Universidad Thomas More

Principales variables determinantes del clima organizacional en DEQ Comercial S.A

Martha Janeth Guerra Espinoza

Trabajo de grado presentado para el cumplimiento parcial de los requisitos para optar por la licenciatura en Gerencia y Negocios Internacionales

Managua, Nicaragua 29 de Enero 2024

Índice

Índice i
Indice de Tablas ii
Agradecimientos 1
Resumen ejecutivo 2
Introducción 3
Revisión de la literatura 4
1. Clima Organizacional 4
2. Ventajas de un clima organizacional positivo 5
3. Liderazgo 6
4. Variables que afectan el clima organizacional 7
5. Motivación humana 8
6. Salario emocional 9
7. Comunicación interna 9
8. DEQ Comercial S.A 10
Metodología 11
Definición del Problema 11
Justificación 12
Preguntas de investigación 12
Objetivos 12
Hipótesis 13
Metodología 14
Estrategia de recolección de datos 16
Análisis de resultados 16
Sección 1: Datos generales del encuestado 16
Sección 2: Variables por evaluar. 18
Variable 1: Satisfacción de clientes. 18
Variable 2: Alineamiento organizacional 23
Variable 3: Higiene y Seguridad organizacional 27
Variable 4: Satisfacción en el trabajo 30
Variable 5: Liderazgo 37
Variable 6: Ambiente Organizacional 43

Variable 7: Trabajo en equipo 48
Variable 8: Remuneración 51
Variable 9: Motivación 53
Variable 10: Reciprocidad 56
C. Sección 3: Preguntas abiertas 59
Análisis Estadístico 61
Alineamiento organizacional en contraste con el Clima Organizacional 61
Remuneración en contraste con el Clima Organizacional. 64
Prueba de Hipótesis 66
Hipótesis 66
Conclusiones 68
Recomendaciones 69
Calendario del proceso de investigación 70
Anexos 71
Instrumento de recolección de datos 72
Bibliografía 84

Indice de Tablas

Tabla 1: Area donde trabaja (Hecho en SPSS) 16

Tabla 2: Tiempo de laborar en la institución (Hecho en SPSS) 17

Tabla 3: No tenemos a disposición información que nos permita saber si los clientes están satisfechos con nuestro trabajo. (Hecho en SPSS) 18

Tabla 4: Tenemos la autoridad para resolver problemas a fin de satisfacer oportunamente las necesidades de los clientes. (Hecho en SPSS) 18

Tabla 5: Usamos las sugerencias y la información brindada por los clientes para mejorar nuestros métodos de trabajo. (Hecho en SPSS) 19

Tabla 6: Todos nos sentimos responsables y nos esforzamos en contribuir con nuestro trabajo, a la atracción de inversión extranjera de la más alta calidad. (Hecho en SPSS) .20

Tabla 7: No recibimos siempre un servicio de calidad y oportuno de las otras áreas en DEQCO. (Hecho en SPSS) 20

Tabla 8: Realizamos mejoras constantes en nuestros métodos de trabajo para atender las necesidades expresadas por los clientes. (Hecho SPSS) 21

Tabla 9: Todos en DEQCO –incluyéndome a mí- nos preocupamos por medir y analizar el nivel de satisfacción de nuestros clientes. (Hecho en SPSS) 22

Tabla 10: Tengo muy claro cuál es la misión y visión de DEQCO. (Hecho en SPSS) 23

Tabla 11: Los objetivos y planes de DEQCO están claramente definidos. (Hecho en SPSS) 23

Tabla 12: Los objetivos y planes de DEQCO son comunicados oportunamente. (Hecho en SPSS) 24

Tabla 13: No comprendo bien cómo encaja mi trabajo con los objetivos y planes de trabajo de DEQCO. (Hecho en SPSS) 24

Tabla 14: Nuestros superiores trabajan en armonía. (Hecho en SPSS) 25

Tabla 15: Mis valores personales y los de DEQCO son compatibles. (Hecho en SPSS).26

Tabla 16: Me siento tan contento y a gusto de trabajar aquí que no pretendo buscar trabajo en otro lugar. (Hecho en SPSS) 26

Tabla 17: No siento que en el último año han mejorado las condiciones físicas de trabajo. (Hecho en SPSS) 27

Tabla 18: Las condiciones de higiene del área donde trabajo son adecuadas. (Hecho en SPSS) 28

Tabla 19: Existen los medios y equipos que permiten contar con un ambiente seguro de trabajo. (Hecho en SPSS) 28

Tabla 20: Existe orden y limpieza en el lugar donde realizo mi trabajo. (Hecho en SPSS) 29

Tabla 21: El cuidado y mantenimiento en la infraestructura de la institución es adecuado. (Hecho en SPSS) 29

Tabla 22: Estoy satisfecho con el trabajo que tengo actualmente. (Hecho en SPSS).....30

Tabla 23: Con mi trabajo me siento realizado profesionalmente. (Hecho en SPSS).....31

Tabla 24: No todos contamos con orientaciones claras sobre cómo debemos hacer nuestro trabajo. (Hecho en SPSS).....31

Tabla 25: Tengo muy claro cuáles son mis objetivos, metas y resultados para hacer un buen trabajo. (Hecho en SPSS).....32

Tabla 26: Mis sugerencias son tomadas en cuenta para mejorar en mi trabajo. (Hecho en SPSS).....33

Tabla 27: Mi trabajo es importante y valorado por mis superiores. (Hecho en SPSS) 33

Tabla 28: Mi trabajo es importante y contribuye en el éxito de DEQCO. (Hecho en SPSS) 34

Tabla 29: La responsabilidad que tengo actualmente está acorde con mi capacidad y habilidades. (Hecho en SPSS).....35

Tabla 30: Mi carga de trabajo me permite tener una vida personal y familiar balanceada. (Hecho en SPSS) 35

Tabla 31: Mis responsabilidades son estables y no me cambian las “reglas del juego” constantemente. (Hecho en SPSS) 36

Tabla 32: Mi superior inmediato le da seguimiento a las actividades y proyectos que me asigna. (Hecho en SPSS) 37

