## Análisis de la media por preguntas y del límite superior e inferior

Tabla 31. Análisis de la media

Factores que influyen en el clima laboral de la empresa Rayver's													
Resumen													
Subdimensiones													
Grado de presencia de la dimensión	Liderazgo	Comunicación	Cultura organizacional	Políticas de la empresa	Condiciones de trabajo	Espacio físico	Motivación	Satisfacción	Relaciones interpersonales	Competencias	Desarrollo profesional	Situación económica	Competencia
Presencia alta (3,01-5)	4,26	4,16	4,2	3,93	4,36	4,83	4,79	4,53	4,7	4,8	3,86	4,09	4,83
Presencia moderada (3,0-2,01)													
Presencia baja (2-0)													

Fuente: elaboración propia

El cuadro anterior refleja las medias aritméticas de cada una de las dimensiones y subdimensiones que inciden en el clima laboral de la empresa Rayver's. De manera general, los hallazgos reflejan que el clima laboral de la empresa se muestra como positivo, con una media aritmética de 4,26 sobre 5.

### Dimensiones

Con una puntuación más alta se encuentran las dimensiones de:

- Liderazgo: 4,83
- Motivación: 4,79
- Satisfacción: 4,76
- Relaciones interpersonales: 4,7

Con una puntuación más baja se encuentran las dimensiones de:

- Condiciones de trabajo: 3,93
- Desarrollo profesional: 3,86

### Subdimensiones

Con una puntuación más alta se encuentran las subdimensiones de:

- Presencia de un líder inspirador: 4,83
- Reconocimiento del trabajo bien hecho: 4,8
- Buenas oportunidades de desarrollo profesional: 4,75

- Buen ambiente de trabajo: 4,73
- Compañerismo entre los trabajadores: 4,72

Con una puntuación más alta se encuentran los subdimensiones de:

- Salario justo: 3,75
- Beneficios sociales: 3,6
- Espacio físico de trabajo adecuado: 3,5

Los hallazgos del cuadro anterior evidencian que el clima laboral de la empresa Rayver's se cataloga como positivo. Sin embargo, existen ciertas áreas que requieren mejorar como las condiciones de trabajo, el desarrollo profesional y el salario.

### **Estrategias propuestas en base a los resultados establecidos**

- Promover una mejora de las condiciones laborales: Esto puede incluir áreas físicas de trabajo más adecuadas, mejores herramientas, recursos materiales y más apoyo para los empleados
- Realizar una inversión en pro del desarrollo profesional de los empleados: Esto puede incluir oportunidades de capacitación y aprendizaje, de igual manera se puede promover la participación en eventos corporativos y seminarios.
- Examinar los salarios y beneficios percibidos: Es fundamental garantizar que la remuneración perciba por los trabajadores sea competitiva acorde a lo establecido en el mercado, de igual manera es requirente que los beneficios sociales sean atractivos.
- Facilitar la comunicación efectiva y el trabajo en equipo de los trabajadores: Esto puede incluir la creación de grupos de trabajo, la organización de eventos sociales y la promoción del uso de aplicaciones de comunicación en red.
- Reconocimiento y recompensa de trabajos satisfactorios. Esto puede incluir tanto agradecimientos verbales como incentivos económicos para generar la responsabilidad en el cumplimiento de funciones acorde a su cargo laboral.

## CONCLUSIONES

- La investigación ha permitido identificar y corroborar que los factores de motivación, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo son determinantes clave en el clima laboral de la empresa Rayver's. La fundamentación teórica proporcionada por diversos autores como Sierra et al. (2021), Yukl (2013) y García (2022), entre otros, ha sido crucial para entender cómo estos factores influyen en la percepción y satisfacción de los empleados en su entorno laboral.
- El análisis de los datos recopilados mediante encuestas revela que la comunicación efectiva y el liderazgo positivo tienen una correlación significativa con el clima laboral. Se observó que una deficiente comunicación y liderazgo generan un ambiente de trabajo negativo, lo cual afecta la productividad y satisfacción de los empleados. Asimismo, la motivación y el trabajo en equipo fueron identificados como áreas críticas que requieren mejoras para promover un ambiente laboral más cohesionado y productivo.
- Las estrategias propuestas incluyen la implementación de programas de formación y desarrollo, mejoras en las políticas de comunicación interna y el fortalecimiento del liderazgo a través de capacitaciones específicas. Estas estrategias buscan no solo mejorar la satisfacción y el rendimiento de los empleados, sino también fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y motivador, lo cual es esencial para el crecimiento y desarrollo sostenible de la empresa.

