



El clima laboral y la productividad en la empresa Supercolchón S.A

The work environment and productivity in the company Supercolchón S.A

O ambiente de trabalho e a produtividade na empresa Supercolchón S.A

Yessenia Elizabeth Calle Antón ^I

calle4144@utm.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-7932-6753>

Rosa Maricela Cedeño Zambrano ^{II}

rosa.cedeno@utm.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-4453-1308>

Correspondencia: calle4144@utm.edu.ec

Ciencias Empresariales

Artículo de Investigación

* **Recibido:** 23 de julio de 2022 ***Aceptado:** 12 de agosto de 2022 * **Publicado:** 13 de septiembre de 2022

- I. Estudiante de la Maestría en Administración de Empresas, Instituto de Postgrado, Universidad Técnica de Manabí, Ingeniera en Finanzas y Relaciones Comerciales, Portoviejo, Ecuador.
- II. Magíster en Educación y Desarrollo Social, Ingeniera Comercial, Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar el clima laboral y la productividad al personal de empresa Supercolchón S.A. en la ciudad de Portoviejo, se empleó una metodología cuantitativa con un enfoque no experimental, de tipo descriptiva, y de campo. En el diagnóstico realizado a 30 trabajadores, se aplicó la técnica de encuesta, con 24 interrogantes que dieron paso al análisis de las dimensiones que abordan el contexto del clima laboral y la productividad. Los resultados demuestran acciones acertadas, y las debilidades que presenta la empresa. Es importante que los directivos tomen medidas correctivas, planes de acción, que propicien a la mejora continua de la empresa.

Palabras Clave: clima laboral; productividad; empresa.

Abstract

The objective of this research is to analyze the work environment and productivity of Supercolchón S.A. company personnel. In the city of Portoviejo, a quantitative methodology was used with a non-experimental, descriptive, and field approach. In the diagnosis made to 30 workers, the survey technique was applied, with 24 questions that gave way to the analysis of the dimensions that address the context of the work environment and productivity. The results show correct actions, and the weaknesses that the company presents. It is important that managers take corrective measures, action plans, which promote the continuous improvement of the company.

Keywords: working environment; productivity; business.

Resumo

O objetivo desta pesquisa é analisar o ambiente de trabalho e a produtividade do pessoal da empresa Supercolchón S.A.. Na cidade de Portoviejo, foi utilizada uma metodologia quantitativa com abordagem não experimental, descritiva e de campo. No diagnóstico feito a 30 trabalhadores, foi aplicada a técnica de survey, com 24 questões que deram lugar à análise das dimensões que abordam o contexto do ambiente de trabalho e a produtividade. Os resultados mostram as ações corretas, e as fragilidades que a empresa apresenta. É importante que os gestores tomem medidas corretivas, planos de ação, que promovam a melhoria contínua da empresa.

Palavras-chave: ambiente de trabalho; produtividade; o negócio.

Introducción

A nivel mundial, la empresa adquiere mucha importancia debido a la globalización y la competitividad organizacional, ya que existen dimensiones que pueden ser los que marquen las pautas para que una empresa sea más exitosa.

La crisis económica generada por la enfermedad del coronavirus Covid-19, tiene un impacto importante en los países de América Latina y el Caribe, formando una estructura productiva y empresarial sin precedentes, que ha creado un mundo más complejo y fluido. Por su parte, (Carrillo y Cedeño, 2021) mencionan las empresas ecuatorianas son afectadas por la paralización de sus actividades productivas, debido a la contracción de la demanda por confinamiento social por la pandemia mundial covid-19, por lo que innovar es una necesidad en la actualidad.

Según Chiavenato (2011) “El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades”. (p. 86)

La relación con la experiencia del gerente, el comportamiento de los empleados, las formas y condiciones de trabajo de los colaboradores, en las relaciones interpersonales, así mismo las condiciones económicas y demográficas están produciendo un gran impacto sobre el clima laboral y por ende incide en la productividad.

Gómez (2012) afirma que, la productividad en el mundo laboral de las empresas, se exige con mayor importancia, ya que esto es lo que genera de manera positiva al personal de la empresa, con la dedicación específica al realizar un bien o servicio, contando con la participación de cada uno de ellos al dar alternativas para un mejor rendimiento, siendo de esta manera más fácil la relación entre el trabajador y el gerente.

Por lo expuesto, El clima laboral es el entorno físico y humano en el que se desarrolla el trabajo diario de la empresa, y vincula la satisfacción de los empleados con la productividad, enfocada al desarrollo y beneficios, donde los empleados aumenten las posibilidades de alcanzar los objetivos y metas, por lo tanto, cuando mejora la productividad mejoran los ingresos empresariales.