Tabla 33: Mi superior inmediato no evalúa mi desempeño de manera objetiva. (Hecho en SPSS).....38

Tabla 34: Mi superior inmediato sabe darme retroalimentación acerca de mi trabajo y desempeño, de forma constructiva. (Hecho en SPSS) 38

Tabla 35: Mi superior inmediato enseña con el ejemplo el comportamiento que espera del personal. (Hecho en SPSS) 39

Tabla 36: Mi superior inmediato es firme cuando toma decisiones importantes. (Hecho en SPSS).....39

Tabla 37: Mi superior inmediato conoce muy bien su trabajo. (Hecho en SPSS).....40

Tabla 38: Mi superior inmediato tiene las competencias y habilidades para liderar a su equipo de trabajo de forma eficiente y eficaz. (Hecho en SPSS) 41

Tabla 39: Mi superior inmediato nos trata con amabilidad, respeto y cordialidad. (Hecho en SPSS).....41

Tabla 40: Mi superior inmediato nos mantiene informados de las cosas importantes que están sucediendo dentro y fuera de DEQCO. (Hecho en SPSS) 42

Tabla 41: En DEQCO nos comunicamos franca y oportunamente, evitando así los chismes y la mala información. (Hecho en SPSS) 43

Tabla 42: En DEQCO nos comunicamos de manera oportuna. (Hecho en SPSS) 44

Tabla 43: La Gerencia General es accesible. (Hecho en SPSS) 44

Tabla 44: Me siento apreciado por mis compañeros de trabajo, pues saben valorar mi trabajo. (Hecho en SPSS).....45

Tabla 45: Las relaciones entre el personal y la Gerencia General son positivas. (Hecho en SPSS).....46

Tabla 46: No tengo la seguridad de tener un trabajo estable en DEQCO. (Hecho en SPSS).....46

Tabla 47: Me gustaría permanecer muchos años laborando en DEQCO. (Hecho en SPSS).....47

Tabla 48: La institución se preocupa por promover a su personal a mejores posiciones. (Hecho en SPSS) 48

Tabla 49: En mi área de trabajo no se estimula el trabajo en equipo. (Hecho en SPSS) .48

Tabla 50: El personal de otras áreas coopera con nosotros ayudando a que nuestro trabajo sea más fácil. (Hecho en SPSS) 49

Tabla 51: Existe compañerismo y unidad entre todo el personal de DEQCO. (Hecho en SPSS).....50

Tabla 52: El salario que recibo está acorde con mis funciones y responsabilidades. (Hecho en SPSS) 51

Tabla 53: Los beneficios que otorga DEQCO a los trabajadores son adecuados. (Hecho en SPSS).....51

Tabla 54: No cambiaría de trabajo por uno con igual salario y beneficios. (Hecho en SPSS).....52

Tabla 55: DEQCO tiene una política retributiva adecuada. (Hecho en SPSS).....53

Tabla 56: Me siento motivado con el trabajo que realizo actualmente. (Hecho en SPSS) 53

Tabla 57: DEQCO se preocupa por mantener motivado al personal en su trabajo. (Hecho en SPSS).....54

Tabla 58: Todos –incluyéndome a mí- nos sentimos orgullosos de pertenecer a DEQCO. (Hecho en SPSS) 54

Tabla 59: DEQCO nos apoya cuando es requerido. (Hecho en SPSS).....55

Tabla 60: Siempre se nos felicita y reconoce cuándo hacemos un buen trabajo. (Hecho en SPSS).....56

Tabla 61: Cada uno se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones. (Hecho en SPSS).....56

Tabla 62: Observo que mis compañeros se responsabilizan por controlar su propio trabajo. (Hecho en SPSS).....57

Tabla 63: No todos tratamos con cuidado los bienes y equipos de la institución. (Hecho en SPSS).....58

Tabla 64: Resultados de preguntas abiertas (Elaboracion propia) 59

Tabla 65: Tabla Cruzada Alineamiento vs Clima Organizacional (Hecho en SPSS) 61
Tabla 66: Prueba Chi-Cuadrado Alineamiento vs Clima Organizacional (Hecho en SPSS) 61
Tabla 67: Pruebas estadisticas Alineamiento vs Clima Organizacional (Hecho en SPSS) 62
Tabla 68: Tabla Cruzada Liderazgo vs Clima Organizacional (Hecho en SPSS) 63
Tabla 69: Prueba Chi-Cuadrado Liderazgo vs Clima Organizacional (Hecho en SPSS) ..63
Tabla 70: Pruebas estadisticas Liderazgo vs Clima Organizacional (Hecho en SPSS) 63
Tabla 71: Tabla Cruzada Remuneracion vs Clima Organizacional (Hecho en SPSS) 64
Tabla 72: Prueba Chi-Cuadrado Remuneracion vs Clima Organizacional (Hecho en SPSS).....65
Tabla 73: Pruebas estadisticas Remuneracion vs Clima Organizacional (Hecho en SPSS) 65

Agradecimientos

Quiero expresar mi profunda gratitud a mis padres, Martha e Igor, quienes no solo han sido la base de todo lo logrado en este proceso, sino que también me han inspirado para superarme y cumplir mis metas. Su inquebrantable impulso y apoyo han sido mi mayor fortaleza. A mis hermanos, gracias por su constante acompañamiento, que ha hecho este camino aún más significativo.

A mi querido novio, Ricardo Haslam, por ser mi apoyo incondicional, agradezco su cariño durante todo este proceso. Su presencia ha hecho más ligero cada desafío. Su apoyo ha sido esencial para alcanzar esta meta, y estoy agradecida por tenerlo a mi lado.

Mi reconocimiento especial al Msc. Pablo Escorcia, mi tutor, por su inspiración y orientación. Su guía experta ha sido fundamental en el desarrollo de esta tesis.
Estoy agradecida por su labor como profesor durante estos años y por su invaluable contribución a mi crecimiento académico.

