UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CASO: TRANSPORTES HERNÁNDEZ "ULTRA-RÁPIDO""

Trabajo de titulación previo a la obtención del título en licenciatura en Administración de Empresas

Línea de investigación: Gestión, producción, productividad, innovación y desarrollo socio económico.

AUTOR:

Kattya Nayely Taramuel Martínez

DIRECTOR:

MSc. Luis Clemente Calderón Ayala

Ibarra – Ecuador 2026

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Taramuel Martínez Kattya Nayely

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el caso: Transportes Hernández “Ultra-Rápido”
AUTOR (ES):	Taramuel Martínez Kattya Nayely
FECHA: DD/MM/AAAA	25/09/2026
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	■ **PREGRADO** ☐ **POSGRADO**
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Administración de Empresas

DIRECTOR /ASESOR:	Msc. Luis Clemente Calderón Ayala PhD. Gloria Esperanza Aragón Cuamacas

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 25 días del mes de septiembre de 2026

EL AUTOR:

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
KATTYA NAYELY
TARAMUEL MARTINEZ

(f): ……

Kattya Nayely Taramuel Martínez

CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTERGRACIÓN CURRICULAR

Ibarra, a los 25 días del mes de septiembre de 2026

Msc. Luis Clemente Calderón Ayala
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

.

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
LUIS CLEMENTE CALDERON AYALA

(f): ……..
Msc. Luis Clemente Calderón Ayala
C.C.: 040066689-7

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
GLORIA ESPERANZA
ARAGON CUAMACAS

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificador del trabajo de Integración Curricular "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CASO: TRANSPORTES HERNÁNDEZ "ULTRA-RÁPIDO"" elaborado por TARAMUEL MARTÍNEZ KATTYA NAYELY, previo a la obtención del título de Licenciatura en Administración de Empresas, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
LUIS CLEMENTE
CALDERON AYALA

(f): .....

Msc. Luis Clemente Calderón Ayala

C.C.: 040066689-7

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
GLORIA ESPERANZA
ARAGON CUAMACAS

(f): .....

PhD. Gloria Esperanza Aragón Cuamacas

C.C.: 040084906-3

Dedicatoria

A mis padres Nancy y Antonio, quienes con su amor han sido mi fuerza, mi guía y el más grande ejemplo de perseverancia. A mis hermanos y a toda mi familia, por darme siempre su apoyo incondicional y por cada palabra de aliento que me impulsó a no rendirme.

A mi compañero de vida, Jefferson Hernández, por su paciencia y amor. Y a su familia, por recibirme con los brazos abiertos y brindarme siempre su apoyo sincero.

A mis amigos, por estar presentes en este camino, por las risas, por ser esa compañía que me impulsó a dar lo mejor de mí.

A todos ustedes, gracias por creer en mí y ser parte fundamental de este proyecto.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Técnica del Norte, y de manera especial, a la Facultada de Ciencias Administrativas y Económicas, por haberme brindado una sólida formación académica. Los conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera han sido base fundamental para mi crecimiento profesional y para la culminación de este trabajo.

Expreso mi más sincero reconocimiento a mi director Msc. Luis Calderón y a mi asesora PhD. Gloria Aragón. Gracias a su acertada guía metodológica, sus conocimientos compartidos y el tipo dedicado a revisar cada avance fue posible estructurar y llevar a buen término este proyecto.

Finalmente, mi profunda gratitud a la empresa Transportes Hernández Cía. Ltda. Por la confianza y la total apertura para permitirme realizar esta investigación dentro de su entidad.

Índice de contenidos

Resumen....11

Abstract....12

1 Introducción....13

1.1 Problema....13

1.2 Antecedentes....15

1.3 Justificación....17

1.4 Objetivos....19

1.5 Hipótesis o pregunta de investigación....19

Capítulo I....21

2 Marco teórico....21

2.1 Clima organizacional....22

2.1.1 Teorías....23

2.2 Desempeño laboral....28

2.2.1 Teorías....29

2.3 Marco legal....32

Capítulo II....33

3 Materiales y métodos....33

3.1 Tipo de Investigación....33

3.2 Alcance....34

3.3 Métodos de investigación....35

3.4 Técnicas e instrumentos de investigación 37

3.5 Pregunta de investigación 37

3.6 Población de estudio 38

3.7 Matriz de operacionalización de variable 38

Capítulo III 39

4 Resultados y discusión 39

4.1 Análisis descriptivo 40

4.1.1 Análisis de la variable clima organizacional 42

4.1.2 Análisis de la variable desempeño laboral 44

4.2 Prueba de hipótesis 48

5 Conclusiones 72

6 Recomendaciones 73

Referencias bibliográficas 74

Anexo 82

Tabla 1 *Teorías del clima organizacional* 23

Tabla 2 *Teorías del desempeño laboral* 29

Tabla 3 *Matriz de variables* 38

Tabla 4 *Edad de los encuestados* 40

Tabla 5 *Género de los encuestados* 40

Tabla 6 *Años de antigüedad del encuestado* 41

Tabla 7 *Alfa de Cronbach - Clima organizacional* 42

Tabla 8 *Alfa de Cronbach - Desempeño laboral* 44

Tabla 9 *Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk entre variables* 46

Tabla 10 *Prueba de normalidad de dimensiones de clima organizacional* 47

Tabla 11 *Prueba de normalidad de dimensiones de desempeño laboral* 48

Tabla 12 *Prueba de hipótesis general* 48

Tabla 13 *Prueba hipótesis 1* 51

Tabla 14 *Prueba hipótesis 2* 53

Tabla 15 *Prueba hipótesis 3* 54

Tabla 16 *Prueba hipótesis 4* 56

Tabla 17 *Prueba hipótesis 5* 58

Tabla 18 *Prueba hipótesis 6* 59

Tabla 19 *Prueba hipótesis 7* 61

Tabla 20 *Prueba hipótesis 8* 63

Tabla 21 *Prueba hipótesis 9* 64

Tabla 22 *Propuesta con posibles soluciones a los hallazgos del estudio* 67

Figura 1 *Variable clima organizacional* 42

Figura 2 *Variable desempeño laboral.* 45

Figura 3 *Gráfico de dispersión de las dos variables* 49

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de la empresa Transportes Hernández "Ultra-Rápido" en Ibarra. Se fundamentó en analizar cómo el entorno incide en la eficiencia operativa del sector logístico, donde las exigencias físicas y la falta de tecnificación comprometen el rendimiento. Para lograrlo, se propuso conocer la percepción del clima organizacional, evaluar el nivel de desempeño de los trabajadores y establecer la relación estadística entre ambas variables. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo descriptivo-correlacional, se utilizó la técnica de la encuesta con un cuestionario estructurado bajo las dimensiones de Litwin & Stringer y el modelo de Koopmans dirigido a una muestra censal de 39 colaboradores.

Los hallazgos demostraron que el entorno de trabajo guarda relación directa con el rendimiento. Los instrumentos registraron un Alfa de Cronbach de 0,934 para clima organizacional y 0,927 para desempeño laboral, indicando gran confiabilidad. Asimismo, el análisis estadístico reveló una correlación de Spearman (Rho) de 0,363 entre ambas variables, que confirmó una relación positiva y significativa moderada. A nivel dimensional, la responsabilidad con Rho=0,668, la identidad con Rho=0,657 y la cooperación con Rho=0,655, fueron los factores con mayor impacto en el rendimiento del talento humano. En conclusión, el rendimiento responde a un fenómeno multifactorial que no depende exclusivamente del clima sino de la autonomía, el sentido de pertenencia y el trabajo colaborativo. Lo que indica la necesidad de implementar mejoras en los sistemas de recompensas, sanciones y control de jornadas para sostener la competitividad organizativa.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, talento humano, productividad, eficiencia, bienestar laboral.

Abstract

The aim of this research was to determine the relationship between organizational climate and work performance amongst employees at Transportes Hernández "Ultra-Rápido" in Ibarra. It focused on analyzing how the working environment affects operational efficiency in the logistics sector, where physical demands and a lack of technological advancement compromise performance. To achieve this, the study set out to ascertain perceptions of the organizational climate, assess employees' performance levels and establish the statistical relationship between these two variables. The study was conducted using a quantitative, descriptive-correlational approach, employing a survey technique with a structured questionnaire based on the dimensions proposed by Litwin & Stringer and the Koopmans model, administered to a census sample of 39 employees.

The findings demonstrated that the working environment is directly related to performance. The instruments recorded a Cronbach's alpha of 0.934 for organizational climate and 0.927 for work performance, indicating high reliability. Furthermore, statistical analysis revealed a Spearman's correlation coefficient (Rho) of 0.363 between the two variables, confirming a moderate, positive and significant relationship. At the dimensional level, responsibility (Rho = 0.668), identity (Rho = 0.657) and cooperation (Rho = 0.655) were the factors with the greatest impact on staff performance.

In conclusion, performance is the result of a multifactorial phenomenon that does not depend solely on the climate, but also on autonomy, a sense of belonging and collaborative working. This highlights the need to implement improvements to systems of rewards, sanctions and working hours monitoring in order to maintain the organization's competitiveness.

Keywords: organizational climate, work performance, human talent, productivity, efficiency, well-being at work.

1 Introducción

El clima organizacional y el desempeño laboral son temas de gran relevancia en el mundo de los negocios, esto se debe a que las empresas priorizan cada vez más al recurso humano. Reconociéndolo como un factor fundamental cuyo aporte intangible es clave para impulsar la transformación y trascendencia en el ámbito organizacional.

1.1 Problema

El clima organizacional es uno de los temas más estudiados dentro del desarrollo social y evolución de la sociedad específicamente en relación con el talento humano. Este es considerado como un conjunto de cualidades permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas por las personas que componen la organización e influyen sobre su conducta (Clerc et al., 2006, p. 2).

Por lo que, las empresas se enfocan en el mejoramiento continuo de los diferentes aspectos del clima laboral como el estilo de liderazgo por la habilidad de orientar, convencer y ejecutar las actividades programadas, al igual que los factores de innovación y el nivel de satisfacción personal, estos actúan como indicadores del bienestar que impacta en la motivación, compromiso y, por ende, el desempeño.

Dentro del sector de transporte de carga y encomiendas, la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta no depende exclusivamente de la logística, sino también del personal. Sin embargo, en la empresa Transportes Hernández “Ultra-Rápido” se identificó conductas que comprometen el desempeño de los trabajadores, generando una serie de errores en la gestión de rutas y en la ejecución de las entregas.

Esta problemática se centra por la naturaleza de la organización en donde los procesos que se maneja carecen de tecnificación. El personal está acostumbrado a llevar todo en su memoria, notas manuales y de acuerdos verbales con el gerente, lo que provoca deficiencias por la falta de sistemas formales de flujo de comunicación operativa. Esta dinámica genera un degaste físico y mental debido a que los trabajadores dedican jornadas extensas a tareas repetitivas con resultados de alcance limitado.

En este sentido, se evidencia una actitud de conformismo por parte del personal debido a la baja proactividad en las tareas lo que originan deficiencias dentro del entorno laboral. La ausencia de políticas e incentivos apropiados provoca una desmotivación que afecta directamente al compromiso de los colaboradores y pone en riesgo la eficiencia del servicio. También da a lugar a la carencia de soporte colaborativo entre los integrantes del grupo operativo, lo cual frena los procesos de logística comprometiendo los tiempos de entrega al cliente final. Asimismo, los conflictos internos pueden atribuirse a frustraciones que afectan la estabilidad y el funcionamiento de la empresa (Sumba & Moreno, 2022).

En consecuencia, impacta de manera negativa al desempeño laboral por la baja eficiencia de los procesos y atención al cliente ya que no se cumple con los estándares de calidad necesarios. Si no se interviene a tiempo estas causas puede afectar la competitividad de la empresa a nivel local, por lo que es indispensable diagnosticar el rendimiento del personal y mejorar el compromiso con la entidad.

Es importante destacar que las organizaciones al implementar evaluaciones de desempeño periódicas y programas de capacitación continua podrán reforzar las competencias y el desempeño laboral. Además de diseñar políticas de incentivos y reconocimientos, los trabajadores se motivarán optimizando el rendimiento de la empresa (Lluncor et al., 2021).

Esta investigación se realizará con la finalidad de analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el caso: Transportes Hernández “Ultra-Rápido”. Si el problema no se atiende, puede generar colapso de los trabajadores y por ende baja productividad, y, en consecuencia, reclamos por los clientes y con ello, pérdidas económicas. Este estudio se delimita a un periodo de corto plazo, entre 2024-2025 en la ciudad de Ibarra, Imbabura, Ecuador.

1.2 Antecedentes

Mendoza (2025) cita a Brunet (1987) define al clima organizacional como un grupo de percepciones que los trabajadores sienten sobre su lugar de trabajo, estas percepciones afectan la satisfacción y la productividad, ya que, dependen del ambiente laboral y de sí mismos. De igual manera, influye en la conducta y el comportamiento de los individuos dentro de la organización.