## RECOMENDACIONES

- Establecer canales de comunicación claros y efectivo, promover un liderazgo participativo y empático, para crear un ambiente de confianza y colaboración entre los empleados y la gerencia.
- Invertir en capacitaciones y actualización de tecnología para que los empleados se adapten a los cambios tecnológicos. Esto genera a la empresa competitividad y a los empleados motivados y comprometidos.
- Crear procedimientos claros para la delegación de actividades y resolución de conflictos internos. Establecer programas de desarrollo de habilidades de liderazgo para que los jefes puedan manejar de manera eficiente estas situaciones, asegura una distribución equitativa de las responsabilidades y un ambiente de trabajo armonioso.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abad, M. (2022). Liderazgo electrónico en las organizaciones. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*, 11(1). Obtenido de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/3090/3465>
- Agudelo, E. J., & Valencia, A. (2018). La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 26(4). Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v26n4/0718-3305-ingeniare-26-04-00673.pdf>
- Aguirre, G., Serrano, B., & Sotomayor, G. (2017). El liderazgo. *Universidad y Sociedad*, 9(1). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus27117.pdf>
- Añazco, K. A. (2018). Los Estilos de Liderazgo y su efecto en la Satisfacción Laboral. *INNOVA Research Journal*, 3(10). Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3783/10/Los%20Estilos%20de%20Liderazgo%20y%20su%20efecto%20en%20la%20Satisfacci%C3%B3n%20Laboral.pdf>
- Apuke, O. D. (2017). Quantitative Research Methods : A Synopsis Approach. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 6(11). Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/320346875\\_Quantitative\\_Research\\_Methods\\_A\\_Synopsis\\_Approach](https://www.researchgate.net/publication/320346875_Quantitative_Research_Methods_A_Synopsis_Approach)
- Arano, R. M., Escudero, J., & Delfín, L. A. (2016). El Origen Del Clima Organizacional, Desde Una Perspectiva De Las Escuelas De La. *Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas*(9). Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02ca201601.pdf>

- Atalaya, M. C. (1999). Satisfacción Laboral Y Productividad. *Satisfacción Laboral Y Productividad*, 3(5). Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Banegas, A. G. (2022). Factors of job satisfaction during an economic crisis. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 26(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3579/357969624002/html/>
- Barzola, I. I. (2017). Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del. *Dominio de la Ciencia*, 3(3). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6244054.pdf>
- Berrocal, S. M. (1994). ANALISIS COMPARATIVO DE TRES PARADIGMAS. *Dialnet*, 2(5). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6135153.pdf>
- Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02621710810840730/full/html>
- Bravo, L. M., Valenzuela, A., Ramos, P. M., & Tejada, A. A. (2019). Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051021/html/>
- Cakir, F. S., & Adiguzel, Z. (2020). Análisis de la efectividad del líder en la organización y el comportamiento de intercambio de conocimientos sobre los empleados y la organización. *Sage Journals*, 10(1). doi:<https://doi.org/10.1177/2158244020914634>

- Cedillo, E. R. (2008). La política fiscal desde una perspectiva de crecimiento endógeno, equilibrio presupuestal y fluctuaciones de corto plazo. *Problemas del desarrollo*, 39(152). Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0301-70362008000100007](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-70362008000100007)
- CEPAL. (2020). Educación, Juventud y trabajo. *CEPAL*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/5325a83d-7df8-414f-9d05-502cf2c9bc4e/content>
- Cera, E. (2020). Factores que influyen el clima organizacional. *European Journal Of Economics*, 6(1). Obtenido de [10.26417/ejes.v6i1.p16-27](https://doi.org/10.26417/ejes.v6i1.p16-27)
- Chowdhury, M. F. (2014). Interpretivism in Aiding Our Understanding of the Contemporary Social World. *Open Journal of Philosophy*, 3(4). Obtenido de <https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=48986>
- Cohen, A. (1999). Public Productivity & Management Review. *JSTOR*, 22(3). Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/3380710>
- Couper, P. R. (2020). Epistemology. *International encyclopedia of human geography Elsevier*. Obtenido de (2nd ed.) (pp. 275-284)
- Cristancho, L. A. (2022). El concepto de trabajo: perspectiva histórica. *Secuencia*, 112(1). Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-03482022000100105](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-03482022000100105)
- Cujia, M. (2019). Comunicación Del Gerente. *Telos.RevistadeEstudiosInterdisciplinariosenCienciasSociales*, 21(1). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6773123.pdf>