En este orden de ideas, el clima organizacional en las empresas, constituye un factor de gran importancia, debido a la necesidad de preservar el ambiente laboral en las mejores condiciones, que permita mantener las premisas fundamentales del personal motivado. Los trabajadores son considerados como uno de los recursos intangibles, de mayor importancia para lograr la productividad empresarial (González et al., 2017)

En Ecuador, específicamente en la ciudad de Portoviejo, se identifica por ser un cantón comercial, siendo la fuente principal de ingresos de los habitantes de la capital manabita, es característica del comercio habitual. Por tal motivo surge la necesidad de tener un buen clima laboral que permita que los empleados estén motivados, para que desarrollen un sentido de pertenencia al sentirse más valorados, lo que induce a mejorar la productividad.

Por lo expuesto, la presente investigación tuvo como objetivo, analizar el clima laboral y la productividad en la empresa Supercolchón S.A., esta empresa ofrece a la comunidad, la venta de electrodomésticos al por mayor y menor; por ello es importante conocer el estado actual de las variables en estudio en la empresa, donde se obtuvo información relevante, teniendo en cuenta que, el clima laboral es un tema muy importante para mantener motivado al personal de las empresa, y lograr alcanzar al máximo el nivel de ventas, de esta manera alcanzar el crecimiento de la productividad empresarial.

Desarrollo

El clima laboral, también conocido como clima organizacional, se puede definir como el conjunto de actividades, hábitos y condiciones que se dan en la empresa y que están directamente relacionados con la satisfacción de los empleados en su entorno laboral.

Según (Acosta & Venegas, 2010) manifiesta que en el año de 1968, Litwin y Stringer, fueron los pioneros en dar un concepto al clima organizativo conocido hoy en día como el clima organizacional, para estos autores, el clima viene a ser un conjunto de propiedades que se dan en el entorno del trabajo, los mismos que pueden ser medidos en una forma directa o indirectamente por los trabajadores que conviven en ese entorno de trabajo, dado que estos factores influyen en la motivación y el comportamiento de los mismos.

Señala Fiallo et al., (2015) el clima organizacional son las relaciones que se llevan a cabo entre los actores de la empresa, constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus

actividades, en la búsqueda constante de la mejora continua de su productividad, comprendiendo que las relaciones se producen entre los diferentes entes de la empresa.

Peña (2018), define al clima organizacional como una serie de pensamientos generales por parte del individuo en relación a su organización. Por lo consiguiente, estos pensamientos globales se ven reflejados mediante la interacción que se da entre las personas y la organización, de esta forma el desarrollo del clima organizacional de una empresa permite establecer el modelo de estudio ambiental, dotando de motivación a todos sus integrantes, teniendo así una mejora continua en la parte económica y social en relación con la actividad que desempeñan.

Chiavenato (2000) revela, las características del espacio de trabajo son vivenciadas en el día a día por los integrantes de una empresa; asimismo, refiere que dichas características direccionan las conductas de dichos integrantes.

Para Carrillo (2019), es el conjunto de características propias de una organización que intervienen en el comportamiento de sus miembros y se lo observa en variables de tamaño, estructura organizacional, complejidad de sistemas, liderazgo y metas.

Para la Organización Panamericana de la Salud (OPS) el clima laboral es “un conjunto de actividades para llevar a cabo un cambio planeado, que tiene como base los valores humanistas, esto con el fin de mejorar la eficacia de la organización y el bienestar de los empleados” (Rivera, 2020, pág. 6).

El clima de una organización es de gran importancia, ya que este permite visualizar el comportamiento físico y humano que se desarrolla en una organización. (Abarca, 2016) indica que las dimensiones son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos, debido a que cada día el mundo organizacional va cambiando y adaptándose a un nuevo clima laboral.

Además de esto, Guadalupe et al. (2009) señala que un estudio del clima organizacional permite analizar el nivel de retroalimentación de procesos ya efectuados dentro de la empresa, de tal modo, que nos permite realizar cambios para mejorar la productividad de la organización.

Entre los diversos estudios sobre los trabajadores y estrecho vínculo con el clima organizacional, debemos dar una mayor importancia. Menciona Tokarski & Oleksa (2019) que los trabajadores del conocimiento son personas poseedoras de experiencia profesional, especializadas y formadas con diferentes habilidades altamente desarrolladas que a su vez realizan sus labores según el clima que los rodea.

Varios estudios del clima organizacional han señalado que las variables más importantes del clima organizacional se agrupan en dimensiones: el liderazgo, las relaciones interpersonales, la motivación, la participación, reconocimiento y estímulo, manejo de quejas, remuneración o beneficios económicos, grado de formalización, comunicación, riesgo tomando, entrenamiento o capacitaciones, contratación, decisión de selección, relaciones. (Litwin y Stringer, 1968).