Resumen ejecutivo

Este estudio aborda la falta de evaluaciones previas del clima organizacional en Importadora de Productos Químicos DEQCO, ubicada en Managua. La ausencia de este análisis ha llevado a la realización de una investigación que tiene como objetivo principal identificar las variables determinantes del clima organizacional en esta empresa. La importancia de este estudio radica en su potencial para proporcionar a DEQCO información valiosa sobre los aspectos que influyen en el entorno laboral, facilitando así la implementación de medidas efectivas para mejorar la calidad de vida laboral y la eficiencia organizacional.

A través de una encuesta aplicada a 55 empleados y el uso de técnicas estadísticas avanzadas mediante SPSS, esta investigación se basa en una selección de diez variables críticas, derivadas de una revisión exhaustiva de la literatura. Estas variables se han elegido cuidadosamente para proporcionar una comprensión integral de los factores que contribuyen al clima organizacional en DEQCO. Los resultados obtenidos se presentarán de manera clara y detallada, ofreciendo a la empresa una base sólida para la toma de decisiones estratégicas orientadas a mejorar la dinámica organizacional y la satisfacción laboral.

Introducción

En el entorno empresarial actual, el clima organizacional emerge como un factor crítico que influye directamente en la productividad, la satisfacción laboral y el bienestar de los empleados. Este estudio se enfoca en la empresa Importadora de Productos Químicos DEQCO, ubicada en Managua, donde, a pesar de su relevancia, no se ha realizado previamente una medición sistemática del clima organizacional. La ausencia de esta evaluación ha motivado la presente investigación, que tiene como propósito principal identificar las principales variables determinantes del clima organizacional en DEQCO. La relevancia de este análisis radica en su capacidad para proporcionar a la organización una comprensión profunda de los factores que influyen en el ambiente laboral, permitiendo la implementación de estrategias efectivas para mejorar la calidad de vida laboral y el rendimiento general de la empresa.

Esta investigación se fundamenta en una revisión exhaustiva de la literatura previa, que ha permitido la identificación de diez variables clave que se consideran esenciales para comprender el clima organizacional. Estas variables, seleccionadas cuidadosamente con base en la revisión de estudios y teorías relevantes, forman la base de la encuesta aplicada a los 55 empleados de DEQCO. A través de un análisis estadístico riguroso utilizando SPSS, se busca proporcionar una visión cuantitativa y cualitativa de los factores que impactan significativamente en el clima organizacional de la empresa.

Revisión de la literatura

El clima organizacional es un tema de gran relevancia en el campo de la gestión empresarial y los recursos humanos. El ambiente de trabajo, las percepciones y las interacciones entre los miembros de una organización desempeñan un papel fundamental en el bienestar de los empleados y en el éxito de la empresa en su conjunto. Por lo tanto, comprender y analizar el clima organizacional se ha convertido en un factor determinante para los investigadores y profesionales de Recursos Humanos.

Esta revisión de la literatura tiene como objetivo examinar y sintetizar los estudios más relevantes sobre el clima organizacional y sus principales variables determinantes. A través de un análisis exhaustivo de la literatura existente, se busca comprender los factores que influyen en la formación y el mantenimiento del clima organizacional, así como su impacto en los empleados y en los resultados organizacionales.

Se explorarán las diferentes definiciones y conceptualizaciones relacionadas al tema. Se examinará cómo el clima organizacional se ha conceptualizado como un constructo multidimensional, que abarca aspectos como la comunicación, el liderazgo, las normas y los valores compartidos, la toma de decisiones y el apoyo social.

1. Clima Organizacional

En el libro "*Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*". Chiavenato expone que la motivación individual se refleja en el clima de la organización. Las personas constantemente se ajustan a distintas circunstancias con el fin de cubrir sus necesidades y preservar su bienestar emocional. Esto implica un proceso ininterrumpido de adaptación en el que no solo se busca satisfacer las necesidades básicas, sino también aquellas de mayor importancia. La frustración, por no satisfacer necesidades más elevadas, provoca muchos problemas de adaptación.

La adaptación varía de una persona a otra y en la misma persona de un momento a otro. De la misma manera el autor destaca una correlación existente entre adaptación y salud

mental. El saber adaptarse conlleva a tener salud mental. Las personas mentalmente sanas tienen las siguientes características.

1. Se sienten bien consigo mismos.
2. Se sienten bien con otros.
3. Son capaces de enfrentar solas las exigencias de la vida.

Por lo tanto el autor define el clima organizacional como "El ambiente entre los miembros de la organización" y que este está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas. Cuando los colaboradores se encuentran muy motivados, el clima organizacional mejora y se traduce en relaciones satisfactorias, en la cual destacan actitudes de ánimo, interés, colaboración irrestricta, etc. Sin embargo, por el contrario cuando las personas están poco motivadas, sea por frustración o por la imposición de barreras para la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional suele debilitarse y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., y en algunos casos puede llegar a generar episodios de inconformismo y agresividad, situaciones en las cuales los miembros se enfrentan abiertamente a la organización, como ocurre con huelgas, paros y protestas similares.

En resumen Chiavenato expone el clima organizacional como la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, y como esta puede llegar a influir firmemente en su comportamiento. De igual manera el concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Son todas estas propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir, aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus colaboradores.

2. Ventajas de un clima organizacional positivo

En el artículo científico "*El comportamiento organizacional en su entorno hacia la actitud y conducta del ser humano para lograr ventaja competitiva en el desempeño laboral*" escrito por Cañarte et al. (2017) nos expone las distintas ventajas al tener un clima organizacional positivo, la importancia de los procesos motivacionales en el entorno laboral de las organizaciones y caracteriza al trabajador como "el alma" de la misma.

Nos comparte lo fundamental que son todas las herramientas necesarias que brindan estas condiciones laborales para el colaborador, que sean idóneas y se sienta a gusto en el microambiente de la organización.

Existe una relación estrechamente ligada entre los climas organizacionales, las motivaciones laborales con la productividad de una organización y como esto genera al largo plazo una ventaja competitiva con aquellas organizaciones que no generan dentro de su clima organizacional ningún tipo de motivación o estímulo a sus trabajadores. (Cañarte, 2017).