- Chemers, M. M. (2000). Investigación y teoría del liderazgo: Una integración funcional. *Dinámica de Grupos: Teoría, Investigación y Práctica*, 27-43. Obtenido de <https://www.lindenwood.edu/files/resources/leadership-research-and-theory-a-functional-integr.pdf>
- Chiedu, K., & Muktar, N. B. (2018). Investigar el impacto de la política organizacional hacia Calidad de vida laboral en los empleados. *Revista Europea de Economía y Ciencias Empresariales*, 4(2). doi:10.2478/ejes-2018-0047
- Fajardo, J. L., Gómez, N. P., & Santos, J. R. (2019). Cultura Organizacional. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 11(20). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/html/>
- Fajardo, J. L., Gómez, N., & Mejía, J. R. (2020). Cultura Organizacional. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 2(5). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/588663787016.pdf>
- Gallardo, R., Arenas, M., & Novales, M. (2010). El Impacto De Las Relaciones Interpersonales En La Satisfacción Laboral. *Liberabit. Revista de Psicología*, 16(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68617161008>
- Gallardo, E. E. (2017). Metodología de la Investigación. *Universidad Continental*.
- Galli, M. S. (2022). La cultura organizacional y su importancia. *WMBA 6010: Gestión de personas y promoción de la colaboración*, 2(3). Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/359195738\\_Organizational\\_Culture\\_and\\_Its\\_Importance](https://www.researchgate.net/publication/359195738_Organizational_Culture_and_Its_Importance)
- García, F. J., Boom, E. A., & Molina, S. J. (2017). Habilidades Del Gerente En Organizaciones Del Sector. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 21(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3579/357955446001/html/>

- Garcia, M., & Tamariz, L. (2021). El rol de la satisfaccion. *Navarra*. Obtenido de [https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/60691/1/Tesis\\_GarciaTamariz20.pdf](https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/60691/1/Tesis_GarciaTamariz20.pdf)
- García, R. I. (2022). Políticas para una buena gestión gerencial en las empresas industriales. *Polo del Conocimiento*, 7(1). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8331434.pdf>
- Gąsior, M., & Skowron, L. (2021). The Importance of Employees' Competencies: A Comparison between Educational and Business Perspective. *UROPEAN RESEARCH STUDIES JOURNAL*, 14(2). Obtenido de 10.35808/ersj/2303
- Gaspar, V. (2017). Cinco claves para una política fiscal inteligente. *IMF*. Obtenido de <https://www.imf.org/es/Blogs/Articles/2017/04/19/five-keys-to-a-smart-fiscal-policy>
- Giner, G. J. (2019). El Liderazgo Profesional En El Ámbito Laboral. *Business Revista Digital*, 4(7). Obtenido de <https://www.escueladenegociosydireccion.com/revista/business/rr-hh/el-liderazgo-profesional-en-el-ambito-laboral/>
- González, Y. (2021). Leadership: A Systemic Practice in the Future of Business. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 14(14). Obtenido de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/profundidad/article/view/3161/3522>
- González, Y. F., Medina, A., Avila, A., Ortiz, J., & Martínez, M. (2023). Condiciones laborales para el desempeño de las modalidades de trabajo a distancia en Cuba. *Ingeniería Industrial*, 44(2). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362023000200067](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362023000200067)

- Gracia, E. A., & Rodríguez, L. H. (2019). Promoción de valores y políticas organizacionales. *Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas.*, 4(7). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7049454.pdf>
- Herrera, T. F. (2018). La Productividad Y Sus Factores: Incidencia En El Mejoramiento Organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1). Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-85632018000100047](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047)
- INEC. (2021). En 2021: Ecuador registró 849 mil 831 empresas. *Ecuador en cifras*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/ecuador-directorio-empresas-registro-2021/#:~:text=Entre%20los%20principales%20resultados%20constan,801%20plazas%20de%20empleo%20registrado.>
- Jara, A. M. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Jaspe, C., López, F., & Moya, S. (2018). La Aplicación De Pausas Activas Como Estrategia Preventiva De La Fatiga Y El Mal Desempeño Laboral Por Condiciones Disergonómicas En Actividades Administrativas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 2(7). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968096002/html/>
- Kalra, A. (2020). Effect of internal competitive work environment on working smart and emotional exhaustion: the moderating role of time management. *Journal of Business and Industrial Marketing ahead-of-print(ahead-of-print)*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/346805560\\_Effect\\_of\\_internal\\_competitive\\_work\\_environment\\_on\\_working\\_smart\\_and\\_emotional\\_exhaustion\\_the\\_moderating\\_role\\_of\\_time\\_management](https://www.researchgate.net/publication/346805560_Effect_of_internal_competitive_work_environment_on_working_smart_and_emotional_exhaustion_the_moderating_role_of_time_management)