Por lo consiguiente, el clima laboral promueve un buen ambiente de trabajo, centrándose en el espacio en el que, los empleados realizan sus tareas diarias y creando experiencias positivas para ellos, de acuerdo a las características individuales relacionadas con la capacidad, la motivación, la satisfacción, las relaciones interpersonales y grupales.

En este sentido, se debe enfatizar que el impacto positivo de un ambiente laboral agradable va más allá de la satisfacción y familiarización del trabajador con su lugar de trabajo, ya que facilita las condiciones de inclusión, reduce los posibles conflictos internos y, sobre todo, mejora significativamente la productividad.

Asimismo, Chiavenato (2007) menciona que existen cuatro dimensiones importantes del clima organizacional: autoridad, información, recompensas, competencias; además expone que todas las personas que conforman las organizaciones son parte del capital humano que hace posible el desarrollo de las actividades productivas que dan forma al modelo de negocio.

De acuerdo a lo expresado con los autores en párrafos anteriores, puede desprenderse la importancia y las dimensiones para un buen clima laboral, entre estas se encuentran, el liderazgo, participación, las relaciones, motivación, comunicación, el riesgo y toma de decisiones; que conllevan a mejorar la productividad de los trabajadores en cualquier empresa, para alcanzar el éxito empresarial.

Productividad

La productividad comprende todas las acciones realizadas para alcanzar las metas propuestas por la organización, en un buen ambiente de trabajo. Es así, que la productividad bien dirigida a través de la cual se desarrollan los beneficios sociales aumenta las posibilidades de alcanzar las metas y objetivos organizacionales y, en consecuencia, cuando mejora la productividad, mejoran los ingresos de la organización y del país.

La organización construye su éxito porque logra satisfacer las necesidades del cliente reduciendo costos y mejorando la productividad. Para Robbins & Judge (2009) definen que está

referido al grado de utilización de las competencias y habilidades que poseen los colaboradores para dar cumplimiento a los requerimientos impuestos por la organización, además influye la forma como utilice sus habilidades de interrelación con sus compañeros para fortalecer sus capacidades y resultados.

Por su parte, Pérez (2014) manifiesta que la productividad, es la relación entre la producción de bienes y la cantidad de insumos; el personal maneja los recursos necesarios ya sea la materia prima, maquinaria, capital humano, obteniendo la cantidad necesaria sin desperdiciar el tiempo, ni mucho menos los factores que implica para la realización de la actividad.

Galindo & Ríos (2015) sustentan, la productividad es una medida para determinar la eficiencia de los esfuerzos realizados para llevar a cabo las actividades y proceso necesarios para el funcionamiento de la organización. La productividad puede ser concebida como una medida para determinar la viabilidad de una empresa en el tiempo de acuerdo a sus resultados ya que este determina la rentabilidad que posea.

La productividad es una evaluación cuantitativa del desempeño a nivel individual o grupal, el cual dependerá de la eficiencia y la eficacia, como buen uso de los recursos disponibles, es decir, enfatiza los medios y procesos, para el logro de metas y objetivos claramente definidos (Vásquez, 2017).

Por su parte Solorzano et. al. (2020), señalaron que existe una relación entre el clima y el desarrollo organizacional, puesto que las características estructurales y de comportamientos de los individuos que la conforman, hasta las redes sistemáticas componen un sistema único y activo que generan un impacto en los resultados de la organización. Atendiendo a ello, las autoras sostienen que el clima laboral se debe dar en un ambiente cordial, afectivo y físico, puesto que influye en el día a día, el desempeño y satisfacción de los trabajadores.

Para que un empleado alcance su máximo potencial productivo, debe tener las condiciones adecuadas para desempeñarse. No es suficiente estar bien capacitado y tener las herramientas a la mano, es importante sentirse motivado, satisfecho y feliz con su trabajo, ambiente, compañeros de trabajo y jefe.

Afirma Álvarez (1992) el clima organizacional está relacionado con las siguientes dimensiones: actitudes, valores, normas y emociones. El ambiente es el resultado de la interacción de los motivos internos del individuo, los estímulos que ofrece la empresa y las opiniones mutuamente motivadoras. Ledingham et al. (2006) establece que gestionar la productividad de una empresa es

toda una ciencia, que busca optimizar el recurso humano, es decir la estrategia de la empresa debe de orientarse en incrementar la eficacia de la fuerza de ventas, y así mejorar la productividad del vendedor individual; para lograr tal fin deben de gestionar adecuadamente las siguientes dimensiones: productos dirigidos, tecnología, gestión del desempeño, procesos y estrategia.

Por su parte Robbins & Judge (2009), manifiesta que las dimensiones de la productividad, para los grupos en la empresa son el ausentismo, la rotación, la conducta que se aparta de las normas de comportamiento en el trabajo; el comportamiento ciudadano organizacional y la satisfacción en el trabajo. Asimismo, Johnston y Marshall (2009) indican que la nueva filosofía que deben de adoptar las compañías para incrementar sus ventas es orientar todos sus recursos en busca de la agregación de valor y satisfacción del cliente.