El desempeño laboral se define como el comportamiento y las acciones del colaborador para desarrollar su trabajo y estas deben estar alineadas con los objetivos de la organización. Ya que, el éxito de la empresa se mide por el desempeño de su gente y se vuelve imprescindible identificar los factores que lo impulsan o lo frenan (Koopmans et al., 2013 como se citó en Mendoza, 2025).

Existen estudios en donde se analiza la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, destacando que un entorno de trabajo favorable influye de manera positiva en la productividad de los colaboradores, lo que ha generado un creciente interés en los últimos años. Estas investigaciones, ayudará significativamente para la presente tesis, ya que, los autores aplicaron las mismas variables a estudiar.

En el estudio de Santamaría, J. (2020) realizada en la empresa Datrapo S.A, fue realizada de manera mixta cuantitativo-cualitativo y diseño no experimental correlacional, aplicó a 106

colaboradores de la empresa. Mediante el uso de un cuestionario validado por de Alfa de Cronbach de 0.919 y la aplicación de modelos estadísticos de Chi-Cuadrado y Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación Rho=0.886, con una correlación positiva alta y una hipótesis p=0.000 menor a 0.05, que confirma el clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores.

El estudio de Mendoza, A. (2025) en la empresa Coexa Cía. S.A en 2024 presentó la investigación cuantitativa y correlacional mediante una muestra de 202 trabajadores, en donde utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), con un resultado de 0.873. Esta investigación se determinó que existe una relación fuerte y significativa entre las dos variables, destacando el ambiente positivo y un alto desempeño organizacional.

Arriola, M. (2021) realizó una investigación en una entidad financiera de Trujillo, Perú. De alcance correlacional, no experimental, transversal, aplicado a una población de 45 trabajadores, se empleó la prueba de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de 0.864, lo que permitió aceptar la hipótesis de la investigación, demostrando que existe una relación directa y fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Según el estudio de los autores Mendoza-Vargas et al., (2022) realizado en un laboratorio empresarial de Colombia, analizó la relación entre las dos variables con un enfoque de diseño descriptivo-correlacional. Aplicaron una encuesta a 75 colaboradores, para el estudio de los datos utilizó el programa estadístico R. De igual forma, el uso de la prueba de Chi-cuadrado afirmó que existe una relación entre las variables. En los resultados se evidenció un alto porcentaje del 80% de los trabajadores encuentran que, con actitudes positivas, buenas relaciones interpersonales y una gestión adecuada de la comunicación favorecen el buen desempeño de las tareas asignadas.

Se concluyó que cuando un ambiente es bueno, el personal se siente más motivado y hace mejor su trabajo.

En esta investigación para sustentar la variable clima organizacional se tomó la teoría del Litwin y Stringer a través de nueve dimensiones como: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad. Por lo tanto, la adopción de este modelo permite obtener un diagnóstico preciso sobre la situación actual de la empresa.

Para la variable desempeño laboral se utilizó la teoría de Koopmans, fue elegida por sus aportes académicos, ya que, está respaldada por estudios previos y fue aplicado en varios tipos de organizaciones. En este sentido se menciona tres dimensiones a estudiar cómo es el desempeño de la tarea, contextual y el contraproducente. Esta estructura permite una medición completa de la contribución real del trabajador.

1.3 Justificación

La presente investigación se realizó con el fin de conocer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el caso de la empresa Transportes Hernández "Ultra-Rápido", con el propósito de generar información basada en evidencia que permita a la gerencia implementar mejoras en la empresa y con esto impulsar la eficiencia, mejorar la satisfacción y el desempeño de los trabajadores.

En este sentido, al analizar la incidencia de las variables en la satisfacción laboral, el estudio se enfocó en el bienestar del trabajador y buscó mejorar el clima laboral, creando un entorno más saludable, digno y motivador. Esto resultó favorable para el desarrollo de los colaboradores ya que, si existe un efecto positivo tanto en el entorno familiar como social, quiere decir que habrá un ambiente estable en donde el trabajador puede realizar sus labores sin ninguna preocupación.

El desempeño laboral es un factor fundamental para alcanzar objetivos estratégicos de la empresa, el cual depende de la preparación y talento de cada colaborador aporta en su respectivo rol. En el sector de transporte, el desempeño actúa como el motor directo de la rentabilidad y la competitividad de la organización, ya que de este dependen factores clave como la eficiencia logística, optimización de rutas y puntualidad en las entregas.

Al estudiar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, esta investigación proporciona la realidad de que de trabajo invertir en mejorar el ambiente no es un gasto, sino es una estrategia efectiva para la rentabilidad de la empresa. Los resultados de este estudio serán útiles para las personas que toman decisiones importantes dentro de una empresa, siendo ellos quienes pueden hacer uso de esta información para mejorar el ambiente laboral y fortalecer la relación con sus colaboradores.

Como beneficiarios directos de este estudio son, en primer lugar, la gerencia de Transportes Hernández ya que se obtendrá un diagnóstico preciso del clima laboral que permitirá tomar decisiones estratégicas para mejorar los resultados operativos. En segundo lugar, los trabajadores en este sentido se reflejan en sus percepciones y hace que su entorno de trabajo sea justo y motivador. Indirectamente, se beneficiarán los clientes por recibir un servicio mejorado de mayor calidad y eficiencia como resultado de un trabajo en equipo comprometido. Finalmente, esta investigación permite a la autora aplicar sus conocimientos teóricos en un contexto real, lo cual aporta a su desarrollo profesional al brindarle la oportunidad de identificar problemas estructurales y proponer soluciones que impulsen la competitividad empresarial.

Esta investigación es viable porque cuenta con información y autorización de la empresa para dar cumplimiento a los objetivos planteados. Se enmarca con la línea de investigación institucional, que hace mención sobre la gestión, producción, productividad, innovación y

desarrollo socioeconómico. Cada elemento contribuye el éxito empresarial, contribuyendo a un cambio desde el interior de la empresa hacia el exterior, asegurando la rentabilidad a largo plazo.

1.4 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el Caso: Transportes Hernández "Ultra-Rápido”

Objetivos Específicos

- Conocer la percepción de los trabajadores sobre el clima organizacional de la empresa.
- Evaluar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.
- Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

1.5 Hipótesis o pregunta de investigación

Hipótesis general

Existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Transportes Hernández “Ultra-Rápido”

Hipótesis específicas okw

- HE1: Existe una relación entre la dimensión estructura del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Transportes Hernández “Ultra-Rápido”.

- HE2: Existe una relación entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Transportes Hernández “Ultra-Rápido”.
- HE3: Existe una relación entre la dimensión recompensa del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Transportes Hernández “Ultra-Rápido”.
- HE4: Existe una relación entre la dimensión desafío del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Transportes Hernández “Ultra-Rápido”.
- HE5: Existe una relación entre la dimensión relaciones del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Transportes Hernández “Ultra-Rápido”.
- HE6: Existe una relación entre la dimensión cooperación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Transportes Hernández “Ultra-Rápido”.
- HE7: Existe una relación entre la dimensión estándares del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Transportes Hernández “Ultra-Rápido”.
- HE8: Existe una relación entre la dimensión conflictos del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Transportes Hernández “Ultra-Rápido”.

- HE9: Existe una relación entre la dimensión identidad del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Transportes Hernández "Ultra-Rápido".

Capítulo I

2 Marco teórico

La administración del talento humano ha evolucionado en las últimas décadas, esto ha implicado dejar de ver al trabajador como un recurso si no como un socio estratégico. Por lo que, una gestión estratégica aporta significativamente en la planificación, organización, dirección y control a los procedimientos internos, cuya finalidad es la mejora del rendimiento del capital humano (Sango, 2023). Asimismo, cuando los procesos de gestión están bien estructurados permite tener un personal capacitado, experimentado, comprometido y motivado logrando un excelente desempeño laboral.

Hinojoza et al. (2017) menciona que, una administración moderna está orientada a la construcción de entornos laborales que incentiven la innovación y el aprendizaje continuo, por lo que la competitividad depende de la calidad y el compromiso de las personas de la organización. Al diseñar estrategias, aseguran el bienestar y el desempeño para consolidar una estructura organizativa eficaz frente a los cambios del mercado. En este sentido, permite que la organización alcance metas económicas, así como también promueve el desarrollo colectivo para potenciar las capacidades del personal.

A partir de este enfoque, se han incrementado estudios sobre el talento humano en economías emergentes, en donde se evidencia que un ambiente laboral saludable es un catalizador de la competitividad. Al respecto, Cossio (2022) menciona que, en estas economías las organizaciones

se enfrentan a entornos dinámicos y competitivos, en donde la satisfacción laboral se convierte en un factor determinante para elevar los índices de productividad y garantizar la sostenibilidad institucional frente a las exigencias del mercado.

2.1 Clima organizacional

El clima organizacional se define como el sentido del individuo sobre su lugar y entorno de trabajo (Brunet, 1987; Litwin & Stringer Jr, 1968) este comportamiento no depende solo de las características personales, si no también, de la percepción del área que pertenece y los componentes de la organización (Brunet,1987), percepciones que se atribuyen en ámbitos como las políticas, prácticas y los procedimientos que observan los empleados dentro de la organización (Schneider et al., 2013).También, se conceptualiza como el ambiente interno que existe en una empresa (Chiavenato, 2000a). Por otro lado, Iglesias & Sánchez (2015) señala que depende de cómo se manejan las actividades e interacciones con los integrantes de la empresa e influye directamente a su comportamiento y motivación (Chiavenato, 2000; Litwin & Stringer Jr, 1968).

La importancia del concepto clima organizacional se da a partir del cumplimiento de los objetivos de la organización y el comportamiento de los trabajadores (Solarte, 2009). Según Chiavenato (2000) el clima se vincula directamente con la motivación del trabajador; esto favorece al personal, ya que, proporciona satisfacción ante las necesidades personales y la elevación de la moral y, por otra parte, desfavorable cuando no se logra cumplir con las necesidades.

Para la medición del clima organizacional se lo realiza a través de cuestionarios, reuniones con un grupo de representes de los trabajadores o también mediante entrevistas individuales. En este sentido, el instrumento más utilizado es el cuestionario en donde se presenta preguntas que

describen situaciones reales de la organización, y se pide a los encuestados responder que tan de acuerdo o desacuerdo están con las descripciones planteadas (Machorro Ramos et al., 2011).

2.1.1 Teorías

Tabla 1

Teorías del clima organizacional

Autor	Teoría	Constructo/ Dimensiones	Tipo de investigación	Lugar/Personas
Rensis Likert (Brunet, 1987)	Clima organizacional	1. Métodos de mando 2. Fuerzas motivacionales 3. Procesos de comunicación. 4. Procesos de influencia y de interacción 5. Toma de decisiones 6. Fijación de los objetivos o directrices. 7. Procesos de control 8. Objetivos de resultados y de perfeccionamiento	Vargas (2021) realizó una investigación de tipo empírica (encuesta).	En una institución educativa de Lima, Perú. Aplicó un cuestionario a 57 personas entre ellos docentes, personal administrativo y auxiliares.

Litwin & Stringer Jr (1968)	Clima organizacional.	1. Estructura 2. Responsabilidad 3. Recompensa 4. Desafío o riesgo 5. Relaciones y apoyo 6. Cooperación 7. Estándares 8. Conflictos 9. Identidad	El autor Mendoza (2025), realizó una investigación de tipo empírica (encuesta).	Aplicó a 202 trabajadores de la empresa Coexa Cía.
Pritchard y Karasick (1972)	Clima organizacional	1. Claridad Organizacional 2. Sistema de recompensas e incentivos 3. Toma de decisiones/autonomía 4. Liderazgo 5. Interacción social 6. Apertura organizacional	En la investigación de Gómez (2004) la realizó de tipo empírica (encuesta de 40 ítems).	A partir de su modelo IPAO para empresas colombianas, aplicó a 250 empleados de 8 empresas del sector público y privado de Bogotá.
(Halpin & Croft, 1963)	Clima organizacional	1. Desempeño 2. Obstáculos 3. Intimidad 4. Espíritu	Los autores Toapanta et al. (2020) en su	En el colegio Quito ubicado en la parroquia La Unión del

	5. Actitud distante 6. Importancia de la producción 7. Confianza 8. Consideración	investigación lo hicieron tipo empírico (encuestas 24 items).	cantón Quinindé, Esmeraldas. Aplicó a 18 docentes de institución.

Fuente: Elaborado a partir de (Brunet, 1987; Gómez, 2004; Halpin & Croft, 1963; Litwin & Stringer Jr, 1968; A. Mendoza, 2025; Toapanta et al., 2020; Vargas, 2022).