- León, J. J. (2017). Etimología subversiva del verbo "comunicar". *Quórum Académico*, 14(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1990/199053181005.pdf>
- Li, J. (2022). Professional Growth and Workplace Learning. *Research Approaches on Workplace Learning*, 137-155. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/358955973\\_Professional\\_Growth\\_and\\_Workplace\\_Learning](https://www.researchgate.net/publication/358955973_Professional_Growth_and_Workplace_Learning)
- Londoño, C. M. (2021). Las Relaciones Interpersonales en Contextos Educativos Diversos: estudio de casos. *PERSPECTIVAS*. Obtenido de <https://revistas.uniminuto.edu/index.php/Pers/article/view/2456/2445>
- López, M. (2013). Cultura organizativa. *Murcia*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=>
- Marius, A. (2017). El rol de la comunicacion. *Revisión de la Academia de las Fuerzas Terrestres*, 22(1). doi:10.1515/raft-2017-0008
- Massoudi, A. H., & Aldin, S. S. (2017). Las consecuencias del ambiente de trabajo en los empleados Productividad. *IOSR Revista de Negocios y Gestión (IOSR-JBM)*, 19(1). doi:10.9790/487X-1901033542
- Mera, M. R., Zevallos, S., & Vera, M. M. (2019). Calidad de ambiente físico en el entorno de trabajo. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. SALUD Y VIDA*, 3(6). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7097523.pdf>
- Montuori, P., Sorrentino, M., Sarnacchiaro, P., Duca, F. D., Nardo, A., Ferrante, B., . . . Nardone, A. (2022). Satisfacción laboral: análisis de conocimientos, actitudes y prácticas en una población bien educada. *Int J Environ Res Salud Pública*, 19(21). Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9656398/>

- Mulder, R. H. (2020). The Effects of Technological Developments on Work and Their Implications for Continuous Vocational Education and Training: A Systematic Review. *Front Psychol.* Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7226038/>
- Musheke, M. M., & Phiri, J. (2021). Los efectos de la comunicación efectiva en el desempeño organizacional a partir de la teoría de sistemas. *Revista Abierta de Negocios y Gestión*, 9(2). Obtenido de <https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=107818>
- Nader, M., & Solano, A. C. (2007). Influencia de los valores sobre los estilos de liderazgo. *Universitas Psychologica*, 6(3). Obtenido de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-92672007000300018](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672007000300018)
- Ortega, J. A. (2017). Importancia de la seguridad de los trabajadores. *Revista Academia & Derecho*, 8(14). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6713605.pdf>
- Pedraza, E., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3). Obtenido de [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)
- Pico, G. (2014). Ingresos adecuados y satisfacción laboral: análisis probabilístico basado en una encuesta a. *Trabajo y Sociedad*, 1(22). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3873/387334694010.pdf>
- Pilligua, C. F., & Arteaga, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>

- Prieto, R. (2018). Factores del cambio organizacional. *Revista de Ciencias Sociales*, 24(1). Obtenido de Revista de Ciencias Sociales
- Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Universidad Adventista del Plata*, 31(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/259/25961484008/html/>
- RAE. (2001). Diccionario de la lengua española. Obtenido de <https://www.rae.es/drae2001/empleado>
- Ramos, S. G. (2020). Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas Fabricantes de Carrocerías: Caso CANFAC. *UEES*, 11(2). Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/384/415>
- Raziqa, A. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *ELSEVIER*, 27(14). Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567115005249>
- Registro Tributario. (2022). "CONFECCIONES RAYVER S". Obtenido de <https://ecuadornegocios.com/info/confecciones-rayver-s-F39E00BA0E847A1B>
- Rivera, A. B., Rojas, L. R., Ramírez, F., & Álvarez de Fernández, T. (2005). La Comunicación Como Herramienta De Gestión Organizacional. *Negotium*, 1(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78212103.pdf>
- Roth, A.-N. (2019). Las políticas públicas y la gestión pública. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*, (<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/download/1207/1125>).