El autor explica y hace relación a que las empresas que hayan aprendido a evaluar y a desarrollar las habilidades de sus colaboradores se encontraran mayormente capacitadas en comparación a la competencia para afrontar los continuos retos del entorno. Por ello recomienda, establecer formas que fortalezcan el talento humano de los individuos de una organización, con el fin de tener desempeños que se vean reflejados en el logro de objetivos eficientemente.

El autor nos expone algunas variables que se deben tomar en cuenta para propiciar un clima organizacional positivo:

- El fortalecimiento de las actividades de promoción de buena salud en la organización.
- El apoyo de la gerencia y la participación activa de los trabajadores, con sentido de pertenencia.
- El control de la presencia y el efecto de los factores de riesgo asociados con accidentes y las enfermedades relacionadas con el trabajo.
- La motivación necesaria para dinamizar y garantizar el desarrollo de una política de higiene, seguridad, salud ocupacional y protección del medio.

3. Liderazgo

Tradicionalmente, el poder e influencia en las organizaciones se han abordado de manera lineal entre líderes y seguidores, donde el líder determina los cambios necesarios para alcanzar la estabilidad. Sin embargo, al considerar a las organizaciones como sistemas complejos, la interacción entre los agentes adquiere importancia y la influencia del liderazgo se vuelve indeterminada. Los cambios pueden ser espontáneos y poco previsibles, lo que

desafía la noción de estabilidad en un ambiente estable. En este enfoque alternativo, el liderazgo surge como un proceso interno que facilita la movilización y autoorganización de la organización. (Torres et al. 2013).

El estudio examina el liderazgo, el poder y la movilización organizacional a través de una revisión teórica y conceptual, abordando el cambio organizacional y el papel de los colaboradores como fuente de poder. Además, se reflexiona sobre el potencial del líder para promover desequilibrios productivos y permitir la evolución de la organización.

Según Torres se ha reconocido que el poder es fundamental para movilizar una organización hacia niveles adaptativos, y el liderazgo es un proceso relacional donde emerge de la interacción entre los agentes del sistema. El poder no define al líder, pero es necesario para el liderazgo, por lo que comprender este concepto es fundamental. El ejercicio del poder puede tener efectos difusos en la organización, movilizando al sistema hacia cambios imprevistos. Además, el estudio del liderazgo y el poder implica comprender la influencia de los seguidores/colaboradores en el líder y en los procesos de liderazgo.

Las características de los seguidores son influenciadas por las interacciones en diferentes niveles de la organización, que a su vez responden a las contingencias del entorno interno y externo.

4. Variables que afectan el clima organizacional

El clima organizacional se puede evaluar a través de diferentes variables que reflejan las percepciones y características del ambiente laboral en una organización. En el artículo científico "*El comportamiento organizacional en su entorno hacia la actitud y conducta del ser humano para lograr ventaja competitiva en el desempeño laboral*" escrito por Cañarte et al. (2017) presenta algunas de las variables comunes utilizadas para medir el clima organizacional:

1. Variables del ambiente físico: Espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, máquinas, etc…

2. Variables estructurales: Tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc…
3. Variables del ambiente social: Compañerismo, conflictos entre personas o entre departamento, comunicaciones, etc…
4. Variables personales: Aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas.
5. Variables propias del comportamiento organizacional: Productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones, estrés, etc…

5. Motivación humana

La motivación es un elemento que podemos encontrar en todos los momentos de la vida del ser humano. Es difícil comprender el comportamiento de las personas sin tener un mínimo conocimiento de lo que lo motiva. No es fácil explicar el concepto de motivación, se utiliza en distintos sentidos. De manera general, motivo es todo lo que impulsa a una persona a actuar de cierta manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico. Ese impulso a la acción puede ser consecuencia de un estímulo externo (proveniente del ambiente) o generarse internamente por los procesos mentales del individuo. En ese aspecto, la motivación se relaciona con el sistema de cognición de la persona. (Chiavenato, 2011)

Tomando en cuenta lo anteriormente explicado, Chiavenato expone que existen tres premisas que explican la conducta humana:

1. La conducta es producto de estímulos externos o internos. Existe una causalidad en la conducta. Tanto la herencia como el ambiente influyen decisivamente en el comportamiento de las personas.
2. La conducta es motivada, es decir, en toda conducta humana existe una finalidad. La conducta no es casual ni aleatoria, sino que siempre se orienta y dirige a un objetivo.
3. La conducta está orientada a objetivos. En todo comportamiento existe siempre un impulso, deseo, necesidad o tendencia, expresiones con que se designan los motivos de la conducta.

Si las suposiciones anteriores son correctas, la conducta no es espontánea ni está exenta de finalidad: siempre hay un objetivo explícito o implícito que la explica.

6. Salario emocional

El artículo "*Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento actual*" escrito por Espinoza (2020) plantea de qué manera el rendimiento, motivación, satisfacción y productividad del colaborador tiene un incremento bajo el uso de un esquema de retribuciones comúnmente conocido como "salario emocional".

El salario emocional se refiere a las retribuciones no económicas que un trabajador recibe para satisfacer sus necesidades personales y familiares. No está relacionado con el dinero, sino que tiene un impacto simbólico en la calidad de vida y productividad de las personas. Su objetivo es equilibrar las expectativas de los individuos al abordar diferentes aspectos de su vida cotidiana y así contribuir a un mayor equilibrio. (Espinoza et al, 2020)

El autor señala que los colaboradores que se encuentran satisfechos tienden a ser más productivos, y la felicidad del mismo no solo beneficia a él, sino también a la organización y su éxito organizacional. Cuando un colaborador está altamente motivado, trabaja de manera más armónica. Por lo tanto, se considera que la implementación adecuada del salario emocional es altamente efectiva.

7. Comunicación interna

La comunicación interna fomenta un clima laboral favorable al permitir el intercambio de información, ideas y preocupaciones entre los colaboradores. Esto crea confianza y facilita la realización de tareas diarias, promoviendo relaciones interpersonales positivas en la organización. Además, la comunicación interna tiene un impacto positivo en la identidad organizacional de los colaboradores, alineándolos con los objetivos, valores, metas, visión, misión, políticas y estrategias de la organización. Esto contribuye a evitar crisis internas causadas por cambios frecuentes en la supervisión o liderazgo. (Leyva, 2020)

Leyva en su investigación "*La comunicación interna en el clima laboral de las empresas*" concluye que la comunicación interna es una herramienta de gestión crucial en las organizaciones, ya que tiene un impacto positivo en el clima laboral y, por ende, en la productividad. Facilita la resolución de conflictos y promueve un ambiente laboral favorable.