La teoría de Litwin y Stringer Jr (1968) busca mejorar el clima laboral ayudando a resolver problemas laborales y el comportamiento de los miembros de la organización, así como también su percepción del lugar de trabajo. En este sentido, Arnao y Villegas (2015) complementan que el clima depende de los estilos de liderazgo que se da a partir de la motivación, el desempeño y la satisfacción, generando cambios en la personalidad el trabajador.

El estudio se basó en las nueve dimensiones de la teoría ya que permiten explicar el clima existente dentro de la organización (Acosta U. & Venegas G., 2014). Primero, la dimensión de estructura se refiere a la percepción que tiene el trabajador sobre la claridad organizacional tanto de reglas, normas y procedimientos (García Solarte, 2011). Es decir, se manifiesta a través de los canales formales que existen dentro de la empresa que le permite al trabajador comprender la naturaleza de sus tareas, evitando así la duplicidad de funciones (Pérez, 2013). Asimismo, al alinearse con el orden de mando se podrá maximizar el flujo de trabajo con mayor precisión. Se afirma que una estructura organizacional transforma potencialmente al desempeño colectivo al reducir el estrés laboral causados por la desorganización funcional (Pedraza et al., 2020).

En este sentido, la segunda dimensión corresponde a la responsabilidad en donde hace referencia a la percepción del empleado sobre la autonomía y autoridad que tiene para tomar decisiones en relación con su puesto de trabajo (Brito et al., 2020). Tiene la capacidad de resolver incidentes cotidianos demostrando un compromiso con sus obligaciones y brindar calidad con su esfuerzo. De igual forma, se fomenta una cultura donde el criterio personal es la principal guía para elegir métodos más eficaces y esta independencia transforma el clima laboral ya que se convierte en un gestor responsable que se vincula con la obtención de resultados logrando un alto impacto por el trabajo realizado (Plúas, 2024).

Como tercera dimensión, la recompensa enfatiza en la percepción de cómo es reconocido el colaborador por el esfuerzo de haber hecho un buen trabajo (Ruperti, 2021). Para que esta valoración sea efectiva, se sustenta mediante la meritocracia en donde garantiza una compensación justa y transparente. De igual forma, la ejecución de sanciones se da a partir del acto de equidad organizacional para proteger el rendimiento colectivo. Según García (2025) expone que si un sistema de incentivos y valoración no está bien estructurado afectará negativamente el rendimiento laboral, ya que el trabajador pierde la motivación y deja de esforzarse porque da igual si es el más eficiente o el más lento.

Otra dimensión es el desafío o riesgo, esta responde a la percepción ante retos y oportunidades de crecimiento que otorga la organización a su equipo de trabajo. De esta manera, se fomenta la voluntad de asumir tareas complejas para alcanzar una calidad alta en los resultados operativos, así como también desarrollar una capacidad adaptativa de respuesta inmediata ante adversidades del entorno. Este dinamismo impulsa al colaborador a no solo comprometerse con metas ambiciosas sino a perseguir la excelencia operativa mediante técnicas que garanticen una ventaja competitiva.

Otra dimensión corresponde a las relaciones, esta es la percepción sobre las buenas relaciones sociales entre subordinados y la alta gerencia para crear un ambiente agradable (García Solarte, 2011). Predominando el compañerismo, el cual se manifiesta a través de un entorno de confianza y respeto mutuo; esto permite fortalecer vínculos laborales y, en consecuencia, reducir malentendidos entre el personal. Tello (2015) menciona que, cuando el vínculo es positivo entre la dirección y trabajadores constituyen el bienestar que garantiza los esfuerzos individuales con las metas colectivas que tiene la organización.

Por otra parte, la dimensión de cooperación es el sentimiento de ayudar y la disposición a colaborar entre los compañeros, fomentando una labor conjunta para un bien común. Este comportamiento de apoyo mutuo se fomenta en un flujo de información operativa, lo que garantiza que el intercambio de instrucciones y datos técnicos sean constantes y sin interrupciones entre todo el personal. Dicho entorno facilita una coordinación técnica en la organización de las actividades laborales para que resulten más eficientes. De esta manera, se fortalece la seguridad ocupacional en donde se prioriza la integridad del colaborador dentro de un ambiente de cuidado y bienestar colectivo.

Como séptima dimensión los estándares, hace énfasis en la organización sobre las normas de rendimiento y comportamiento; bajo un enfoque en donde los trabajadores analizan si estas exigencias son razonables y alcanzables (Sandoval, 2004). Esta percepción permite que la conducta se complemente con la responsabilidad compartida acerca del cuidado de los bienes empresariales, alineándose con el compromiso de sostenibilidad de la entidad. Según Botines & Briones (2024) cuando los procesos organizacionales mantienen estos niveles de calidad, se genera un impacto positivo frente a la satisfacción del cliente, ya que quien percibe un servicio estructurado y confiable cumple con la expectativa del mercado.

Por otra parte, los conflictos es la percepción que tiene el empleado sobre como maneja la empresa los problemas que enfrentan y como puede solucionarlo de manera constructiva, minimizando las tensiones. En este sentido, la organización fomenta una comunicación abierta que sirve como canal para identificar discrepancias a tiempo y así asegurando la valoración de la opinión del recurso humano al validar el criterio y sugerencias del personal. Estas perspectivas dentro de la toma de decisiones, se promueve un comportamiento profesional regido por la ética y la objetividad, logrando que el manejo de las diferencias se traduzca en soluciones técnicas que fortalecen la estabilidad interna y la ejecución eficiente de las responsabilidades.

Por último, la identidad es el sentido de lealtad e identificación emocional que tienen los trabajadores por la organización (Méndez, 2006). El sentido de pertenencia se da a partir de que su rol es importante para el éxito y genera un ambiente de orgullo compartido que fortalece vínculos internos. Además, Toro & Sanín (2013) identifican que los valores compartidos generan un compromiso afectivo que impulsa al colaborador a alcanzar sus objetivos y no hacerlos por obligación contractual, si no por la lealtad que existe para fortalecer la estabilidad en la empresa.

2.2 Desempeño laboral

Koopmans et al. (2013) mencionan que “el desempeño laboral es percibido como un conjunto de acciones que los trabajadores han de ejecutar en un entorno empresarial concreto fundamentando en sus actitudes, conocimientos y funciones específicas”. Se evidencia que el comportamiento del trabajador está enfocado en alcanzar los objetivos propuestos por parte de la organización, y para poder alcanzarlos es una estrategia desafiante (Campbell et al., 1990; Chiavenato, 2000b). Por esta razón, es un proceso que se trabaja individual y colectivamente para desarrollar un trabajo dentro de un área específica (Robbins & Coulter, 2010) y dar el cumplimiento a las actividades asignadas y el desenvolvimiento de cada persona en la empresa

(Palmar et al.,2014), es decir, va de la mano las acciones, las conductas, la motivación y la satisfacción de su personal.

La medición del desempeño laboral se determina mediante el procedimiento de evaluación que implica establecer parámetros y una calificación, de igual forma en esta medición el colaborador exterioriza las capacidades que tiene individualmente para realizar actividades dentro de una organización (Guartán et al., 2019).

2.2.1 Teorías

Tabla 2

Teorías del desempeño laboral

Autor	Teoría/Modelo	Constructos/Dimensiones	Tipo de Investigación	Lugar/Personas
Manjarrés et al. (2013)	Modelo de evaluación del desempeño basado en competencias	Constructo: Competencia laboral 1. Conocimientos 2. Habilidades/Destrezas 3. Actitudes/Comportamiento	Marín & Delgado (2020) realizaron una investigación de revisión sistemática a partir de 10 estudios diferentes.	Lo realizaron en la Municipalidad Distrital de Huicungo y aplicaron una tabla de registro a 45 trabajadores.

Achoma Tito (2020)	Desempeño laboral	1. Desempeño de tareas 2. Desempeño contextual 3. Productividad individual	En la investigación de Olivera G et al. (2021) es de tipo empírica (encuesta).	En la empresa Cotton Life en Lima, Perú. Con una muestra de 80 trabajadores.
Koopmans et al. (2013)	Desempeño laboral	1. Desempeño de tareas 2. Desempeño contextual 3. Desempeño contraproducente	Mendoza (2025) realizó su investigación de tipo empírica (encuestas).	Aplicó a los 202 trabajadores de la empresa Coexa Cía S.A.
Gabini & Salessi (2016)	Desempeño laboral	1. Desempeño en la tarea 2. Desempeño en el contexto 3. Comportamientos contraproducentes	Ramos (2025) utilizó la teoría de Koopmans adaptada al contexto peruano por (Gabini & Salessi, 2016). La investigación es de tipo empírica (encuesta).	Realizada en una empresa de servicios y comercialización de Chiclayo con una muestra de 90 colaboradores.

Fuente: Elaborado a partir de (Achoma, 2020; Gabini & Salessi, 2016; Koopmans et al., 2013; Manjarrés et al., 2013; Marín & Delgado, 2020; A. Mendoza, 2025; Olivera G et al., 2021)

En la teoría de Koopmans et al. (2013) utilizaron el instrumento del cuestionario con escala de Likert que permite medir el desempeño laboral en cualquier organización y en cualquier puesto de trabajo, sin embargo, existen limitaciones ya que la evaluación suele ser personal, lo que genera problemas y esto interfiere en la percepción del empleado. Por lo tanto, esta teoría evalúa las acciones que realiza el trabajador dentro de su ámbito laboral.

El grupo de trabajo de Koopmans consideraron tres dimensiones importantes para medir el desempeño laboral: La primera dimensión es el desempeño de tarea esta hace referencia al rendimiento y capacidad que tiene el trabajador sobre la realización de las actividades asignadas otorgando un beneficio a la organización. Sin embargo, no es solo cumplir el trabajo, sino de hacerlo con un alto nivel de competencia técnica y dominio de las herramientas dadas para demostrar la eficiencia y productividad del personal. Según Bautista et al. (2020) el logro de las tareas contribuye de manera específica al éxito organizacional, ya que cada acción está alineada con los parámetros de calidad y objetivos establecidos para las áreas.

Por otra parte, la dimensión de desempeño contextual se concentra en las acciones adicionales del trabajador que van más allá de lo que se especifica en sus obligaciones legales, con el propósito de colaborar a sus compañeros y crear un ambiente de trabajo positivo en beneficio a la organización. Los autores Sánchez et al. (2023) mencionan que al demostrar iniciativa propia permite a la organización ser más flexible, en donde se logrará que el trabajador actúe como un agente de cambio que defiende los intereses de la empresa dentro y fuera de su jornada laboral.

Por último, la dimensión de desempeño contraproducente se refiere a las conductas y acciones intencionales que hace el trabajador para afectar el funcionamiento y los resultados de la organización. En este contexto, las acciones negativas representan el incumplimiento de normas internas, el cual se origina a partir de la negligencia en la ejecución de funciones asignadas, el

ausentismo y trato irrespetuoso a demás compañero de trabajo. Según Macetas & Carhuancho (2024) este enfoque permite corregir fallas en la ejecución, así como también transformar el entorno laboral en donde el trabajador se siente parte de la empresa con el propósito de resguardar la integridad de la misma.

2.3 Marco legal

La constitución de la república del ecuador (2008) establece principios fundamentales que rigen las relaciones laborales y protección de la integridad del trabajador. En el artículo 33 menciona que el Estado debe garantizar a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa y sobre todo al desempeño de un trabajo saludable libremente elegido y aceptado. Este es importante ya que obliga a las organizaciones a considerar la salud del trabajador como prioridad innegociable dentro de la gestión administrativa.

Asimismo, en el artículo 326, numeral 5 menciona que toda persona tiene el derecho de desarrollar sus actividades en un ambiente adecuado y propicio, en donde se garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. Esto transforma la seguridad laboral en un derecho fundamental exigiendo condiciones físicas, ambientales y organizacionales en el puesto de trabajo, previniendo cualquier factor de riesgo que vulnere al individuo.

Para dar cumplimiento estos mandatos constitucionales, el Código de trabajo (2005) hace referencia a las obligaciones de la prevención de riesgos en donde el empleador garantiza la integridad de su personal y de igual manera, ellos están obligados a acatar estas medidas y cuya omisión dará por terminado el contrato de trabajo. Además, se profundiza en un artículo acerca de los preceptos preventivos y normas de seguridad que dan cumplimiento obligatorio para evitar accidentes en el trabajo y enfermedades profesionales.

Como complemento técnico a la legislación laboral, el Decreto ejecutivo 2393 (2016) detalla las condiciones técnicas que deben cumplir los centros de trabajo, incluyendo desde la infraestructura, iluminación hasta la señalización y el uso de equipos de protección personal. En el sector del transporte, la aplicación de este reglamento es crítica para regular las condiciones de mantenimiento, áreas de despacho y ergonomía en los puestos de trabajo, en donde se asegura que la operatividad logística no comprometa la salud del talento humano.