- Ruohotie, P. (1996). Professional Growth and Development. In K. Leithwood, S. Chapman, D. Carson, P. Hollinger, & A. Hart (Eds.). : Kluwer Academic Publishers. Obtenido de [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-94-009-1573-2\\_15](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-94-009-1573-2_15)
- Sierra, E., Perez, E., Burneo, J., Castillo, M., Guapizaca, E., Espinosa, C., & Nuñez, M. (2021). Trabajo, ambiente laboral, salud y seguridad socialTrabajo, ambiente laboral, salud y seguridad social. *FORO Revista de Derecho*, 35(1). Obtenido de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/issue/view/174/31>
- Stoetzer, U. (2010). *Relaciones interpersonales en el trabajo* . Obtenido de <https://openarchive.ki.se/xmlui/bitstream/handle/10616/39545/thesis.pdf?sequence=1>
- Taibe, J. F. (2015). Consideración de los factores o fuerzas externas e internas a tomar en. *Revista Publicando*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5833494.pdf>
- Tsai, Y. (2011). Relación entre la Cultura Organizacional, el Comportamiento de Liderazgo y la Satisfacción Laboral. *BMC Health Serv Res*, 11(98). Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3123547/>
- SRI. (2012). Clasificación Nacional de Actividades Económicas. Obtenido de <https://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/SIN/metodologias/CIU%204.0.pdf>
- Taha, H. (2021). Compromiso de los empleados. *ASPA*, 51(7). Obtenido de <https://doi.org/10.1177/027507402110103>
- Taibo, M., & Troilo, F. (2022). Principales factores impulsores de compromiso en developers. *Universidad Nacional del Litoral, Argentina*, 1(19). Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/644/6443531002/html/>

- Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
- Urrutia, C. (2007). Gestión Por Competencias Para Los Dirigentes De La Junta De. *Experiencia de practica profesional Panamerican Journal of Neuropsychology*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4396/439642480019.pdf>
- Varma, C. (2018). IMPORTANCE OF EMPLOYEE MOTIVATION & JOB SATISFACTION FOR ORGANIZATIONAL PERFORMANCE. *International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research*, 6(2). Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/329698335\\_IMPORTANCE\\_OF\\_EMPLOYEE\\_MOTIVATION\\_JOB\\_SATISFACTION\\_FOR\\_ORGANIZATION\\_AL\\_PERFORMANCE](https://www.researchgate.net/publication/329698335_IMPORTANCE_OF_EMPLOYEE_MOTIVATION_JOB_SATISFACTION_FOR_ORGANIZATION_AL_PERFORMANCE)
- Valenzo, J. M. (2020). Factors that influence the organizational climate of a higher. *Espacios*, 2(8). Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n26/a20v41n26p13.pdf>
- Villafuerte, J. R., & Verdezoto, J. E. (2021). El liderazgo transformacional y su impacto en las organizaciones: género y consecuencias a largo plazo. *Ciencia Latina*, 5(5). Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1074>
- Yukl, G. (2013). *Liderazgo en las organizaciones* (8 ed.). Pearson Educación. Obtenido de <https://thuvienso.hoasen.edu.vn/bitstream/handle/123456789/12550/Contents.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zhenjing, G., Chupradit, S., Ku, K. Y., Nassani, A. A., & Haffar, M. (2022). Impacto del entorno laboral de los empleados en el rendimiento de los empleados: un modelo de mediación múltiple. *PMC*, 7(2). Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC91362182F>

## ANEXOS

### Anexo 1. Encuesta dirigida a trabajadores

#### CUESTIONARIO

Estimad@ colaborad@r:

Sírvase contestar con toda sinceridad el siguiente cuestionario, que corresponde a una investigación titulada: *FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL*. En tal sentido, se presentan un conjunto de reactivos para que usted coloque una valoración cuantitativa a cada de las alternativas de respuesta, destacando que 5 es el valor más alto y 1 es el valor más bajo.

**Nombre de la Empresa:** Rayver's

#### Instrumento para los empleados de la empresa

Alternativa Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Clima laboral					
Liderazgo					
1. ¿El desempeño del equipo de la empresa permite que se alcance el porcentaje de cumplimiento de objetivos propuesto?					
2. ¿Conforme al crecimiento de la empresa se delegan actividades a todos los empleados en cada área?					
Comunicación					
3. ¿Con que frecuencia intervienen los jefes de área o grupo en la resolución de conflictos internos entre los empleados?					
4. ¿Los canales de comunicación que actualmente se usan permiten que el tiempo de respuesta sea optimo?					