La comunicación interna influye de manera positiva en el clima laboral al fomentar una comunicación abierta y cordial dentro de las organizaciones, basada en la confianza mutua entre colaboradores y superiores. Esto permite una mejora continua al proporcionar un espacio para recibir retroalimentación adecuada.

8. DEQ Comercial S.A

DEQ Comercial S.A es una empresa nicaragüense dedicada a la importación y comercialización de productos y sistemas de higiene, enfocados principalmente en ventas mayoristas. Provee productos de alta calidad a precios competitivos, basados en la comercialización de productos y sistemas de higiene, promoviendo la oportunidad de nuevos negocios y el desarrollo profesional. La empresa en cuestión es un negocio familiar con una trayectoria de más de una década en el mercado. Consta de cuatro establecimientos, cada uno con su administración independiente, incluyendo la sucursal principal y las bodegas. En términos de la fuerza laboral de la organización, la empresa cuenta con un total de 55 colaboradores, de los cuales el 91% son hombres y el 9% mujeres, abarcando un rango de edades que oscila entre los 21 y los 70 años.

La empresa Deqco hasta la fecha no ha implementado ningún tipo de evaluación o medición referente al clima organizacional, clima laboral o la satisfacción de sus colaboradores. Ante esta situación, es crucial reconocer la importancia y la necesidad de llevar a cabo un estudio de esta naturaleza.

Para concluir, el clima organizacional es una pieza fundamental en el rompecabezas del éxito empresarial y el bienestar de sus colaboradores. Su comprensión y análisis han adquirido una relevancia crucial en la gestión de recursos humanos. A través de esta revisión de la literatura, se ha examinado y sintetizado las investigaciones relevantes sobre el tema, destacando las variables determinantes que influyen en su formación y mantenimiento. Al entender las diferentes dimensiones y conceptos asociados, como la comunicación, el liderazgo, las normas y los valores compartidos, la toma de decisiones y el apoyo social, los profesionales pueden fomentar un ambiente laboral positivo que promueva la eficacia organizacional y el bienestar de los colaboradores. Estos esfuerzos en la gestión del clima organizacional son esenciales para crear un entorno propicio para el crecimiento y éxito sostenible de las organizaciones.

Metodología

Definición del Problema

La investigación se llevará a cabo en la empresa Deqco, una empresa nicaragüense dedicada a la importación y comercialización de productos y sistemas de higiene.

A pesar de su largo historial, la empresa Deqco nunca ha llevado a cabo ninguna medición relacionada con el clima organizacional, clima laboral o la satisfacción de sus colaboradores. Tomando en cuenta esta situación, resulta de gran relevancia realizar un estudio de esta naturaleza debido a que considero que en el contexto empresarial actual, las mediciones del clima organizacional han adquirido una importancia crucial. Estas mediciones son esenciales debido a diversas razones. En primer lugar, contribuyen a la retención y atracción de talento en un mercado laboral altamente competitivo. Conocer y comprender las necesidades y expectativas de los empleados permite implementar mejoras y estrategias que los motiven a permanecer en la empresa y atraer a nuevos profesionales.

Considerando la relevancia de estas mediciones, es esencial realizar un estudio de clima organizacional en Deqco. Mediante esta evaluación, se obtendrá información valiosa y fundamentada sobre la cultura y el liderazgo de la empresa, permitiendo fortalecer la cultura corporativa, promover un liderazgo efectivo y desarrollar planes de desarrollo profesional acordes a las necesidades de los colaboradores.

El estudio de clima organizacional en Deqco brindará una oportunidad única para identificar tanto las fortalezas existentes como las áreas que requieren mejoras. A partir de los resultados obtenidos, se podrán implementar estrategias y acciones con el propósito de fomentar un entorno laboral más saludable, motivador y satisfactorio. Este enfoque permitirá tomar decisiones informadas y promover un crecimiento sostenible, mejorando así el desempeño en todos los niveles de la organización.

El estudio mencionado proporcionará una visión clara y completa del ambiente de trabajo en Deqco, brindando una base sólida para la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas enfocadas en la mejora continua. Asimismo, permitirá entender la cultura organizacional, promover un liderazgo efectivo y adaptar los planes de desarrollo profesional según las necesidades específicas de los colaboradores.

Justificación

La presente investigación se centrará en las principales variables determinantes del clima organizacional en la empresa Deqco, un tema de vital importancia en la gestión empresarial hoy en día. El clima organizacional según Chiavenato (2019), reconocido autor en el campo de la administración y gestión de recursos humanos, se refiere al ambiente psicológico y emocional que se experimenta en una organización. Es la percepción colectiva de los empleados sobre el entorno laboral en el que se desenvuelven, incluyendo sus actitudes, emociones, satisfacción y motivación.

Hoy en día las empresas enfrentan un entorno empresarial cada vez más competitivo y dinámico, por esto, se reconoce la importancia de contar con un clima organizacional favorable para el éxito empresarial y la sostenibilidad a largo plazo. Un clima organizacional positivo promueve la motivación de los colaboradores, fomenta la innovación, fortalece la cultura corporativa y mejora la retención del talento humano, lo que se traduce en un mayor rendimiento laboral y una ventaja competitiva.

Preguntas de investigación

1. ¿Cómo afecta el alineamiento organizacional en la construcción del clima organizacional?

2. ¿Cuál es la percepción de los colaboradores de DEQCO en relación con el efecto del liderazgo de la empresa en el ambiente organizacional?

3. ¿Cuál es la influencia que ejerce la remuneración en el ambiente organizacional de DEQCO sobre sus colaboradores?

Objetivos

Objetivo general: Identificar las principales variables que influyen en el clima organizacional dentro de la empresa Deqco.