Capítulo II

3 Materiales y métodos

3.1 Tipo de Investigación

La investigación cuantitativa es donde se recopila y analiza datos numéricos para determinar la correlación entre variables a través de una muestra poblacional (Cook, 1979; Fernández & Pértegas, 2002), además, se usa para mejorar las evaluaciones mediante encuestas, generando hipótesis, reforzando el diseño de cuestionarios y con ello se llega a las conclusiones de una evaluación correcta.

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, el cual permitió medir con precisión las dimensiones de las variables de estudio: clima organizacional y desempeño laboral. A través de un proceso de recolección de datos estandarizado, esta metodología logró la conversión de las percepciones cualitativas del personal de Transportes Hernández “Ultra Rápido” en indicadores numéricos comparables.

Este tipo de investigación facilitó la aplicación de un cuestionario que midió las variables mediante la cuantificación de las respuestas de los trabajadores lo que permitió establecer una base datos sólida. Al transformar sus experiencias y percepciones del ambiente de trabajo en datos

numéricos, se logró medir la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral. Esto facilitó el contraste de la hipótesis y la obtención de resultados concretos sobre la realidad del personal.

3.2 Alcance

El alcance descriptivo de una investigación tiene como objetivo definir las propiedades, características de cualquier fenómeno, comunidad o proceso. Por lo que permite identificar, medir y recopilar datos de variables de forma independiente mostrando con precisión cómo es y cómo se manifiesta una situación específica al enfocarse únicamente en detallar las dimensiones del objeto de estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza,2018; Ramos-Galarza, 2020).

En este sentido, la presente investigación aplicó un alcance descriptivo para caracterizar la realidad de la empresa Transportes Hernández. Se desarrolló un análisis de detallado para evaluar el comportamiento del clima organizacional y examinar los niveles de desempeño laboral de los trabajadores. Se emplearon herramientas estadísticas como las medidas de tendencia central y dispersión permitiendo examinar las variables de manera independiente. Este proceso metodológico facilitó la obtención de un diagnóstico claro sobre cómo se manifiesta el entorno de trabajo diario y el nivel real de productividad del personal.

Por otro lado, el alcance correlacional tiene el propósito de conocer y evaluar el nivel de asociación estadística que existe entre dos variables dentro de un contexto particular. Es decir, intenta anticipar como se comportará una variable al conocer el comportamiento de la otra y con ello obtener una explicación inicial del evento, pero sin confirmar una relación causal definitiva entre las variables (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

En la investigación se trabajó con el alcance correlacional para establecer estadísticamente el grado de relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de la empresa Transportes Hernández. Mediante el uso de estadística inferencial se evaluó cómo las variaciones percibidas en el ambiente de trabajo se asociaban con los niveles de productividad de los trabajadores. La implementación de esta técnica permitió profundizar en el análisis integral de las variables, facilitando la proyección de tendencias de rendimiento del personal con base en la realidad de su entorno.

3.3 Métodos de investigación

Inductivo

Bernal (2016) menciona que, es utilizado para el razonamiento que va de lo particular a lo general, a partir de hechos específicos para llegar a conclusiones diversas. En este caso, se inicia con un estudio individual de hechos que fueron definidos como válidos (producto de la investigación) y, en consecuencia, formular conclusiones de carácter universal o generalizado.

El presente estudio aplicó este método ya que permitió conocer cómo está estructurada la empresa y como se desenvuelve el personal en cada función operativa. A partir del análisis de estas situaciones previamente comprobadas sobre el estado del clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral en toda la compañía.

Deductivo

El método deductivo es un razonamiento que va de lo general a lo particular, ya que como objetivo tomar las verdades universales y aplicarlas para dar soluciones a hechos delimitados, analizando postulados, teorías, leyes que tienen validez (Bernal, 2016).

Este método se aplicó en la investigación para analizar la realidad especifica de la empresa a partir de teorías generales y las dimensiones establecidas por Litwin & Stringer para la evaluación del clima organizacional, así como también los postulados del modelo de Koopmans respecto al desempeño laboral. Se pudo comprobar que dichas teorías funcionaban en este entorno de trabajo delimitado, lo que facilitó la comprensión de la problemática existente en la empresa y con ello dar soluciones adaptadas a la realidad de los colaboradores.

Sintético

Para Bernal (2016) este modelo "integra los componentes diversos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad" (p. 72). Es decir, para entender la realidad de una empresa se debe tomar en cuenta todos los aspectos que la conforma, permitiendo ver los problemas y poder solucionarlos.

La investigación aplicó este método para unificar los resultados obtenidos de las variables individuales de clima organizacional y desempeño laboral. Al momento de integrar estos datos, fue posible entender la realidad del entorno laboral de Ultra-Rápido ya que se pudo interactuar con las problemáticas operativas y finalmente obtener conclusiones fundamentadas sobre la situación actual de la empresa.

Documental

Este método consiste en analizar información escrita sobre un tema determinado, para establecer relación, diferencias, etapas, posturas o el conocimiento actualizado respecto a un objeto de estudio (Bernal, 2016).

Se recurrió a este método ya que permite cimentar bases teóricas y contextuales con la revisión exhaustiva de fuentes bibliográficas y artículos científicos como eje principal para

sustentar la rigurosidad teórica de los modelos de Litwin & Stringer y Koopmans. Asimismo, se pudo revisar documentos pertenecientes a la empresa Ultra-Rápido y se constató que las teorías asemejan a la realidad de la entidad, facilitando la comprensión de las normativas internas y la estructura organizacional que influyen en los trabajadores.

3.4 Técnicas e instrumentos de investigación

Fidias G. (2012) define a la encuesta como una técnica que permite obtener información directa de un grupo de sujetos respecto a sus percepciones y experiencias personales sobre el fenómeno investigado. En este sentido, la presente investigación se aplicó la encuesta como técnica principal para recolectar datos de primera mano. Con ello, conocer las percepciones de los colaboradores de la empresa en el contexto de la realidad de su entorno de trabajo y productividad.

De igual manera, la recolección de datos de los participantes se apoyó con los cuestionarios para la obtención de datos (Aragón et al., 2025, p. 24), según el instrumento aplicado que consistió en un cuestionario compuesto por preguntas cerradas con una escala de Likert en donde el encuestado indicó que tan de acuerdo o desacuerdo está sobre un ítem y de acuerdo con la escala de valoración ordinal. La estructuración de este cuestionario permitió evaluar las dos variables principales en la empresa transformando las respuestas subjetivas a datos numéricos estandarizados para realizar un análisis estadístico detallado.

3.5 Pregunta de investigación

La investigación se centró en dar respuesta a la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Transportes Hernández “Ultra-Rápido”? en donde se investigó la conexión entre el entorno de trabajo y la productividad de los trabajadores, lo que permitió a la organización identificar factores internos

que influyen en la eficiencia de estos. Al responder la pregunta, se logró identificar no solo el estado actual de la cultura interna de la empresa, sino también permitió mejorar la calidad del servicio, reducir la rotación del personal y consolidar una estructura más competitiva en el sector del transporte.

3.6 Población de estudio

La población de este estudio estuvo conformada por la totalidad del personal de la empresa Transportes Hernández, se trabajó con una muestra censal de 39 trabajadores. Se detalla que estuvo integrada por 8 colaboradores del área administrativa y 31 trabajadores del área operativa, los cuales se dividieron en 12 choferes y 19 estibadores. Debido al tamaño del universo se incluyó a todos los sujetos para el proceso de recolección de datos. Su participación fue de manera voluntaria garantizando anonimato y confidencialidad de la información obtenida.

3.7 Matriz de operacionalización de variable

Tabla 3

Matriz de variables

Variables	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Técnica**	**Público**
Clima organizacional	Estructura	Tareas	Encuesta	Trabajadores
		Orden de mando		
		Normas, manuales, guías y reglamentos		
	Responsabilidad	Autonomía operativa	Encuesta	Trabajadores
		Toma de decisiones operativas		
		Resultados		
	Recompensa	Reconocimiento del esfuerzo	Encuesta	Trabajadores
		Meritocracia		
		Sanciones		
	Desafío	Aceptación de retos	Encuesta	Trabajadores
		Enfoque en la excelencia		
		Superación de obstáculos		
	Relaciones o apoyo	Compañerismo	Encuesta	Trabajadores

		Relaciones Interáreas		
		Bienestar		
	Cooperación	Flujo de Información Operativa	Encuesta	Trabajadores
		Coordinación del trabajo		
		Seguridad ocupacional		
	Estándares o normas	Satisfacción al cliente	Encuesta	Trabajadores
		Normas de comportamiento		
		Cuidado de bienes empresariales		
	Conflictos	Comunicación	Encuesta	Trabajadores
		Valoración de la opinión del recurso humano		
		Comportamiento profesional		
	Identidad	Sentido de Pertenencia	Encuesta	Trabajadores
		Vínculo con valores		
		Compromiso Afectivo		
Desempeño laboral	Desempeño de tareas	Planificación operativa	Encuesta	Trabajadores
		Capacidad profesional		
		Resultados		
	Desempeño contextual	Adaptabilidad	Encuesta	Trabajadores
		Iniciativa		
		Trabajo en equipo		
	Desempeño contra productivo	Discreción	Encuesta	Trabajadores
		Actitud Constructiva		
		Disciplina Laboral		

Fuente: Elaborado a partir de los autores (Koopmans et al., 2013; Litwin & Stringer Jr, 1968).

Capítulo III

4 Resultados y discusión

El presente capítulo tiene como propósito exponer los hallazgos obtenidos del estudio de acuerdo con el diseño metodológico de la investigación. Primero, se presenta el análisis descriptivo de los datos a partir de las variables identificadas, acompañado del análisis de fiabilidad. Posterior, se examinan las correlaciones entre el clima organizacional y el desempeño laboral, dando paso a la discusión de los resultados frente a la teoría. Y, por último, una propuesta para fortalecer las áreas de oportunidad detectadas en el entorno de trabajo y con ello potenciar la productividad y operatividad de los colaboradores de la empresa Transportes Hernández “Ultra Rápido”.

4.1 Análisis descriptivo

A continuación, se describe las características generales de los trabajadores de la empresa que participaron en el estudio.

Tabla 4

Edad de los encuestados

Edad Agrupada			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	19 - 26	8	20,5
	27 - 33	14	35,9
	34 - 41	6	15,4
	42+	11	28,2
	Total	39	100,0

Nota: Elaborado a partir de los datos de SPSS.

Muestra una fuerza laboral en donde predominó el segmento joven y adulto-joven. El grupo menor está representado por la edad adulta media, mientras que existe una base sólida de personal experimentado.

Tabla 5

Género de los encuestados

Género

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	7	17,9
	Masculino	32	82,1
	Total	39	100,0

Nota: Elaborado a partir de los datos de SPSS.

La estructura organizacional de la empresa muestra una marcada predominancia masculina, el cual representa más del 80% de los encuestados. Esta distribución se da a partir del perfil demográfico típico del sector de transportes, donde la participación femenina es menor.

Tabla 6

Años de antigüedad del encuestado

Años de antigüedad en la empresa			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1 - 4	15	38,5
	5 - 8	8	20,5
	9 - 12	8	20,5
	13+	8	20,5
	Total	39	100,0

Nota: Elaborado a partir de los datos de SPSS.

Existe una distribución equilibrada en cuanto a la antigüedad, entre aquellos con mediana y larga trayectoria, lo que mostró que la empresa cuenta tanto con personal nuevo como trabajadores que llevan muchos años dentro de la misma.

4.1.1 Análisis de la variable clima organizacional

A continuación, se presenta el análisis del clima organizacional de la empresa Transportes Hernández "Ultra Rápido".