Cultura Organizacional					
5. ¿El acatamiento de los valores de la empresa como parte de la cultura organizacional promueve la satisfacción del personal?					
políticas de la Empresa					
6. ¿El cumplimiento de la normativa interna de la empresa evita que existan futuras quejas o denuncias?					
7. ¿Considera que el índice de accidentes laborales afecta la reputación de la empresa?					
Condiciones de Trabajo					
8. ¿Factores como el beneficio laboral, equidad salarial y comodidad en el trabajo; reflejan óptimas condiciones de trabajo?					
9. ¿El acceso a los recursos para que el empleado pueda cumplir con sus funciones reduce la tasa de absentismo laboral?					
Espacio Físico					
10. ¿Parámetros como el tamaño del espacio de trabajo, la iluminación y el control del ruido favorecen al cumplimiento de las tareas asignadas?					
11. ¿La densidad de ocupación del espacio físico de la empresa permite que desarrolle sus actividades de manera cómoda y segura?					
Motivación					
12. ¿Cuándo cada empleado asume sus responsabilidades dentro de su área de trabajo el ambiente comportamental del grupo es agradable?					
13. ¿El alcance de metas propuesto favorece a los intereses personales, profesionales y de la empresa?					
satisfacción					

14. ¿Considera que el bienestar emocional del empleado reduce las tasas de abandono en el trabajo?					
15. ¿La estrategia de <i>Feedback</i> o retroalimentación permite que los empleados mejoren su rendimiento laboral?					
Relaciones interpersonales					
16. ¿La calidad de comunicación en el trabajo permite que se desarrolle la confianza entre los empleados?					
17. ¿La colaboración del trabajo en equipo facilita la interacción de empleados?					
Competencias					
18. ¿La aplicación de habilidades blandas y duras permiten que los proyectos se desarrollen con éxito?					
19. ¿Cuándo un empleado trabaja en un área que conoce realiza con mayor facilidad sus tareas asignadas?					
Desarrollo profesional					
20. ¿Las actividades constantes de formación permiten que los empleados incursionen en nuevos proyectos?					
21. ¿La adquisición de certificaciones en áreas a fin a su puesto de trabajo se vinculan con la oportunidad de un ascenso laboral?					
Situación económica					
22. ¿Considera usted que el aumento del gasto público impacta positivamente en el crecimiento del PIB del país?					
23. ¿Considera que la inflación afecta la tasa de desempleo en la economía local y nacional?					
Competencia					

24. ¿Considera que el valor agregado de los productos o servicios aporta al nivel de innovación en la empresa?					
25. ¿La reputación de la marca Rayver's permite que la empresa crezca más rápido en el mercado a comparación de marcas nuevas?					

## Anexo 2. Encuesta dirigida al gerente

### CUESTIONARIO

Estimad@ colaborad@r:

Sírvase contestar con toda sinceridad el siguiente cuestionario, que corresponde a una investigación titulada: *FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL*. En tal sentido, se presentan un conjunto de reactivos para que usted coloque una valoración cuantitativa a cada de las alternativas de respuesta, destacando que 5 es el valor más alto y 1 es el valor más bajo.

**Nombre de la Empresa:** Rayver's

#### Instrumento para el gerente de la empresa

Alternativas Ítems	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
<b>CLIMA LABORAL</b>					
<b>Liderazgo</b>					
1. ¿Considera usted que el desempeño de los empleados de la empresa permite que se alcance el porcentaje de cumplimiento de objetivos propuestos?					
2. ¿Considera usted que crecimiento de la empresa depende las actividades que se delegan los empleados?					
<b>Comunicación</b>					
3. ¿Con que frecuencia usted interviene en la resolución de conflictos internos entre los empleados?					
4. ¿Los canales de comunicación que usted implementa en la empresa permiten que el tiempo de respuesta sea optimo?					
<b>Cultura organizacional</b>					