Señalan Armstrong y Kotler (2013) dicha forma de venta implica interacciones entre la fuerza de ventas y clientes individuales, ya sea de manera presencial, por teléfono, internet o cualquier medio de comunicación, en el cual los vendedores tienen la capacidad de interactuar con los clientes y pueden conocer más a fondo su problemática, así como presentarles la mejor solución a sus necesidades específicas.

De acuerdo a lo expuesto, se considera la importancia de las dimensiones para la productividad, y deben ser consideradas dentro de la empresa por todo el personal y niveles jerárquicos para el beneficio empresarial, entre estas tenemos productos dirigidos, tecnología, gestión del desempeño, procesos y estrategia, ausentismo, rotación, y satisfacción en el trabajo.

Metodología

El diseño de la investigación es de carácter descriptiva, señala Bernal (2010) que la investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados en la actividad investigativa. Además, utiliza el enfoque cuantitativo, para extraer información de los involucrados en el estudio y en base a esos resultados se analiza el clima organizacional y la productividad del personal de la empresa Supercolchón S.A. en la ciudad de Portoviejo. Según indican Hernández, et. al. (2010) “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.” (pág. 4). Por otra parte, manifiesta García (2003), “las preguntas cerradas son más eficaces, donde las posibles respuestas alternativas son conocidas, limitadas en número y claramente definidas”, por lo consiguiente, también se utiliza la investigación de campo,

por medio de un cuestionario con preguntas cerradas, utilizando el total de la población de 30 trabajadores de la empresa. Según Briones y Cedeño (2018) mencionan que la técnica de la encuesta, medio instrumental para obtener los resultados en el diagnóstico. Para ejecutar las encuestas en la presente investigación, lo que generó obtener la recogida de los datos que fueron analizados minuciosamente en los resultados, con el fin de extraer información de fácil interpretación que contribuyan al conocimiento (Salazar, 2017).

Resultados y Discusión

Como primer resultado, se obtienen las dimensiones de las dos variables abordadas por colectivo de autores, descritos en la revisión teórica de las variables en estudio; que también son base referente para la investigación de campo, la siguiente tabla demuestran las dimensiones del clima organizacional y la productividad.

Tabla 1: Dimensiones del clima laboral y la productividad

| DIMENSIONES | |
|---|--|
| CLIMA LABORAL | PRODUCTIVIDAD |
| Liderazgo | Ausentismo |
| Participación | Rotación |
| Capacitación | Productos dirigidos |
| Motivación | Tecnología |
| Relaciones interpersonales (trabajo en equipo) | Gestión del desempeño |
| Comunicación | Procesos |
| Incentivos | Estrategia |
| Riesgo y toma de decisiones | Satisfacción en el trabajo |
|  |  |
| Litwin, & Stringer (1968) | Ledingham et al. (2006) |
| Chiavenato (2007) | Robbins & Judge (2009) |

Elaborado: Autoras de la investigación

Respecto al análisis del trabajo de campo, se presenta el segundo resultado expresados en la tabla 2 y tabla 3, con información verídica, obtenida de los 30 trabajadores de la empresa Supercolchón S.A., a través del instrumento de recolección de datos (encuesta), que permitió diagnosticar el estado actual del clima laboral y la productividad de la empresa, cabe indicar que se realizaron preguntas generalizadas, utilizando las dimensiones señaladas en la tabla 1.

Tabla 2: Dimensiones del clima laboral en la empresa Supercolchón S.A.

| DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL | Preguntas que se consideraron para la investigación | Alternativas | Frecuencia | % |
|--------------------------------------|---|---------------------|-------------------|----------|
| Liderazgo | 1. ¿Considera que su trabajo se ajusta a los objetivos, valores, misión y visión de la empresa? | Si | 12 | 40% |
| | | No | 18 | 60% |
| Participación | 2. ¿Se fijan los objetivos de la empresa con su participación? | Si | 16 | 53% |
| | | No | 14 | 47% |
| Capacitación | 3. ¿Recibe capacitación de acuerdo a las funciones que desempeñan en la empresa? | Si | 24 | 80% |
| | | No | 6 | 20% |
| Motivación | 4. ¿Cuenta con la posibilidad de crecimiento personal y laboral en la empresa? | Si | 12 | 40% |
| | | No | 18 | 60% |
| | 5. ¿Recibe reconocimiento en la empresa por el desempeño laboral y/o nivel máximo por ventas? | Si | 12 | 40% |
| | | No | 18 | 60% |
| | | | | |