Objetivos específicos

1. Determinar el efecto del alineamiento organizacional en la construcción del clima organizacional.

2. Analizar el efecto provocado por la percepción de los colaboradores de DEQCO en lo que respecta al liderazgo de la empresa sobre el ambiente organizacional.

3. Identificar la influencia que tiene en los colaboradores de DEQCO la remuneración en el ambiente organizacional.

Hipótesis

Hipótesis 1

H0= El alineamiento organizacional no tiene efecto en la construcción del clima organizacional.
H1= El alineamiento organizacional tiene efecto en la construcción del clima organizacional.

Hipótesis 2

H0= Los colaboradores de DEQCO consideran que el liderazgo de la empresa no tiene efecto sobre el ambiente organizacional.
H1= Los colaboradores de DEQCO consideran que el liderazgo de la empresa tiene efecto sobre el ambiente organizacional.

Hipótesis 3

H0= Los colaboradores de DEQCO consideran que la remuneración percibida no tiene influencia sobre el ambiente organizacional.
H1= Los colaboradores de DEQCO consideran que la remuneración percibida tiene influencia sobre el ambiente organizacional.

Metodología

El diseño de investigación para este estudio será un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo). La metodología a ocupar será de diseño transversal la cual implica obtener una sola vez información de cualquier muestra dada de elementos de la población. En los diseños transversales simples se extrae una única muestra de encuestados de la población meta y se obtiene información de esta muestra una sola vez.

La siguiente investigación se llevará a cabo en la empresa Deqco, una empresa nicaragüense dedicada a la importación y comercialización de productos y sistemas de higiene.

La población a estudiar es de 55 colaboradores, de los cuales el 91% son hombres y el 9% mujeres, abarcando un rango de edades que oscila entre los 21 y los 70 años. Ubicados en 4 establecimientos en la ciudad de Managua. Los datos se recolectarán mediante encuestas. Debido al pequeño tamaño de la población se procurará analizar el 100% de la población para que tengan relevancia estadística.

Para llevar a cabo la evaluación del clima organizacional en el marco de esta tesis, se diseñó una encuesta exhaustiva con el objetivo de obtener una comprensión profunda de las percepciones y opiniones de los miembros de la organización. La encuesta consta de 11 apartados que abarcan diversos aspectos clave del entorno laboral. Estos apartados incluyen: satisfacción del cliente, alineamiento organizacional, higiene y seguridad organizacional, satisfacción en el trabajo, liderazgo, ambiente organizacional, trabajo en equipo, remuneración, motivación y reciprocidad. Además, el último apartado consiste en tres preguntas abiertas que permitirán a los participantes ofrecer comentarios detallados sobre áreas específicas del clima organizacional.

La encuesta se ha estructurado en forma de escala Likert de cinco puntos, que va desde "Totalmente en desacuerdo" hasta "Totalmente de acuerdo", y se aplicará de manera anónima para garantizar la confidencialidad y la comodidad de los participantes. Cada uno de los 11 apartados incluirá una serie de afirmaciones relacionadas con el tema correspondiente, y los participantes deberán indicar su nivel de acuerdo con estas afirmaciones utilizando la escala Likert.

Una vez recopilados los datos, se procederá a tabular y analizar los resultados utilizando el software SPSS, un programa especializado en análisis estadístico avanzado. Los datos de la

encuesta se ingresarán en SPSS para realizar cálculos estadísticos como correlaciones entre la variable dependiente y variables independientes, lo que permitirá evaluar las tendencias generales y las relaciones entre diferentes aspectos del clima organizacional. Además, las respuestas a las preguntas abiertas serán categorizadas y analizadas cualitativamente para identificar patrones y temas emergentes. Esta combinación de análisis cuantitativo y cualitativo proporcionará una visión completa y precisa del clima organizacional, lo que a su vez facilitará la identificación de áreas específicas que requieran atención y desarrollo dentro de la organización. El objetivo es llevar a cabo el cuestionario tanto con los directivos como con el resto de los colaboradores de la empresa.

La variable dependiente será el nivel de clima organizacional mientras que las variables independientes incluirán factores como la comunicación interna, satisfacción del cliente, alineamiento organizacional, higiene y seguridad organizacional, trabajo en equipo, liderazgo, remuneración y satisfacción laboral.

Los datos recopilados se analizarán mediante el programa estadístico IBM SPSS. Se utilizarán tablas de frecuencias, tablas cruzadas, pruebas de chi-cuadrado, estadísticos Phi y Cramer’s V. Se elaborarán tablas de frecuencias para mostrar la distribución de las variables categóricas, lo que permitirá una comprensión clara de los datos disponibles. Las tablas cruzadas se utilizaran para investigar la relación entre dos variables, proporcionando información sobre la fuerza y la dirección de cualquier asociación potencial. Se realizarán pruebas de Chi-cuadrado para determinar la importancia de cualquier asociación observada, teniendo en cuenta los valores esperados bajo la hipótesis nula. En conjunto, estos métodos proporcionaran un análisis exhaustivo de los datos que permitirá extraer conclusiones significativas.

Estrategia de recolección de datos

Para conocer el nivel de relación entre las variables estudiadas se aplicó un instrumento de relación de datos, el cual se llevó a cabo de manera presencial en la empres DEQCO. Dicho instrumento consta de 11 apartados que abarcan diversos aspectos clave del entorno laboral.

Además, el último apartado consiste en tres preguntas abiertas que permitirán a los participantes ofrecer comentarios sobre áreas específicas del clima organizacional.
Las encuestas fueron estructuradas con base a la escala de Likert y posteriormente se procesaron los datos recopilados a través del programa Microsoft Excel y IBM SPSS. La encuesta se llevó a cabo en el mes de Octubre.

Se llevó a cabo un análisis estadístico inicial mediante la creación de tablas de distribución de frecuencia. En estas tablas, se calcularon los promedios de incidencias en las respuestas de cada individuo para cada sección. Este enfoque nos proporcionó una visión integral, identificando las secciones y preguntas que destacaban. Asimismo, nos permitió observar las tendencias entre los colaboradores, revelando respuestas que destacaban más que otras.

Análisis de resultados

Luego de llevar a cabo esta investigación y distribuir adecuadamente el instrumento de recolección de datos, se concluyó con un total de 55 encuestas. Estas fueron ingresadas en SPSS para el procesamiento de los resultados.