5. ¿El cumplimiento de los valores de la empresa que usted instauro como parte de la cultura organizacional promueven la satisfacción del personal?					
<b>Políticas de la empresa</b>					
6. ¿El cumplimiento de la normativa interna de la empresa evita que sus empleados presenten quejas o denuncias?					
7. ¿El índice de accidentes laborales afecta la reputación de su empresa?					
<b>Condiciones de trabajo</b>					
8. ¿Factores como el beneficio laboral, equidad salarial y comodidad en el trabajo; reflejan óptimas condiciones de trabajo para sus empleados?					
9. ¿Provee a los empleados de los recursos necesarios para que pueda cumplir con sus funciones y se reduzca la tasa de absentismo laboral?					
<b>Espacio físico</b>					
10. ¿Parámetros como el tamaño del espacio de trabajo, la iluminación y el control del ruido favorecen al cumplimiento de las tareas asignadas a sus empleados?					
11. ¿La densidad de ocupación del espacio físico de la empresa permite que sus empleados desarrollen sus actividades de manera cómoda y segura?					
<b>Motivación</b>					
12. ¿Cuándo cada empleado asume sus responsabilidades dentro de su área de trabajo el ambiente comportamental del grupo es agradable?					
13. ¿El alcance de metas logrado por sus empleados favorece a los intereses personales, profesionales y de la empresa?					
<b>Satisfacción</b>					

14. ¿Considera que el bienestar emocional de sus empleados reduce las tasas de abandono en el trabajo?					
15. ¿Aplica usted la estrategia de Feedback o retroalimentación para mejorar el rendimiento laboral de sus empleados?					
<b>Relaciones interpersonales</b>					
16. ¿La calidad de comunicación en el trabajo permite que se desarrolle la confianza entre sus empleados y usted como gerente?					
17. ¿La colaboración del trabajo en equipo facilita la interacción de sus empleados?					
<b>Competencias</b>					
18. ¿La aplicación de habilidades blandas y duras permiten que los proyectos se desarrollen con éxito por sus empleados?					
19. ¿Cuándo su empleado trabaja en un área que conoce realiza con mayor facilidad sus tareas asignadas?					
<b>Desarrollo profesional</b>					
20. ¿Las actividades constantes de formación permiten que sus empleados incursionen en nuevos proyectos?					
21. ¿La adquisición de certificaciones en áreas a fin al puesto de trabajo de sus empleados se vinculan con oportunidades de un ascenso laboral?					
<b>Situación económica</b>					
22. ¿Considera usted que el aumento del gasto público impacta positivamente en el crecimiento del PIB del país?					
23. ¿Considera que la inflación afecta la tasa de desempleo en la economía local y nacional?					
<b>Competencia</b>					
24. ¿Considera que el valor agregado de los productos o servicios aporta al nivel de innovación de su empresa?					

25. ¿La reputación de la marca Rayver's permite que su empresa crezca más rápido en el mercado a comparación de marcas nuevas?					
--	--	--	--	--	--

GRACIAS POR SU COLABORACION

### Anexo 3. Análisis no paramétrico Chi cuadrado

#### Chi cuadrado

**Tabla 32**

Cálculo del nivel de significancia

Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1. Las categorías de ¿El desempeño del equipo de la empresa permite que se alcance el porcentaje de cumplimiento de objetivos propuesto? se producen con probabilidades iguales	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,135	Retener la hipótesis nula.
2. Las categorías de ¿Conforme al crecimiento de la empresa se delegan actividades a todos los empleados en cada área? se producen con probabilidades iguales	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,036	Rechazar la hipótesis nula.
3. Las categorías ¿Con que frecuencia intervienen los jefes de área o grupo en la resolución de conflictos internos entre los empleados? de se producen con probabilidades iguales	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,751	Retener la hipótesis nula.
4. Las categorías de ¿Los canales de comunicación que actualmente se usan permiten que el tiempo de respuesta sea óptimo? se producen con probabilidades iguales	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,030	Rechazar la hipótesis nula.
5. Las categorías de ¿El acatamiento de los valores de la empresa como parte de la cultura organizacional promueve la satisfacción del personal? se producen con probabilidades iguales	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,607	Retener la hipótesis nula.
6. Las categorías de ¿El cumplimiento de la normativa interna de la empresa evita que existan futuras quejas o denuncias? se producen con probabilidades iguales	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,109	Retener la hipótesis nula.
7. Las categorías de ¿Considera que el índice de accidentes laborales afecta la reputación de la empresa? se producen con probabilidades iguales	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,699	Retener la hipótesis nula.
8. Las categorías definidas por ¿Factores como el beneficio laboral, equidad salarial y comodidad en el trabajo; reflejan óptimas condiciones de trabajo?	Prueba binomial para una muestra	,180 <sup>1</sup>	Retener la hipótesis nula.