| | | | | |
|---|---|----------------|----|-----|
| | 6. ¿Recibe comisiones por las ventas que realiza, para sentirme más motivado por el desempeño y entusiasmo laboral? | Si | 12 | 40% |
| | | No | 18 | 60% |
| Relaciones interpersonales (trabajo en equipo) | 7. ¿Se siente cómodo con sus compañeros, y jefe en la empresa? | Si | 20 | 67% |
| | | No | 10 | 33% |
| Comunicación | 8. ¿Cree usted que la comunicación entre jefe, empleados y clientes es efectiva en la empresa? | Si es efectiva | 24 | 80% |
| | | No es efectiva | 6 | 20% |
| Incentivos | 9. ¿La empresa dispone de una estructura de incentivos adecuada a la fuerza de ventas? | Si dispone | 12 | 40% |
| | | No dispone | 18 | 60% |
| Riesgo y toma de decisiones | 10. ¿La empresa evalúa con frecuencia los riesgos laborales? | Si los evalúan | 9 | 30% |
| | | No los evalúan | 21 | 70% |
| | 11. ¿Labora usted con la premisa de mejora de productividad en la empresa? | Si | 12 | 40% |
| | | No | 18 | 60% |
| | 12. ¿El jefe lo invita a ser participé para la toma de decisiones en la empresa? | Si | 9 | 30% |
| | | No | 21 | 70% |

Elaborado: Autoras de la investigación

Tabla 3: Dimensiones de la productividad en la empresa Supercolchón S.A.

| DIMENSIONES DE PRODUCTIVIDAD | Preguntas que se consideraron para la investigación | Alternativas | Frecuencia | % |
|-------------------------------------|--|---------------------|-------------------|----------|
| Ausentismo | 13. ¿Indique cuál es la causa, por la cual puede tener ausentismo en el trabajo en la empresa? | Enfermedad | 24 | 80% |
| | | Insatisfacción | 0 | 0% |
| | | Bajo salario | 4 | 14% |
| | | Presión laboral | 1 | 3% |
| | | Exceso de trabajo | 1 | 3% |
| | | | | |
| | 14. ¿Influye la actitud del jefe y/o de los compañeros por la ausencia laboral en la empresa? | Si | 16 | 53% |
| | | No | 14 | 47% |
| | | | | |
| Rotación | 15. ¿La empresa mantiene stocks de productos que tienen mayor rotación? | Si | 25 | 83% |
| | | No | 5 | 17% |
| | | | | |
| | 16. ¿Existe en la empresa problemas por la alta rotación de personal, procesos, tecnología? | Si | 12 | 40% |
| | | No | 18 | 60% |
| | | | | |
| Productos dirigidos | 17. ¿La empresa se preocupa por dar | Si | 16 | 53% |

| | | | | |
|------------------------------|--|-----------|----|------|
| | una rápida respuesta a las necesidades del mercado, con productos de calidad? | No | 14 | 47% |
| | 18. ¿La empresa comercializa diversas líneas de productos para ofrecer servicios adecuados a sus clientes? | Si | 16 | 53% |
| | | No | 14 | 47% |
| Tecnología | 19. ¿Indique los medios virtuales (redes), que utiliza para vender los productos en empresa? | Facebook | 22 | 73% |
| | | Instagram | 25 | 83% |
| | | Twitter | 3 | 10% |
| | | WhatsApp | 30 | 100% |
| Gestión del desempeño | 20. ¿Al realizar el desempeño de su trabajo diario, asume Usted, como propias las metas establecidas por la empresa? | Si | 12 | 40% |
| | | No | 18 | 60% |
| Procesos | 21. ¿Los procesos con que cuenta la empresa, sean de logística, de entrada y salida de productos; procesos | Si | 12 | 40% |
| | | No | 18 | 60% |

estandarizados para su servicio de venta y postventa (devolución, cambios y ejecución de garantías, soporte técnico), ¿cree usted que son los adecuados para poder generar mayor productividad en las ventas?

| | | | | |
|-----------------------------------|---|--|----|-----|
| Estrategia | 22. ¿La empresa facilita las herramientas adecuadas para desempeñar sus tareas? | Si | 15 | 50% |
| | | No | 15 | 50% |
| | | 23. ¿La empresa cuenta con una estrategia comercial y objetivos definidos para la misma? | | |
| | | Si | 15 | 50% |
| Satisfacción en el trabajo | 24. ¿Cómo se siente en su área de labor en la empresa? | No | 15 | 50% |
| | | Muy satisfecho | 12 | 40% |
| | | Satisfecho | 12 | 40% |
| | | Poco satisfecho | 6 | 20% |
| | | Insatisfecho | 0 | 0% |

Elaborado: Autoras de la investigación

Los resultados expuestos en las tablas 2 y 3, obtenidos en la investigación de campo, por los 30 empleados que trabajan en la empresa Supercolchón S.A., muestran las alternativas, con las respectivas frecuencias y porcentajes. Para una mejor comprensión, de acuerdo al número de repeticiones de las frecuencias respondidas de la información procesada, se llega a la conclusión que los resultados arrojan aciertos y debilidades en las dimensiones el clima laboral y la productividad en la empresa. A continuación, se muestran los análisis respectivos.