Sección 1: Datos generales del encuestado

Tabla 1: Area donde trabaja (Hecho en SPSS)

Área				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	ADMINISTRACIÓN	14	25.5	25.5
	VENTAS	22	40.0	65.5
	BODEGA	15	27.3	92.7
	LIMPIEZA	2	3.6	96.4
	SEGURIDAD	2	3.6	100.0
	Total	55	100.0	

En primer lugar, la sección número 1 nos brindó la oportunidad de identificar los datos generales sobre la estructura organizativa de la empresa, permitiéndonos realizar un recuento de la cantidad de colaboradores en cada área.

Tabla 2: Tiempo de laborar en la institución (Hecho en SPSS)

Tiempo Institución				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	0-1 AÑO	5	9.1	9.1
	1-5 AÑOS	23	41.8	50.9
	5-10 AÑOS	21	38.2	89.1
	10 AÑOS A MÁS	6	10.9	100.0
	Total	55	100.0	

A continuación, se recopiló información sobre el tiempo de cada colaborador de laborar en la empresa. Se observó que el 9.1% de los colaboradores lleva entre 0 y 1 año en la organización, el 41.8% tiene una antigüedad de 1 a 5 años, el 38.2% cuenta con 5 a 10 años de trabajar en la empresa, y finalmente, el 10.9% acumula más de 10 años de servicio en la organización.

Sección 2: Variables por evaluar.

Variable 1: Satisfacción de clientes.

Tabla 3: No tenemos a disposición información que nos permita saber si los clientes están satisfechos con nuestro trabajo. (Hecho en SPSS)

SATCLI1				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	9	16.4	16.4
	En desacuerdo	14	25.5	41.8
	Neutral	18	32.7	74.5
	De acuerdo	12	21.8	96.4
	Totalmente de acuerdo	2	3.6	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con la pregunta sobre la disponibilidad de información para evaluar la satisfacción de los clientes, los resultados varían entre los colaboradores de la empresa. Un 16.4% está totalmente en desacuerdo, mientras que un 25.5% muestra desacuerdo. Un 32.7% se sitúa en una posición neutral, y el 21.8% está de acuerdo. Un 3.6% está totalmente de acuerdo. Estos datos indican percepciones diversas y sugieren la necesidad de abordar la transparencia o mejorar la recopilación de datos relacionados con la satisfacción del cliente dentro de la organización.

Tabla 4: Tenemos la autoridad para resolver problemas a fin de satisfacer oportunamente las necesidades de los clientes. (Hecho en SPSS)

SATCLI2				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	1	1.8	1.8
	En desacuerdo	2	3.6	5.5
	Neutral	14	25.5	30.9
	De acuerdo	29	52.7	83.6
	Totalmente de acuerdo	9	16.4	100.0
	Total	55	100.0	

En respuesta a la pregunta "Tenemos la autoridad para resolver problemas a fin de satisfacer oportunamente las necesidades de los clientes", el 1.8% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, el 3.6% en desacuerdo, el 25.5% se encuentra en la escala neutral, el 52.7% está de acuerdo y el 16.4% está totalmente de acuerdo.

Tabla 5: Usamos las sugerencias y la información brindada por los clientes para mejorar nuestros métodos de trabajo. (Hecho en SPSS)

SATCLI3				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	4	7.3	7.3
	Neutral	13	23.6	30.9
	De acuerdo	30	54.5	85.5
	Totalmente de acuerdo	8	14.5	100.0
	Total	55	100.0	

En respuesta a la pregunta "Usamos las sugerencias y la información brindada por los clientes para mejorar nuestros métodos de trabajo", el 7.3% de los encuestados está en desacuerdo, el 23.6% se sitúa en la escala neutral, el 54.5% está de acuerdo y el 14.5% está

totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren una actitud generalmente positiva hacia la utilización de las sugerencias y la información de los clientes para mejorar los métodos de trabajo, con una mayoría considerable expresando acuerdo o total acuerdo.

Tabla 6: Todos nos sentimos responsables y nos esforzamos en contribuir con nuestro trabajo, a la atracción de inversión extranjera de la más alta calidad. (Hecho en SPSS)

SATCLI4				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	2	3.6	3.6
	En desacuerdo	5	9.1	12.7
	Neutral	17	30.9	43.6
	De acuerdo	21	38.2	81.8
	Totalmente de acuerdo	10	18.2	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con la afirmación "Todos nos sentimos responsables y nos esforzamos en contribuir con nuestro trabajo a la atracción de inversión extranjera de la más alta calidad", el 3.6% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, el 9.1% en desacuerdo, el 30.9% se encuentra en la escala neutral, el 38.2% está de acuerdo y el 18.2% está totalmente de acuerdo. Estos resultados reflejan una variedad de opiniones, con una proporción significativa expresando acuerdo o total acuerdo en relación con la responsabilidad y esfuerzo para atraer inversión extranjera de alta calidad.

Tabla 7: No recibimos siempre un servicio de calidad y oportuno de las otras áreas en DEQCO. (Hecho en SPSS)

SATCLI5				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	17	30.9	30.9
	En desacuerdo	13	23.6	54.5
	Neutral	16	29.1	83.6
	De acuerdo	7	12.7	96.4
	Totalmente de acuerdo	2	3.6	100.0
	Total	55	100.0	

En respuesta a la afirmación "No recibimos siempre un servicio de calidad y oportuno de las otras áreas en DEQCO", el 30.9% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, el 23.6% en desacuerdo, el 29.1% se encuentra en la escala neutral, el 12.7% está de acuerdo y el 3.6% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican una diversidad de opiniones, pero un porcentaje significativo muestra desacuerdo con la idea de que no siempre reciben un servicio de calidad y oportuno de otras áreas en DEQCO.