Tabla 7

Alfa de Cronbach - Clima organizacional

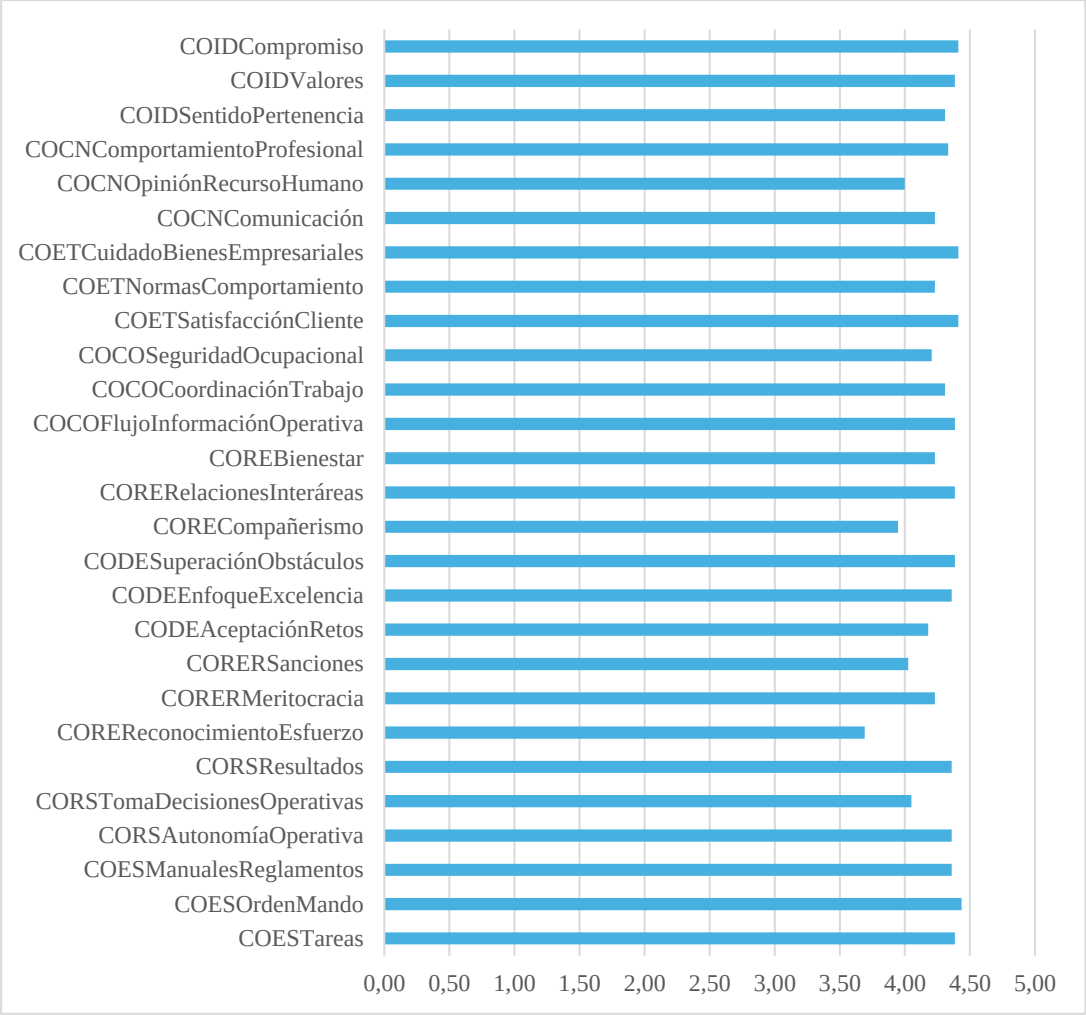
Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,934	27

Nota: Elaborado a partir de los datos de SPSS.

Se confirma una fiabilidad muy aceptable, lo que aseguró que las percepciones captadas sobre el entorno laboral fueron altamente consistencias y precisas.

Figura 1

Variable clima organizacional



Nota: Elaborado a partir de los datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa.

En esta tabla se detalla en comportamiento de los 27 ítems evaluados, en donde se evidenció una notable dispersión de criterios al registrarse valoraciones desde el más bajo hasta el más alto en diversos indicadores. Se identificaron preguntas con una desviación estándar superior a 0.800, lo que permitió conocer que la percepción no fue uniforme. Se destaca la dimensión recompensa en donde los indicadores clave fueron los incentivos y ascensos, esta variación pudo ocasionarse debido a que los choferes, pueden recibir bonificaciones por realizar rutas más largas, siendo estos

quienes calificaron de mejor que los estibadores, ya que estos no gozan de los mismos beneficios. En el mismo contexto, el sistema de sanciones alcanzó una media de alta lo que reflejó la inconformidad de una parte del personal, lo que confirma que no existe un criterio unificado sobre cómo se aplican los correctivos en la empresa.

Discusión

La percepción del entorno laboral como lo menciona Santamaría (2020) en su estudio advierte que la ausencia de políticas equitativas de compensación y la falta transparencia disciplinaria generan brechas de motivación en el talento humano. Arriola (2021) señala que esta vulnerabilidad estructural se empeora en organizaciones con rasgos de administración familiar ya que existe una carencia de lineamientos estandarizados en los horarios y correctivos lo que puede crear un ambiente de ambigüedad desestabilizando el clima interno y, asimismo, impide que el equipo trabaje bajo criterios de igualdad. Y, por último, Mendoza et al. (2022) realza que los trabajos operativos de alta exigencia física, percibir equidad interna y contar con estructuras justas sostiene la agilidad y la eficiencia colectiva.

4.1.2 Análisis de la variable desempeño laboral

Tabla 8

Alfa de Cronbach - Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos

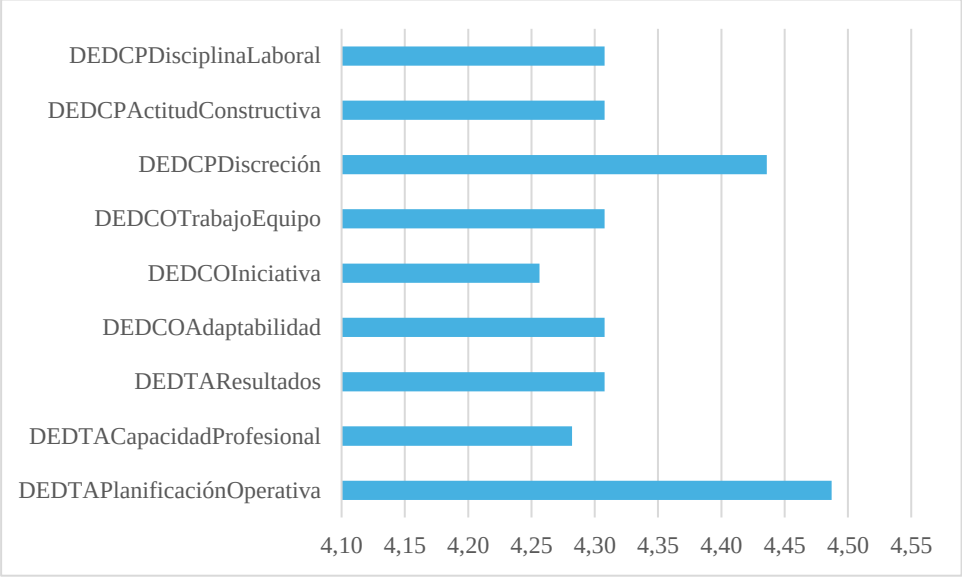
0,927	9

Nota: Elaborado a partir de los datos de SPSS.

El resultado refleja una consistencia interna superior, validando la capacidad del cuestionario para medir de forma concisa el rendimiento de los trabajadores.

Figura 2

Variable desempeño laboral.



Nota: Elaborado a partir de los datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa.

Bajo el modelo de Koopmans, los resultados proyectan un perfil profesional de alta confiabilidad y rigor metodológico. En este sentido, el equipo demuestra una notable organización en sus procesos, asegurando que los objetivos se cumplan mediante una estructura de trabajo sólida y orientada al logro constante. Esta eficiencia técnica se complementa con un entorno social armónico, la capacidad de trabajar en conjunto y ajustarse a las nuevas exigencias, lo que ha

permitido que las actividades fluyan sin contratiempos, manteniendo armonía colectiva esencial para la productividad.

Asimismo, este rendimiento se ve blindado por conductas institucionales ejemplares, en donde garantizan el respeto voluntario a la normativa y un manejo prudente de la información, minimizando comportamientos que pudieran comprometer la estabilidad de la empresa. Lo que quiere decir, es que la organización cuenta con un equipo que no solo domina y ejecuta las tareas asignadas, sino que también fortalece la cultura interna mediante la cooperación y una disciplina inquebrantable.

Discusión

Los hallazgos de Santamaría (2020) sostiene que la interiorización de la disciplina y el respeto voluntario por la normativa son pilares que regulan la estabilidad operativa en las organizaciones de alta exigencia. Asimismo, Arriola (2021) demostró en su estudio que la cooperación interna minimiza los riesgos y contratiempos en las rutas y despachos. Finalmente, Mendoza et al. (2022) corroboraron que, dentro del sector logístico, la adaptabilidad del personal frente a las presiones del entorno es un factor determinando que transforma la ejecución rutinaria de un desempeño laboral de excelencia.

Tabla 9

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk entre variables

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.

Clima Organizacional	0,835	39	0,000
Desempeño Laboral	0,731	39	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaborado a partir de los datos de SPSS.

Tabla 10

Prueba de normalidad de dimensiones de clima organizacional

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estructura	0,712	39	0,000
Responsabilidad	0,787	39	0,000
Recompensa	0,801	39	0,000
Desafío	0,782	39	0,000
Relaciones	0,822	39	0,000
Cooperación	0,692	39	0,000
Estándares	0,756	39	0,000
Conflictos	0,764	39	0,000
Identidad	0,681	39	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaborado a partir de los datos de SPSS.

Tabla 11

Prueba de normalidad de dimensiones de desempeño laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño de Tareas	0,737	39	0,000
Desempeño contextual	0,608	39	0,000
Desempeño contraproducente	0,657	39	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaborado a partir de los datos de SPSS.

4.2 Prueba de hipótesis

Tabla 12

Prueba de hipótesis general

Correlaciones		
	Clima Organizacional	Desempeño Laboral

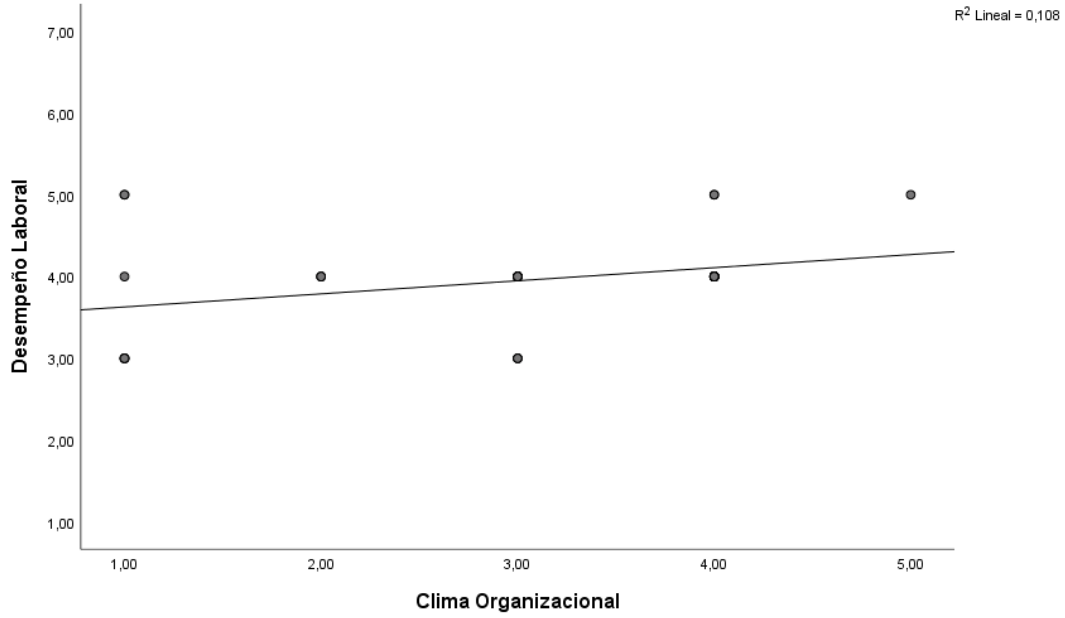
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,363*
		Sig. (bilateral)		0,023
		N	39	39
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,363*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,023	
		N	39	39

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Elaborado a partir de los datos de SPSS.

Figura 3

Gráfico de dispersión de las dos variables



Nota: Elaborado a partir de los datos de SPSS.

Para dar respuesta a la hipótesis general, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, considerando que el tamaño de la muestra es inferior a 50 sujetos. Los resultados determinaron un nivel de significancia de 0,000 para ambas variables, valor ubicado por debajo de 0,05 el cual confirma una distribución de carácter no normal. Este comportamiento evidencia que las percepciones de los trabajadores no se agrupan de manera uniforme, lo cual se fundamentó científicamente con la decisión de aplicar la prueba no paramétrica de Rho Spearman. A partir de este análisis, se interpretó que la relación entre las dos variables es precisa y coherente con la realidad observada de la muestra, con un coeficiente de correlación de 0,363 con una significancia de 0,023.

Discusión

Este resultado confirma estadísticamente que existe una correlación positiva y significativa entre clima organizacional y desempeño laboral, este hallazgo es coincidente con los resultados de Mendoza (2025), quién al evaluar variables similares, demostró empíricamente que las condiciones del entorno y la estructura de trabajo inciden de manera directa en la ejecución de las actividades diarias. Asimismo, el nivel de significancia respalda la postura de Santamaría (2020) quien destacó que las variables del clima tienen incidencia irrefutable con la productividad de los trabajadores dentro de entornos empresariales.