Análisis de los resultados de la tabla 2 y tabla 3: Aciertos

En la tabla 2, donde se muestran los resultados de las encuestas que se aplicaron a los 30 trabajadores de la empresa, se deducen como aciertos en las dimensiones del clima laboral: en la dimensión **participación**, que detalla pregunta 2, el 53% de los encuestados, manifestaron que si participan en el momento que se fijan los objetivos en la empresa. En la dimensión **capacitación**, en la pregunta 3, el 80% de los encuestados revelan que si reciben las capacitaciones de acuerdo a las funciones que desempeñan. En la pregunta 7, con el 67% manifiestan que, si tienen buenas **relaciones interpersonales** en el trabajo en equipo, es decir que, si se sienten cómodo con sus compañeros, y jefe en la empresa. Lo que se deduce en la pregunta 8, el 80% responde que si es efectiva la **comunicación** entre jefe, empleados y clientes.

Asimismo, en la tabla 3, al realizar el análisis de los resultados de las encuestas, que fueron aplicadas a los 30 trabajadores de la empresa Supercolchón S.A., se deducen como aciertos en las dimensiones productividad, las siguientes: en la dimensión **rotación**, en las preguntas 15 y 16, el 87% y el 60% respectivamente de los encuestados, respondieron que en la empresa si mantiene en stocks de productos que tienen mayor rotación, y no existen problemas por la alta rotación de personal, procesos, tecnología. En la pregunta 17, el 53% responden que la empresa si se preocupa por dar una rápida respuesta a las necesidades del mercado, con productos de calidad; por lo consiguiente, en la pregunta 18, la empresa comercializa diversas líneas de productos para ofrecer servicios adecuados a sus clientes, es decir que si tienen asumido los **productos dirigidos** en la empresa. Además, los encuestados manifiesta en la pregunta 19, haciendo uso de la dimensión **tecnología**, el 100% de los encuestados manifiestan que WhatsApp es la aplicación que más usan como medios virtuales (redes), para vender los productos en la empresa, así como también usan Facebook 73% e Instagram 83%. En las preguntas 22 y 23, donde se utilizó la dimensión **estrategia**, los empleados manifiestan por igualdad, es decir 50% (si) y 50% (no), manifiestan que

la empresa si y no facilitan las herramientas adecuadas para desempeñar sus tareas y, en respuesta de la otra pregunta manifiestan que sí y no cuentan con una estrategia comercial y objetivos definidos para la misma, lo que demuestra que la estrategia de la empresa, para los empleados esta en un nivel neutro.

Análisis de los resultados de la tabla 2 y tabla 3: Debilidades

En la tabla 2, donde se muestran los resultados de las encuestas que se aplicaron a los 30 trabajadores de la empresa, con la información recopilada sobre las dimensiones del clima laboral, se deducen como debilidades: en la dimensión **liderazgo**, en la pregunta 1, el 60% de los encuestados respondieron que no consideran que su trabajo se ajusta a los objetivos, valores, misión y visión de la empresa. En las preguntas 4, 5 y 6 de la dimensión **motivación**, coincidieron con el 60% de los encuestados, manifiestan que no cuentan con la posibilidad de crecimiento personal y laboral en la empresa, no reciben reconocimiento por el nivel máximo por ventas, no reciben comisiones por las ventas que realizan, lo que provoca poca motivación en el desempeño y entusiasmo laboral. Consecuentemente, en la pregunta 9, coincide que el 60% de los encuestados, señala que la empresa no dispone de una estructura de **incentivos** adecuada a la fuerza de ventas. En la dimensión **riesgo y toma decisiones**, los encuestados indican en las preguntas 10 y 12, el 70% coincide que en la empresa no se evalúan con frecuencia los riesgos laborales, y que no laboran con la premisa de mejora de productividad, y en pregunta 11 el jefe no los invita a ser participe para la toma de decisiones en la empresa.