	= Casi siempre y siempre se producen con probabilidades 0,5 y 0,5		
9.	Las categorías de ¿El acceso a los recursos para que el empleado pueda cumplir con sus funciones reduce la tasa de absentismo laboral? se producen con probabilidades iguales	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,112 Retener la hipótesis nula.
10	Las categorías definidas por ¿Parámetros como el tamaño del espacio de trabajo, la iluminación y el control del ruido favorecen al cumplimiento de las tareas asignadas? = siempre y casi siempre se producen con probabilidades 0,5 y 0,5.	Prueba binomial para una muestra	,013 <sup>1</sup> Rechazar la hipótesis nula.
11	Las categorías definidas por ¿La densidad de ocupación del espacio físico de la empresa permite que desarrolle sus actividades de manera cómoda y segura? = siempre y casi siempre se producen con probabilidades 0,5 y 0,5.	Prueba binomial para una muestra	,002 <sup>1</sup> Rechazar la hipótesis nula.
12	Las categorías de ¿Cuándo cada empleado asume sus responsabilidades dentro de su área de trabajo el ambiente comportamental del grupo es agradable? se producen con probabilidades iguales	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,002 Rechazar la hipótesis nula.
13	Las categorías definidas por ¿El alcance de metas propuesto favorece a los intereses personales, profesionales y de la empresa? = siempre y casi siempre se producen con probabilidades 0,5 y 0,5.	Prueba binomial para una muestra	,013 <sup>1</sup> Rechazar la hipótesis nula.
14	Las categorías de ¿Considera que el bienestar emocional del empleado reduce las tasas de abandono en el trabajo? se producen con probabilidades iguales	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,001 Rechazar la hipótesis nula.
15	Las categorías de ¿La estrategia de Feedback o retroalimentación permite que los empleados mejoren su rendimiento laboral? se producen con probabilidades iguales	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,002 Rechazar la hipótesis nula.
16	Las categorías definidas por ¿La calidad de comunicación en el trabajo permite que se desarrolle la confianza entre los empleados? = siempre y casi siempre se producen con las probabilidades 0,5 y 0,5	Prueba binomial para una muestra	,013 <sup>1</sup> Rechazar la hipótesis nula.

<b>17</b>	Las categorías de ¿La colaboración del trabajo en equipo facilita la interacción de empleados? se producen con probabilidades iguales	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,030	Rechazar la hipótesis nula.
<b>18</b>	Las categorías definidas por ¿La aplicación de habilidades blandas y duras permiten que los proyectos se desarrollen con éxito? = siempre y casi siempre se producen con las probabilidades 0,5 y 0,5	Prueba binomial para una muestra	,013 <sup>1</sup>	Rechazar la hipótesis nula.
<b>19</b>	Las categorías definidas por ¿Cuándo un empleado trabaja en un área que conoce realiza con mayor facilidad sus tareas asignadas? = siempre y casi siempre se producen con las probabilidades 0,5 y 0,5	Prueba binomial para una muestra	,002 <sup>1</sup>	Rechazar la hipótesis nula.
<b>20</b>	Las categorías de ¿Las actividades constantes de formación permiten que los empleados incursionen en nuevos proyectos? se producen con probabilidades iguales	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,008	Rechazar la hipótesis nula.
<b>21</b>	Las categorías de ¿La adquisición de certificaciones en áreas a fin a su puesto de trabajo se vinculan con la oportunidad de un ascenso laboral? se producen con probabilidades iguales	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,334	Retener la hipótesis nula.
<b>22</b>	Las categorías de ¿Considera usted que el aumento del gasto público impacta positivamente en el crecimiento del PIB del país? se producen con probabilidades iguales	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,002	Rechazar la hipótesis nula.
<b>23</b>	Las categorías de ¿Considera que la inflación afecta la tasa de desempleo en la economía local y nacional? se producen con probabilidades iguales	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,109	Retener la hipótesis nula.
<b>24</b>	Las categorías de ¿Considera que el valor agregado de los productos o servicios aporta al nivel de innovación en la empresa? se producen con probabilidades iguales	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,002	Rechazar la hipótesis nula.
<b>25</b>	Las categorías definidas por ¿La reputación de la marca Rayver's permite que la empresa crezca más rápido en el mercado a comparación de marcas nuevas? = siempre y casi siempre se producen con las probabilidades 0,5 y 0,5	Prueba binomial para una muestra	,002 <sup>1</sup>	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestra significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

<sup>1</sup>Se muestra la significación exacta para esta prueba.