Por otra parte, se identificó que el coeficiente refleja una relación de intensidad moderada débil de (0,363). Este nivel de intensidad difiere de los hallazgos tradicionales en sectores netamente administrativos, destacando que el desempeño en el sector de transporte no está condicionado exclusivamente por el ambiente percibido, sino que obedece a un fenómeno

multifactorial. Esta particularidad coincide con lo expuesto por Arriola (2021) quien argumenta que, aunque el clima sea un facilitador clave, el rendimiento está fusionado con la claridad de las funciones y la disciplina normativa de cada individuo. Evidenciando la realidad operativa de la empresa, el esfuerzo diario del grupo de colaboradores se apoya en el entorno laboral pero el cumplimiento de los tiempos logísticos y el cuidado de las rutas se mantiene porque el personal cumple sus tareas con responsabilidad.

Tabla 13

Prueba hipótesis 1

			D1: Estructura	V2: Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D1: Estructura	Coeficiente de correlación	1,000	,547**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	39	39
	V2: Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,547**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	39	39

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaborado a partir de los datos de SPSS.

Los resultados demuestran una relación positiva moderada entre la dimensión estructura y la variable desempeño laboral, reflejando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.547. Este hallazgo, se observa que la relación detectada es estadísticamente significativa y altamente confiable con una significancia bilateral p=0.000, demostrando más del 99% de certeza de que no es producto del azar, se confirma que el comportamiento del grupo es real y válido para la muestra de los 39 trabajadores. La dimensión estructura representa la percepción que tienen los trabajadores sobre las tareas, reglas, procedimientos y la organización formal dentro de la empresa y los datos muestran que cuando el personal comprende sus roles y directrices, se evidencia una mejora en su desempeño.

Discusión

Este comportamiento es coincidente con los hallazgos empíricos de Arriola (2021), quién menciona al evaluar variables similares en personal operativo, demostró que la claridad de los procedimientos y la definición puntual de las funciones operativas reducen la ambigüedad lo que permite al trabajador enfocarse en el cumplimiento de sus tareas diarias. De igual forma, los resultados de la presente investigación concuerdan con Santamaría (2020), reafirmando que una estructura sólida y bien comunicada actúa como base fundamental para evaluar la productividad del talento humano y evitar la duplicidad de esfuerzos.

En este sentido, la comprensión de estas reglas y procedimientos resulta vital para la sincronización del personal operativo y administrativo. Asimismo, estos hallazgos son también coincidentes con el estudio de Mendoza et al. (2022), quienes al analizar variables análogas en entornos empresariales altamente operativos, señalan que el aprovechamiento de una estructura formal optimiza los tiempos de respuesta, lo que significa que, el éxito logístico de la empresa no

recae en la improvisación, sino en la capacidad de los choferes y estibadores para apegarse a las directrices establecidas y así consolidar la eficiencia enfocada en una entrega rápida y segura.

Tabla 14

Prueba hipótesis 2

			D2: Responsabilidad	V2: Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D2: Responsabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	39	39
	V2: Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	39	39

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaborado a partir de los datos de SPSS.

Los resultados estadísticos revelan una relación positiva moderada de 0.668 entre la dimensión responsabilidad y el desempeño laboral. Manifiesta el grado de autonomía que sienten los colaboradores sin necesidad de depender de una supervisión constante. Estos datos demuestran que el personal de la empresa maneja un nivel de empoderamiento, en donde el desempeño

aumenta no solo mejorando la ejecución de sus tareas tanto operativas o administrativas sino también una mejora en el comportamiento de estos dentro de la organización. Se confirma empíricamente que la autonomía percibida y la eficiencia laboral son puntos consistentes y válidos para la muestra analizada.

Discusión

El alto grado de empoderamiento reflejado en los resultados es coincidente con el estudio de Mendoza (2025) quién al analizar variables similares, sostiene que, en cargos operativos, otorgar confianza y autonomía funcional actúa como un catalizador directo para elevar los niveles de rendimiento. También, estos hallazgos concuerdan con Arriola (2021) quien confirma que los trabajadores que no están en constante supervisión desarrollan un sentido ético y compromiso mayor con sus funciones. Asimismo, la relación observada es coincidente con lo indicado por Mendoza et al. (2022), quienes señalan que la responsabilidad individual y la capacidad de resolución son competencias indispensables para enfrentar las fluctuaciones diarias del entorno laboral.

En el sector de transporte de mercancías, la autonomía resulta ser el factor crítico para el éxito del servicio, en donde, los trayectos en carretera o las labores de logística en bodega, choferes y estibadores se enfrentan a tomar decisiones inmediatas sin la presencia directa de la gerencia. Al actuar con responsabilidad asegura que los procesos no se paralicen ante imprevistos permitiendo que las rutas se cumplan y garantizando al cliente la entrega de su paquetería.

Tabla 15

Prueba hipótesis 3

			D3: Recompensa	V2: Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D3: Recompensa	Coeficiente de correlación	1,000	,322*
		Sig. (bilateral)		0,046
		N	39	39
	V2: Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,322*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,046	
		N	39	39

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Elaborado a partir de los datos de SPSS.

Los datos revelan una correlación positiva débil esto demuestra que la percepción de una recompensa justa resulta importante para impulsar ya sea el cumplimiento de las tareas diarias como la disposición del equipo. Sin embargo, al tener una intensidad débil a moderada se sugiere que el desempeño laboral es un factor multifactorial, es decir, aunque el reconocimiento y la justicia de méritos son claves para motivar al personal, el desempeño es el resultado de un conjunto de elementos que actúan al mismo tiempo. Por ello, el esfuerzo diario de los trabajadores no se impulsa solo por los incentivos sino porque se apoya de aspectos positivos de su entorno laboral como la buena convivencia y el trabajo en equipo.

Discusión

A diferencia de diversos estudios organizacional que evalúan variables similares, donde la recompensa económica suele reportarse como el predictor principal del alto rendimiento, los resultados de esta dimensión difieren para esta muestra, ya que se evidenció apenas una correlacion débil de (0,322). En lugar de que el esfuerzo dependa puramente de los incentivos, este comportamiento multifactorial es coincidente con lo argumentado por Mendoza et al. (2022), quienes sostienen que el rendimiento no está condicionado de manera exclusiva por las compensaciones monetarias, si no que se apoya de los niveles de apoyo colectivo y el ambiente grupal.

Por otro lado, esta correlación débil advierte sobre posibles vulnerabilidades, así como señala Santamaría (2020), cuando la estructura de recompensas no se percibe como equitativa y justa, este suele decaer significativamente. Esta postura concuerda con los establecido por Arriola (2021), quien indica que para alcanzar la máxima eficiencia las organizaciones deben equilibrar los incentivos económicos con el reconocimiento moral y con ello evitar desigualdades que puedan fragmentar el compromiso de los trabajadores.

Tabla 16

Prueba hipótesis 4

			D4: Desafío	V2: Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D4: Desafío	Coeficiente de correlación	1,000	0,298
		Sig. (bilateral)		0,066

	N	39	39
V2: Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,298	1,000
	Sig. (bilateral)	0,066	
	N	39	39

Nota: Elaborado a partir de los datos de SPSS.

El análisis reportó una correlación positiva débil con un coeficiente de 0,298 ya que el nivel de significancia p=0.066 supera el margen de error admisible p>0.05, por lo que se demuestra que el nivel de exigencia, percepción de retos y la superación de retos no son factores determinantes que influyen al rendimiento del grupo de trabajadores tanto en el área administrativa y operativa.

Discusión

La falta de significancia estadística es coincidente con la postura empírica de Arriola (2021), quien menciona que, en perfiles operativos, la complejidad de nuevos retos puede causar incertidumbre en lugar de impulso. Asimismo, los resultados concuerdan con Mendoza et al. (2022), reafirmando que la previsibilidad de los procesos es que verdaderamente otorga seguridad al trabajador haciendo que la búsqueda de retos pierda relevancia frente a la necesidad de mantener un flujo continuo.

También, este comportamiento es coincidente con lo expuesto por Mendoza (2025), quien señala que, para el personal que ejecuta tareas físicas y operativas al imponerse a desafíos constantes suele convertirse en sobrecarga laboral. Por lo tanto, el personal administrativo y

operativo asegura que su rendimiento se da a partir de la precisión y la familiarización con sus rutas, garantizando que cada servicio cumpla los objetivos institucionales.

Tabla 17

Prueba hipótesis 5

			D5: Relaciones	V2: Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D5: Relaciones	Coeficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	39	39
	V2: Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	39	39

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaborado a partir de los datos de SPSS.

Se determinó una correlación positiva moderada en donde el compañerismo, el respeto y el apoyo mutuo en el lugar de trabajo son factores cruciales que llegan a impulsar fuertemente al rendimiento del personal. En el entorno operativo y logístico exige una sincronización constante entre las áreas tanto administrativa, bodega, carga y rutas, lo primordial es contar con vínculos

laborales estables para demostrar que existe un flujo de trabajo continuo. Ya que, cuando los colaboradores sienten que sus compañeros los apoyan en dificultades da a lugar un nivel de productividad mucho más eficiente.

Discusión

Los resultados de esta dimensión son completamente coincidentes con las aportaciones de Mendoza et al. (2022) quienes, al analizar estas variables, mencionan que las relaciones interpersonales sanas actúan como el principal impulsor frente a la presión del esfuerzo físico y las exigencias de cumplimiento. Asimismo, este comportamiento concuerda con Arriola (2021), quien resalta que el respeto recíproco y la colaboración grupal reducen las fricciones departamentales, logrando que los equipo mantengas su eficiencia sin desgastarse ante los imprevistos diarios del servicio.

De igual manera, estos hallazgos son coincidentes con la investigación de Mendoza (2025), la cual demostró que el sentimiento colectivo de apoyo eleva la eficiencia técnica del operario para resolver cuellos de botella. Ya que, si un conductor enfrenta contratiempos en carretera o el estibador debe procesar un volumen inusual de despachos, esta red de soporte interno consolida que el flujo sea continuo, dotando a la organización de la capacidad operativa necesaria para cumplir sin interrupciones.

Tabla 18

Prueba hipótesis 6

	V2: Desempeño Laboral
D6: Cooperación	

Rho de Spearman	D6: Cooperación	Coeficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	39	39
	V2: Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	39	39

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaborado a partir de los datos de SPSS.

Se confirmó una correlación positiva fuerte, lo que permitió conocer que el trabajo en equipo es principal motor que asegura el éxito operativo dentro de la empresa. Dado la exigencia de agilidad en la logística diaria, los trabajadores comparten información sobre las rutas, novedades que existen con los clientes y asimismo estado de la carga, con ello se previenen errores y costos adicionales.

Discusión

Los resultados obtenidos en esta dimensión muestran una correlación fuerte, los cuales son coincidentes con el estudio de Mendoza et al. (2022). Los autores, al analizar variables similares, afirman que la cooperación no es solo la convivencia social, sino que se convierte en una herramienta técnica indispensable para alcanzar las metas productivas conjuntas en el sector. De igual forma, estos hallazgos concuerdan con lo sostenido por Arriola (2021), quien indica que los

equipos de trabajo que mantienen canales de apoyo abiertos y cooperativos minimizan los reprocesos, ya que, al advertir los problemas a tiempo, la organización en conjunto optimiza sus recursos y eleva el desempeño del talento humano.

Al existir coordinación permite que los tiempos operativos se cumplan con puntualidad, facilitando el trabajo diario que realizan los choferes y estibadores. Este comportamiento es también coincidente con la investigación de Mendoza (2025), la cual demostró que el desempeño del personal alcanza su máximo cuando el flujo de información de las tareas no se queda detenido, sino que circula de manera fluida entre los encargados de la ejecución directa. Esta sinergia constante de alertas operativas permite que las rutas se mantengan con el cumplimiento ininterrumpido.

Tabla 19

Prueba hipótesis 7

			D7: Estándares	V2: Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D7: Estándares	Coeficiente de correlación	1,000	,456**
		Sig. (bilateral)		0,004
		N	39	39
	V2: Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,456**	1,000

	Sig. (bilateral)	0,004	
	N	39	39

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaborado a partir de los datos de SPSS.

El análisis determinó una correlación positiva moderada, este resultado indica que el respeto por las normas influye de manera directa y favorable en la productividad de los trabajadores. Dado que ellos cumplen con los horarios de jornada, además, se esfuerzan por otorgar un servicio de calidad al cliente y asumen con responsabilidad el cuidado de sus herramientas de trabajo, todo esto en beneficio de la empresa.

Discusión

Los resultados obtenidos en esta dimensión son coincidentes con el estudio de Mendoza et al. (2022) en el cual, determinaron que la interiorización de los estándares de calidad dentro del clima organizacional evita la dispersión de esfuerzos y canaliza la energía del trabajador hacia objetivos medibles. Además, el compromiso demostrado hacia el cuidado de las herramientas y el cumplimiento de las jornadas concuerda con lo expuesto por Arriola (2021), quien afirma que un desempeño laboral es superior no solo mide por la rapidez en las tareas sino por la disciplina incondicional a los reglamentos institucionales.