En la tabla 3, se obtiene el resultado de las encuestas que fueron aplicada a los 30 trabajadores de la empresa Supercolchón S.A., se pudo constatar en la recopilación de los datos, las dimensiones de la productividad y se deducen como debilidades: en la dimensión **ausentismo**, en la pregunta 13, el 80% de los encuestados indican que la causa que pueden tener al ausentarse en el trabajo es por enfermedad, no obstante, debido a la reciente pandemia mundial, motivo actual que antesala al ausentismo laboral; y, en la pregunta 14, el 53% de los encuestados deducen que si influye la actitud del jefe y/o de los compañeros por la ausencia laboral en la empresa. La dimensión **gestión del desempeño**, en la pregunta 20, el 60% de los encuestados, manifiestan que no realizan el desempeño de su trabajo diario, es decir, no asumen como propias las metas establecidas por la empresa. En la dimensión **procesos**, en la pregunta 21, el 60% de los encuestados dicen que los procesos que tiene la empresa, no son los adecuados para la logística, de entrada y salida de

productos, procesos estandarizados para su servicio de venta y postventa (devolución, cambios y ejecución de garantías, soporte técnico), para poder generar mayor productividad en las ventas. Y, por último, la dimensión **satisfacción en el trabajo**, en la pregunta 24, los encuestados respondieron que el 40% se siente muy satisfecho, 40% satisfecho, y el 6% poco satisfecho en labor cotidiano en de la empresa.

Tabla 4. Resumen de aciertos y debilidades de las dimensiones del clima laboral y la productividad en la empresa Supercolchón S.A.

| Dimensiones | 1. Acciones acertadas | 2. Debilidades |
|----------------------|--|---|
| Clima laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Participación • Capacitación • Relaciones interpersonales (trabajo en grupo) • Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Motivación • Incentivos • Riesgo y toma de decisiones |
| Productividad | <ul style="list-style-type: none"> • Rotación • Productos dirigidos • Tecnología • Estrategia | <ul style="list-style-type: none"> • Ausentismo • Gestión del desempeño • Procesos • Satisfacción en el trabajo |
| |  |  |
| Sugerencia | Retroalimentación para la mejora continua en la empresa | Medidas correctivas Planes de acción |

Elaborado: Autoras de la investigación

Los resultados globales en la tabla 4, muestran la realidad del estado actual de la empresa Supercolchón S.A., identificando los aciertos y debilidades de las dimensiones del clima laboral y la productividad en los empleados que laboran en la empresa. Detalladas de la siguiente manera:

1. Acciones acertadas que tiene la empresa. Con los resultados expresados, se pudo identificar los aciertos de la empresa Supercolchón S.A., para las dimensiones del clima laboral y la productividad. Obteniendo a las dimensiones del clima laboral: la participación,

capacitación, relaciones interpersonales y la comunicación. Y las dimensiones para la productividad: la rotación, productos dirigidos, la tecnología y la estrategia. Es importante señalar que estos aciertos, generan ventajas para la empresa; por ello es importante fomentar la retroalimentación para la mejora continua y cumplimiento de los objetivos.

2. Debilidades que tiene la empresa. Con los resultados expresados, se identifican las debilidades de la empresa Supercolchón S.A., para las dimensiones del clima laboral y la productividad. Obteniendo a las dimensiones del clima laboral: liderazgo, motivación, riesgo y toma decisiones. Y las dimensiones de la productividad: ausentismo, proceso, gestión del desempeño y satisfacción en el trabajo. Las mismas que generan en la empresa desventajas, esto implica que los directivos tomen medidas correctivas, planes de acciones, que al ser aplicadas implican resultados positivos en la empresa, y, por ende, contar con un personal motivado, para el desarrollo de tareas ambiciosas, que permiten alcanzar las metas y mejorar el clima laboral y la productividad empresarial.

Conclusiones

- 1) Los resultados obtenidos por los empleados de la empresa Supercolchón S.A., se logra identificar los aciertos y debilidades de las dimensiones del clima laboral y la productividad, factores claves para la toma de decisiones y mejora de la empresa.
- 2) Con el diagnóstico realizado en la empresa Supercolchón S.A., se constatan las acciones acertadas, que se presentan como ventajas para empresa, a través de las dimensiones del clima laboral: participación, capacitación, relaciones interpersonales y la comunicación; y, las dimensiones de la productividad: rotación, productos dirigidos, la tecnología y la estrategia, lo que implica continuar con la retroalimentación para la mejora y cumplimiento de los objetivos.
- 3) Con la información procesada, también se logra identificar las debilidades que tiene la empresa, en relación a las dimensiones del clima laboral: liderazgo, motivación, riesgo y toma decisiones; y las dimensiones de la productividad: ausentismo, proceso, gestión del desempeño y satisfacción en el trabajo; lo que implican desventajas para la empresa, se sugiere a los directivos, que tomen medidas correctivas, con planes de acción para la mejora de la empresa.

Con los resultados obtenidos en la tabla 4, se demuestran el resumen de los aciertos y debilidades de las dimensiones del clima laboral y la productividad; se sugiere a los directivos de la empresa, que apliquen un plan de acción para tomar medidas correctivas, y en un futuro, se realice otro diagnóstico, medirlo y analizarlo, con el objetivo de tener pronósticos positivos, y contar con un personal motivado en su labor diaria, que establezcan resultados para obtener una producción optima, en un adecuado clima laboral.