En la realidad práctica de la empresa, esta dinámica es coincidente con los hallazgos de Mendoza (2025), es fundamental ya que corrobora que el personal operativo al acata los protocolos minimiza el desgaste de las unidades vehiculares y optimiza recursos. Ya que, los choferes y

estibadores realzan el cuidado y mantenimiento de la maquinaria corporativa, asegurando una logística de alta eficiencia que logra fidelizar la cartera de clientes.

Tabla 20

Prueba hipótesis 8

			D8: Conflictos	V2: Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D8: Conflictos	Coeficiente de correlación	1,000	,476**
		Sig. (bilateral)		0,002
		N	39	39
	V2: Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,476**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,002	
		N	39	39

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaborado a partir de los datos de SPSS.

Se detectó una correlación positiva moderada con un coeficiente de 0,476 que demuestra estadísticamente la manera en que se gestionan las discrepancias y se enfrentan los problemas internos influye en la productividad del grupo de trabajadores. Estos datos reflejan que cuando el

personal percibe libertad para expresar sus diferencias y resolver los desacuerdos laborales en procesos como los cambios de rutas o en la coordinación de retiros sin temor a represalias, que permite superar los obstáculos diarios con madurez y evitando los roces personales puedan afectar en la ejecución de las actividades operativas.

Discusión

La forma en que se gestionan las discrepancias dentro de la empresa ha demostrado tener un impacto positivo en la productividad, este hallazgo resulta coincidente con lo expuesto por Arriola (2021). Quien afirma que, cuando el conflicto laboral es gestionado mediante una comunicación asertiva, dejando de lado el obstáculo para convertirse en una oportunidad que perfecciona los procesos internos. Asimismo, el comportamiento de esta dimensión concuerda con Mendoza et al. (2022), quienes mencionan que ocultar los problemas operativos o sancionar las opiniones divergentes genera un clima de tensión que reduce la productividad, por el contrario, fomentar el diálogo directo previene la acumulación de malestar y eleva la concentración del talento humano.

De igual manera, estos resultados coinciden con lo señalado por Santamaría (2020), quien resalta que al contar con canales de comunicación abiertos para mediar diferencias se logra evitar la paralización de actividades. En la realidad, cuando surge un desacuerdo natural entre el área de bodega y conductores por la distribución mercadería y de tiempos, la capacidad de resolver mediante el diálogo oportuno garantiza que las unidades vehiculares salgas a sus rutas a tiempo.

Tabla 21

Prueba hipótesis 9

			D9: Identidad	V2: Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D9: Identidad	Coeficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	39	39
	V2: Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	39	39

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaborado a partir de los datos de SPSS.

Se determinó una correlación positiva fuerte de 0,657 y con una significancia de 0,000. Este resultado demuestra que el sentido de pertenencia y el orgullo de formar parte de la empresa se nota en la productividad del grupo. Se comprueba que cuando el personal se identifica con los valores y objetivos de la empresa, su compromiso transciende de no solo el cumplimiento del horario de trabajo, sino que demuestra una mayor dedicación de cuidar los intereses organizacionales.

Discusión

Los resultados de esta dimensión muestran una correlación positiva fuerte, lo cual coincide con el estudio de Mendoza et al. (2022). Los autores afirman que la identidad organizacional actúa como elemento que alinea las expectativas individuales del trabajador con la misión corporativa y con ello elevar la forma de su rendimiento. De igual forma, este hallazgo concuerda con Arriola (2021) destaca que los colaboradores que se sienten valorados en su entorno laboral desarrollan una motivación intrínseca en el cual este orgullo profesional los impulsa a realizar esfuerzos adicionales para resolver problemas imprevistos.

Además, la fuerte relación identificada es coincidente con la postura de Santamaría (2020), quien señala que cuando los trabajadores desarrollan un apego por la entidad a la que pertenecen proyectan esa misma imagen de confiabilidad hacia el cliente externo. Es decir, un chofer que se identifica con su organización asume el rol de embajador del servicio de cada ruta, mientras que el equipo de estibadores maneja la carga con un sentido de propiedad destacando el cuidado hasta el final de su ruta.

De acuerdo con la información analizada a continuación se establecen las posibles soluciones a partir de los hallazgos identificados en el estudio.

Tabla 22

Propuesta con posibles soluciones a los hallazgos del estudio

Objetivos	Pregunta de investigación	Variables investigadas	Hallazgos	Posibles soluciones
General Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el caso: Transportes Hernández "Ultra-Rápido". ***Específico 1*** Conocer la percepción de los trabajadores sobre el	¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Transportes Hernández "Ultra-Rápido"?	Clima organizacional	1. Se evidenció una consistencia interna con un Alfa de Cronbach: 0,934. Sin embargo, existe una notable dispersión de criterios con una desviación estándar > 0,800 reflejando que la percepción interna no es uniforme. 2. En la dimensión de recompensas se identificó que existe diversas opiniones en cuanto a	1. Creación de una cartilla de una sola página que sea visible para todos los trabajadores que explique claramente qué conductas se sancionan y cómo, garantizando que las reglas se apliquen de forma igualitaria, transparente y sin favoritismos para eliminar la inconformidad.

clima organizacional de la empresa.		incentivos y ascensos entre choferes y estibadores por la desigualdad de beneficios. Además, el sistema de sanciones mostró inconformidad y falta de criterio unificado. 3. La naturaleza familiar de la empresa incide en la ausencia de un control formal de las jornadas causando confusión y falta de horarios establecidos.	2. Implementación de un programa básico de reconocimientos como un bono mensual de cuidado de carga que va dirigido hacia los estibadores. De esta manera, se compensa con los beneficios que reciben los choferes sin dejar de lado a ninguno y que puedan tener las mismas oportunidades dentro de la empresa. 3. Implementación de un sistema práctico y económico como una hoja firmada de control diario o el uso de una aplicación móvil gratuita de asistencia para registrar las horas reales de entrada y salida del

			personal. Esto permite ordenar las jornadas laborales y eliminar la confusión causada por la falta de control formal.
Específico 2 Evaluar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores. ***Específico 3*** Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.	Desempeño laboral	1. Se identificó una alta consistencia metodológica con un Alfa de Cronbach: 0,927. El equipo de Koopmans destaca por su organización, cumplimiento de objetivos, relaciones armónicas y respeto voluntario a la normativa empresarial interna. 2. Se conoció que existe una correlación positiva débil moderada entre ambas variables con Rho=0,363; p=0,023 lo que demuestra	1. Incorporación de una felicitación o reconocimiento cada fin de mes por el buen nivel de organización y respeto a las normas del equipo. Lo que permite reforzar el compromiso voluntario de los trabajadores sin generar costos para la entidad. 2. Realización de reuniones cortas de retroalimentación cada trimestre con el fin de escuchar las necesidades del personal en cuanto a

		que el desempeño es multifactorial. 3. Las dimensiones del clima organizacional que más impactan al desempeño laboral fueron: responsabilidad con Rho=0,668, identidad con Rho=0,657 y en cooperación con Rho=0,655. La dimensión desafío no demostró ser estadísticamente significativa por p= 0,066.	herramientas de trabajo, estado de los vehículos y ambiente laboral, asegurando que todo funcione de manera equilibrada. 3. Revisión mensual del estado de los implementos de trabajo como guantes, zapatos de punta de acero que utilizan los estibadores y los choferes para la carga y con ello reemplazar únicamente lo que esté desgastado. Esto demuestra al personal que la empresa se preocupa por su bienestar y seguridad, facilitando a que realicen su labor más rápido y sin sobreesfuerzo y, además, se evita

		demoras en la manipulación de los paquetes.

Fuente: Elaboración propia.

5 Conclusiones

En la investigación se encontró una relación positiva y estadísticamente significativa (Rho Spearman=0,363: p=0.023) entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el caso: Transportes Hernández “Ultra Rápido”. Confirmando de manera global que las condiciones del entorno laboral y comprensión de directrices inciden de manera directa en los niveles de productividad y rendimiento del personal.

La percepción de los trabajadores sobre el clima organizacional se concluye que esta no es uniforme ya que se pudo evidenciar una notable dispersión de criterios. En donde, se determinó una considerable inconformidad específica en el sistema de recompensas y en la aplicación de sanciones, así como también una confusión en el personal debido a la ausencia de un control formal y establecido de las jornadas laborales.

En la evaluación del nivel de desempeño laboral se concluye que el personal presenta un perfil de alta confiabilidad y rigor, ya que, los trabajadores demuestran una clara eficiencia técnica orientada al cumplimiento de objetivos. Respaldada por conductas institucionales ejemplares, el respeto voluntario a la normativa interna y una cooperación grupal neutral.

Dado los resultados obtenidos al establecer la relación de dimensiones se concluye que la responsabilidad (Rho=0,668), la identidad (Rho=0,657) y la cooperación (Rho=0,655) son los factores del clima organizacional que presentan correlaciones más fuertes con el desempeño. Confirmando que el nivel de autonomía, el sentido de pertenencia y el trabajo en equipo constituyen los principales impulsores de la eficiencia operativa dentro de la organización.

6 Recomendaciones

- Se recomienda a la gerencia implementar un sistema de evaluación y monitoreo periódico del clima organizacional para priorizar el mantenimiento de un entorno favorable como estrategia fundamental e institucional para asegurar, sostener y elevar a productividad a largo plazo.
- Se sugiere diseñar y ejecutar un manual de políticas internas que estandarice el sistema de recompensas, garantizando la equidad de beneficios entre los diferentes perfiles operativos como choferes y estibadores, y que unifique los criterios de aplicación de sanciones. Además, establecer un sistema formal de control de jornadas y horarios laborales que optimice la planificación diaria.
- Se recomienda mantener y potenciar la alta eficiencia demostrada por el personal a través de programas de capacitación y actualización continua. Así mismo, se deben implementar incentivos que premien el cumplimiento normativo y las buenas prácticas con el fin de asegurar la sostenibilidad del alto desempeño y cooperación grupal demostrada.
- Se sugiere promover un modelo de liderazgo enfocado en potenciar la responsabilidad, la identidad y la cooperación del equipo, para lograrlo, es fundamental flexibilizar la supervisión directa para ceder una mayor autonomía operativa, junto con la ejecución de programas de integración periódicos que fortalezcan el compromiso y la eficiencia operativa de los trabajadores.

Referencias bibliográficas

Achoma, M. R. (2020). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la Empresa Ladrillera Tauro SAC-2019*.

Acosta U., B., & Venegas G., C. (2014). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista de Investigación En Psicología*, *13*(1), 163. https://doi.org/10.15381/rinvp.v13i1.3744

Aragón, G., Acosta, V., & Villarreal, J. L. (2025). Normas internacionales de información financiera para la sostenibilidad empresarial con especialización contable universitaria 1. *Contaduría Universidad de Antioquia*. https://doi.org/10.17533/udea.rc.n87a01

Arnao J & Villegas E. (2015). *Propuesta de plan de mejora del clima laboral del banco continental BBVA Balta basado en la teoría de Litwin y Stringer, Chiclayo.*

Arriola, M. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una Entidad Financiera en Trujillo.* https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29856/Arriola%25 20Peña Marlenee Franshesca.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor Agregado*, *1*(7), 54–60. https://www.researchgate.net/publication/348144181_El_desempeno_laboral_desde_una_perspectiva_teorica

Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. In *Universidad de la Sabana, Colombia* (Vol. 7, Number 13). https://pepm-sal.infd.edu.ar/sitio/wp-content/uploads/2020/05/LA-HIPÓTESIS.pdf

Botines, F., & Briones, L. (2024). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa CNEL EP Manabí. *Water Supply*, *18*(1–2), 497–499.

Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. *Información Tecnológica*, *31*(1), 141–148. https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141

Brunet, L. (1987). El clima del trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias. In *Editorial Trillas* (pp. 1–120). https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf

Campbell, J. P., McHenry, J. J., & Wise, L. L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, *43*(2), 313–575.

Chiavenato, I. (2000a). *Administración de recursos humanos* (Quinta Edi).

Chiavenato, I. (2000b). *Administración de recursos humanos* (Quinta Edi).

Clerc, J., Saldivia, A., & Serrano, M. (2006). *Liderazgo y su influencia sobre el clima laboral*.

Código de trabajo. (2005). Código de trabajo. *Asamblea Nacional*, (167), 1–199. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/03/Codigo-de-Trabajo_feb_2023.pdf

Constitución. (2008). Constitución De La República Del Ecuador 2008. *Ministerio de Defensa Nacional Del Ecuador*, *2*(2), 219. https://doi.org/10.17163/alt.v2n2.2007.04

Cook, T. D. (1979). *Qualitative and quantitative methods in evaluation research* (Vol. 1). Sage publications Beverly Hills, CA.

Cossio, F. M. (2022). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de trabajadores de una empresa transportista. *Social Innova Sciences*, *3*(3), 76–85. https://doi.org/10.58720/sis.v3i3.108

Decreto ejecutivo 2393. (2016). Decreto ejecutivo 2393 reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo. *Consejo Directivo Del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*, (Decreto ejecutivo 2393), 1–230.