Referencias

1. Abarca, Y. (2016). El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales. Huacho – Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1734/TFCE-03->
2. Acosta, B., & Venegas, C. (n.d.). ORGANIZATIONAL CLIMATE IN A BEER COMPANY: AN EXPLORATORY STUDY revista Ipsi Facultad de Psicología unmsm ISSN impresa: 1560-909xissn.
3. Álvarez, G. (1992). El constructo Clima Organizacional: concepto, teorías investigaciones y resultados relevantes. En: Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 11(1,2): 27-30.
4. Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). Fundamentos de marketing. México: Pearson Educación.
5. Bernal C. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales (Tercera edición ed.). Bogotá: Pearson Educación
6. Briones, L. y Cedeño, R. (2018): “El comportamiento organizacional y su impacto en las actitudes del talento humano en el ámbito universitario”, Revista Caribeña de Ciencias Sociales (noviembre 2018). Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/11/comportamiento-organizacional-actitudes.html>

7. Carrillo, Á. (2019). “Cultura organizacional y desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas. Universidad Nacional de la Plata, Facultad de Ciencias Económicas. Doctorado en Ciencias de la Administración. La Plata, Argentina: Universidad Nacional de la Plata. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/75026/Documento_completo
8. Carrillo, K. y Cedeño R. (2021). Innovaciones de marketing y ventas en las empresas comerciales de Portoviejo en tiempos de pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 7(5), 597-610.
9. Chiavenato, I. (2000). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
10. Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos; Capital humano de las organizaciones* (8va Edición). <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>
11. Chiavenato, I. (2011). *El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw-Hill.
12. [er_2017.pdf?sequence=1](#)
13. Fiallo, D., Alvarado, P., & Soto, L. (2015). El clima organizacional dentro de un empresa. *CE Contribuciones a La Economía*, 4, 12–34. <https://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
14. Galindo, M., y Ríos, V. (2015). *Productividad*. México: Serie de Estudios Económicos
15. García T. (2003), *El cuestionario como instrumento de evaluación / evaluación*.
16. Gómez O. (2012). La productividad del recurso humano, factor estratégico de costos de producción y calidad del producto: Industria de confecciones de Bucaramanga. *Tecnura*, 16(31), 102-113.
17. Gonzáles, R., Jarrín, E., Pauker, T., Astudillo, T., Gallardo, D., Peña, J., & Burbano, J. (2017). *Guía De Rendición De Cuentas Para Gads*. *Congope*, 4, 25–57. <file:///C:/Users/User/Downloads/Octavo Semestre A/GUIA-GAD.pdf>

18. Guadalupe, J., Estrada, S., Cristóbal, J., Pupo, G., Bárbara, Y., Rodríguez, M., Cañedo, R., Zambrano (2009) productividad laboral. 20(4), 67–75. <http://scielo.sld.cu67>
19. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Fernández Collado, M. (2010). Metodología de la investigación. México D.F.: McGrawHill Educación
20. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16238/2E%20643.pdf?sequence=1&isAllowed=y> <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-envalores/v2n24/art03.pdf>
21. Ledingham, Dianne, Kovac, Mark, & Locke Simon, Heidi. (2006). La nueva ciencia de la productividad de la fuerza de ventas.
22. Litwin, G. & Stringer, R. (1968), Motivation and Organizational Climate (Harvard University Press, Boston)
23. Peña, C. (2018). La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales (Tesis de grado). Universidad Pontificia Comillas ICAI- ICADE, España <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
24. Pérez, F. (2014). El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES - Dirección Provincial Pichincha (Tesis de grado). Universidad Centra
25. Rivera, M. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral – Gerencia Regional de Salud - Oficina de Administración Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Enfermería. Trujillo. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
26. Robbins, S & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. Decimotercera edición. México: Pearson Educación.
27. Salazar, A. (2017). Plan de marketing para la empresa Avon en la ciudad de Quito, 2016-2017. Obtenido de Repositorio de la Universidad Internacional del Ecuador: <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2404/1/T-UIDE-1285.pdf>
28. Solórzano, et. al. (2020). Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta – EP. – Manabí. Polo del Conocimiento, 5(43), 541-553.

file:///D:/Downloads/DialnetClimaLaboralYSuIncidenciaEnElDesempenoDeLosFuncion-7398420.pdf

29. Tokarski, S., & Oleksa, K. (2019). The importance of organisational climate and commitment of knowledge workers for increasing the competitive advantage of enterprises. *WSB Journal of Business and Finance*, 53(1), 13–21. <https://doi.org/10.2478/wsbjbf-2019-0002> Universidad Peruana Unión. Tarapoto. recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/736/Kelita_Tesis_bachill
30. Vásquez, J. (2017). El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Ciudad Eten. Universidad Privada Juan Mejía Baca, Ingeniería Industrial. Chiclayo. Perú

© 2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).