Fernández, S; Pértegas, S. (2002). Investigación cualitativa y cuantitativa. In *Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística* (pp. 76–78).

Fidias G., A. (2012). Libro el proyecto de investigación introducción a la metodología científica. In *El proyecto de investigación* (Vol. 6, p. 146).

Gabini, S. M., & Salessi, S. M. (2016). *Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos.*

García Solarte, M. (2011). Clima organizacional y su diagnóstico: una Aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, *25*(42), 43–61. https://doi.org/10.25100/cdea.v25i42.413

García, X. (2025). Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral: caso de Estudio de una empresa pública ecuatoriana. *Hallazgos21*, *10*(1), 1–23.

Gómez, C. A. (2004). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. *Acta Colombiana de Psicología*, *11*(47), 97–113.

Guartán, S. A. G., Torres, B. K. J., & Ollague, V. J. K. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, *6*(4), 13–26.

Halpin, A. W., & Croft, D. B. (1963). *The organizational climate of schools*.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodológias de la investigación, las Rutas cuantitativas, cualitativas. In *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales (RUDICS)* (Vol. 10, Number 18).

Hinojoza, S., Álvarez, L., Padilla, E., & Silva, C. (2017). Generalidades del bienestar laboral y su aplicación teórico-práctica en las organizaciones durante los siglos XX - XXI: una revisión bibliométrica. In *Gestión del talento humano*. https://doi.org/10.33132/9789585459298

Iglesias, L., & Sánchez, T. (2015). *An overview of the organizational climate*. 455–457. http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v13n3/ms02313.pdf

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van der Beek, A. J., & De Vet, H. C. W. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, *62*(1), 6–28.

Litwin, G. H., & Stringer Jr, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate.*

Macetas, M., & Carhuancho, I. (2024). Estrategias de comunicación y compromiso organizacional: impulsores del desempeño laboral. *Espacios*, *45*(05), 106–119. https://doi.org/10.48082/espacios-a24v45n05p08

Machorro Ramos, F., Rosado Morales, M., & Romero Ortiz, M. V. (2011). Diseño de un instrumento para evaluar el clima organizacional en un complejo petroquímico del Estado de Veracruz. *Ciencia Administrativa*, (2), 30–35.

Manjarrés, A., Castell, R., & Luna, C. (2013). Performance evaluation model based on competencies. *Ingeniare, Universidad Libre-Barranquilla*, *8*(15), 11–29.

Marín, J., & Delgado, J. (2020). Desempeño laboral en la gestión municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *2215*(2), 1139–1159. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145

Méndez, C. E. (2006). Clima organizacional en colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención. *Centro Editorial .Universidad Del Rosario*, 30.

Mendoza, A. (2025). Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa Coexa Cía. *Universidad San Ignacio de Loyola*. https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c1907e90-053b-42a9-94b6-6f4082526169/content

Mendoza, J., Burbano, V., & Mendoza, H. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información Tecnológica*, *33*(6), 157–166. https://doi.org/10.4067/s0718-07642022000600157

Olivera G, Y., Leyva C, L., & Napán Y, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de La UCSA*, *8*(2), 3–12.

Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, *17*(39), 159–188.

Pedraza, N. A., Álvarez, L. M., & Cruz, I. R. (2020). La relación del clima organizacional y el desempeño laboral en educación superior. *Vinculatégica EFAN*, *6*(1), 476–492. https://doi.org/10.29105/vtga6.1-597

Pérez, A. M. S. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, *39*(2), 385–393.

Plúas, C. (2024). Clima organizacional de una empresa cartonera: método de indagación apreciativa. *Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*, *5*(1), 70–80.

Ramos, A. M. (2025). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicios y comercialización de Chiclayo, 2022*. 1–52. http://hdl.handle.net/20.500.12423/8582

Ramos-Galarza, C. A. (2020). Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, *9*(3), 1–6. https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima). Pearson Educación.

Ruperti, F. (2021). *Clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Aqua Santa del cantón Jipijapa*.

Sánchez, I., Flores, Y., & León, J. (2021). Captura de carbono en plantación forestal de laurel y sistema agroforestal laurel – café en la Provincia de San Ignacio. *Revista Científica Pakamuros*, *9*(4), 160–173. https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i4.245

Sanchez, K., Rojas, W., Terrones, S., Quinteros, D., & Carranzaa, R. (2023). Liderazgo de servicio como predictor del rendimiento laboral en colaboradores municipales de la provincia de San Martín, en el contexto de COVID-19. *Revista de La Asociación Española de Especialistas En Medicina Del Trabajo*, *31*(1), 45–53. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S3020-11602023000100005&lng=es&nrm=iso

Sandoval, M. del C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativo*, (27), 83–88.

Sango, M. (2023). Gestión de administración del talento humano y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. *Universidad Nacional de Chimborazo*, *4*(1), 88–100.

Santamaría, J. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. *Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar*. https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf

Schneider, B., Ehrhart, M. G., & MacEy, W. H. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, *64*, 361–388. https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809

Solarte, M. G. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, *No. 42*(Universidad del Valle), 60. https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/pluginfile.php/458247/mod_resource/content/1/SESION 12 CLIMA ORGANIZACIONAL.pdf

Sumba, R. Y., & Moreno, P. L. (2022). *Clima organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador*. *8*, 234–261.

Tello, I. (2015). *El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la coordinación general administrativa financiera del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable*. (Figura 1), 2–3.

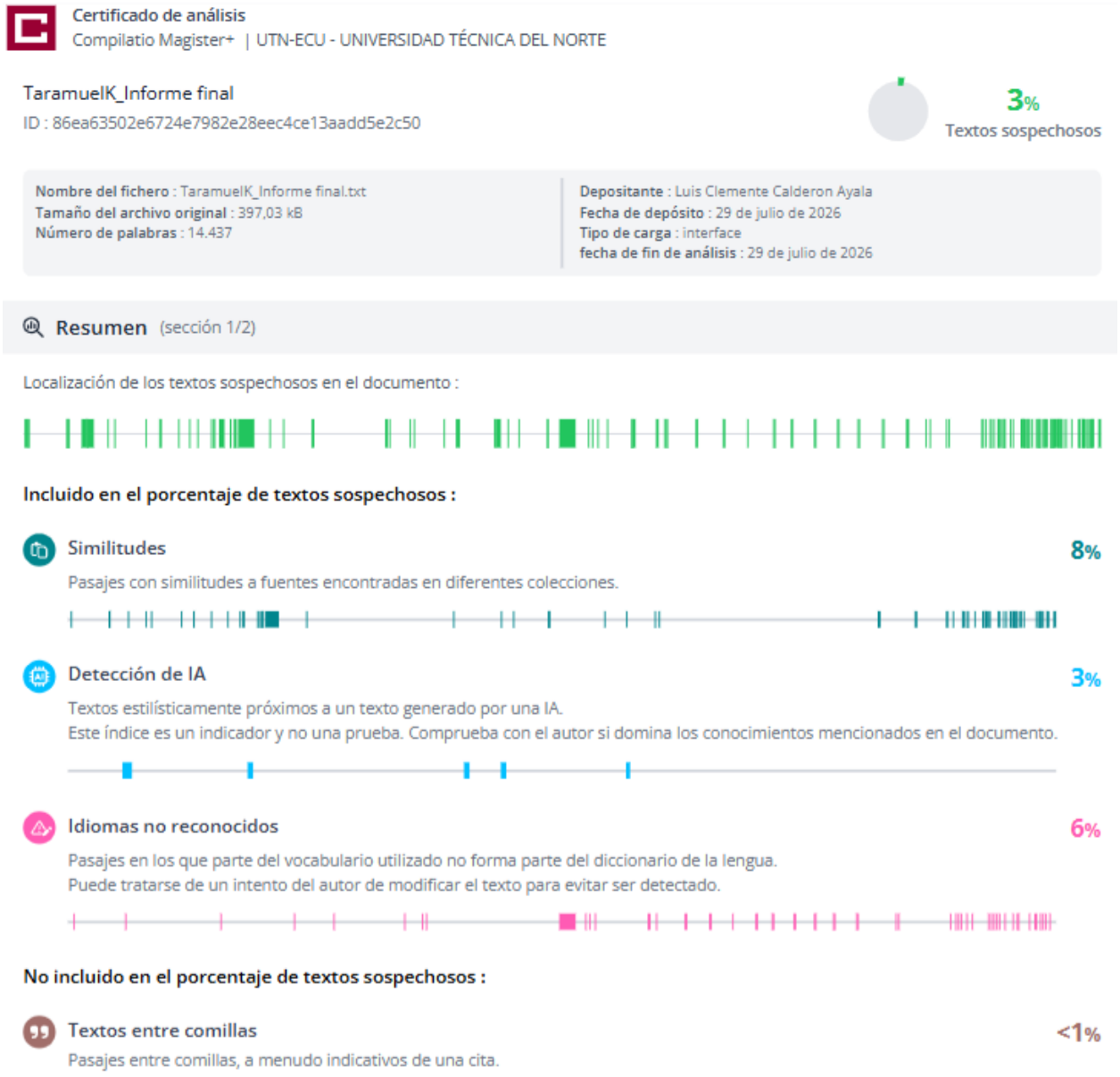
Toapanta, V. A., Gómez, R. E., & Vera, R. E. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas grado bachiller: caso Colegio Quito. In *Revista Conrado* (Vol. 16, Number S 1, pp. 150–156). https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1535

Toro, F., & Sanín, A. (2013). Gestión del clima organizacional. *Centro de Investigación En Comportamiento Organizacional*, 168. https://doi.org/10.21772/gco.ibe

Vargas, G. (2022). Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *6*(1), 994–1018. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558

Anexo

Certificado de análisis de similitud (Compilatio)



Certificado de análisis
Compilatio Magister+ | UTN-ECU - UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

TaramuelK_Informe final
ID : 86ea63502e6724e7982e28eec4ce13aadd5e2c50

3%
Textos sospechosos

Nombre del fichero : TaramuelK_Informe final.txt
Tamaño del archivo original : 397,03 kB
Número de palabras : 14.437

Depositante : Luis Clemente Calderon Ayala
Fecha de depósito : 29 de julio de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 29 de julio de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :

Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Similitudes 8%
Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.

Detección de IA 3%
Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.
Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.

Idiomas no reconocidos 6%
Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua.
Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.

No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Textos entre comillas <1%
Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.

Fuentes de similitudes (sección 2/2)

Similitudes

8%

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



Fuente principal detectada

Nº		Descripciones	Similitudes	Ubicaciones
1		Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de l... scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-875220210002...	2%	
2		Documento de otro usuario #a1ae57 Viene de de otro grupo	2%	
3		Metadatos: Clima organizacional y desempeño laboral en... alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCTB_342a67b0042ba61a82697401...	2%	
4		Documento de otro usuario #45fbe0 Viene de de otro grupo	2%	
5		Clima organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud... repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3639	2%	
6		"Clima organizacional y desempeño laboral en los asistentes... hdl.handle.net/20.500.12692/20003	2%	
7		Documento de otro usuario #30d453 Viene de de otro grupo	2%	
8		repositorio.uss.edu.pe repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/13573/Vega%20S...	2%	
9		Documento de otro usuario #8a3118 Viene de de otro grupo	1%	
10		dspace.unach.edu.ec dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9375/1/Erazo%20Reynoso,%20E.(2...	1%	

Fuente mencionada (sin similitudes detectadas)

Nº		Descripciones
1		https://doi.org/10.15381/rinvp.v13i1.3744
2		https://doi.org/10.17533/udea.rc.n87a01
3		https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29856/Arriola%
4		https://www.researchgate.net/publication/348144181_El_desempeno_laboral_desde_una_perspectiva_teo...
5		https://pepm-sal.infd.edu.ar/sitio/wp-content/uploads/2020/05/LA-HIPÓTESIS.pdf

N°		Descripciones
6		https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141
7		https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf
8		https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/03/Codigo-de-Trabajo_feb_2023.pdf
9		https://doi.org/10.17163/alt.v2n2.2007.04
10		https://doi.org/10.58720/sis.v3i3.108
11		https://doi.org/10.25100/cdea.v25i42.413
12		https://doi.org/10.33132/9789585459298
13		http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v13n3/ms02313.pdf
14		https://doi.org/10.48082/espacios-a24v45n05p08
15		https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145
16		https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c1907e90-053b-42a9-94b6-6f4082526169/conte...
17		https://doi.org/10.4067/s0718-07642022000600157
18		https://doi.org/10.29105/vtga6.1-597
19		https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336
20		https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i4.245
21		https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S3020-11602023000100005&lng=es&nrm=iso
22		https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf
23		https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809
24		https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/pluginfile.php/458247/mod_resource/content/1/SESION
25		https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1535
26		https://doi.org/10.21772/gco.ibe