Tabla 8: Realizamos mejoras constantes en nuestros métodos de trabajo para atender las necesidades expresadas por los clientes. (Hecho SPSS)

SATCLI6				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	3	5.5	5.5
	Neutral	11	20.0	25.5
	De acuerdo	28	50.9	76.4
	Totalmente de acuerdo	13	23.6	100.0
	Total	55	100.0	

En respuesta a la afirmación "Realizamos mejoras constantes en nuestros métodos de trabajo para atender las necesidades expresadas por los clientes", el 5.5% de los encuestados está en desacuerdo, el 20% se encuentra en la escala neutral, el 50.9% está de acuerdo y el 23.6% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren una tendencia positiva, con la mayoría de los encuestados expresando acuerdo o total acuerdo en cuanto a la realización de mejoras constantes en los métodos de trabajo para atender las necesidades de los clientes.

Tabla 9: Todos en DEQCO –incluyéndome a mí- nos preocupamos por medir y analizar el nivel de satisfacción de nuestros clientes. (Hecho en SPSS)

SATCLI7				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	3	5.5	5.5
	Neutral	8	14.5	20.0
	De acuerdo	30	54.5	74.5
	Totalmente de acuerdo	14	25.5	100.0
	Total	55	100.0	

En respuesta a la afirmación "Todos en DEQCO, incluyéndome a mí, nos preocupamos por medir y analizar el nivel de satisfacción de nuestros clientes", el 5.5% de los encuestados está en desacuerdo, el 14.5% se encuentra en la escala neutral, el 54.5% está de acuerdo y el 25.5% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren una fuerte inclinación hacia la preocupación por medir y analizar el nivel de satisfacción de los clientes, con la mayoría de los encuestados expresando acuerdo o total acuerdo con esta afirmación.

Variable 2: Alineamiento organizacional

Tabla 10: Tengo muy claro cuál es la misión y visión de DEQCO. (Hecho en SPSS)

ALIORG1				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	3	5.5	5.5
	Neutral	9	16.4	21.8
	De acuerdo	25	45.5	67.3
	Totalmente de acuerdo	18	32.7	100.0
	Total	55	100.0	

En respuesta a la afirmación "Tengo muy claro cuál es la misión y visión de DEQCO", el 5.5% de los encuestados está en desacuerdo, el 16.4% se encuentra en la escala neutral, el 45.5% está de acuerdo y el 32.7% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que una mayoría significativa de los encuestados tiene claridad sobre la misión y visión de DEQCO, aunque hay un segmento que se mantiene en una posición neutral.

Tabla 11: Los objetivos y planes de DEQCO están claramente definidos. (Hecho en SPSS)

ALIORG2				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	3	5.5	5.5
	Neutral	7	12.7	18.2
	De acuerdo	32	58.2	76.4
	Totalmente de acuerdo	13	23.6	100.0
	Total	55	100.0	

En respuesta a la afirmación "Los objetivos y planes de DEQCO están claramente definidos", el 5.5% de los encuestados está en desacuerdo, el 12.7% se encuentra en la escala neutral, el 58.2% está de acuerdo y el 23.6% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados percibe que los objetivos y planes de DEQCO están claramente definidos, aunque hay un pequeño porcentaje que se mantiene neutral en esta evaluación.

Tabla 12: Los objetivos y planes de DEQCO son comunicados oportunamente. (Hecho en SPSS)

ALIORG3				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	4	7.3	7.3
	Neutral	12	21.8	29.1
	De acuerdo	24	43.6	72.7
	Totalmente de acuerdo	15	27.3	100.0
	Total	55	100.0	

En respuesta a la afirmación "Los objetivos y planes de DEQCO son comunicados oportunamente", el 7.3% de los encuestados está en desacuerdo, el 21.8% se encuentra en la escala neutral, el 43.6% está de acuerdo y el 27.3% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que hay una percepción general positiva en cuanto a la comunicación oportuna de los objetivos y planes de DEQCO, con la mayoría de los encuestados expresando acuerdo o total acuerdo.

Tabla 13: No comprendo bien cómo encaja mi trabajo con los objetivos y planes de trabajo de DEQCO. (Hecho en SPSS)

ALIORG4				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	16	29.1	29.1
	En desacuerdo	20	36.4	65.5
	Neutral	7	12.7	78.2
	De acuerdo	10	18.2	96.4
	Totalmente de acuerdo	2	3.6	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con el inciso "No comprendo bien cómo encaja mi trabajo con los objetivos y planes de trabajo de DEQCO", los resultados muestran que el 29.1% está totalmente en desacuerdo, el 36.4% en desacuerdo, el 12.7% se encuentra en la escala neutral, el 18.2% está de acuerdo y el 3.6% está totalmente de acuerdo. Estos datos sugieren que una proporción significativa de encuestados siente una buena comprensión sobre cómo su trabajo se relaciona con los objetivos y planes de DEQCO. Esto indica una percepción positiva en términos de comprensión y alineación entre las tareas individuales y los objetivos organizacionales.

Tabla 14: Nuestros superiores trabajan en armonía. (Hecho en SPSS)

ALIORG5				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	1	1.8	1.8
	Neutral	8	14.5	16.4
	De acuerdo	17	30.9	47.3
	Totalmente de acuerdo	29	52.7	100.0
	Total	55	100.0	

En respuesta a la afirmación "Nuestros superiores trabajan en armonía", el 1.8% de los encuestados está en desacuerdo, el 14.5% se encuentra en la escala neutral, el 30.9% está de acuerdo y el 52.7% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados percibe que sus superiores trabajan en armonía, con un porcentaje considerable expresando total acuerdo con esta afirmación.

Tabla 15: Mis valores personales y los de DEQCO son compatibles. (Hecho en SPSS)

ALIORG6				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Neutral	8	14.5	14.5
	De acuerdo	25	45.5	60.0
	Totalmente de acuerdo	22	40.0	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con la afirmación "Mis valores personales y los de DEQCO son compatibles", el 14.5% de los encuestados se encuentra en la escala neutral, el 45.5% está de acuerdo y el 40% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que una mayoría significativa de los encuestados percibe que sus valores personales son compatibles con los valores de DEQCO.

Tabla 16: Me siento tan contento y a gusto de trabajar aquí que no pretendo buscar trabajo en otro lugar. (Hecho en SPSS)

ALIORG7				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	2	3.6	3.6
	Neutral	10	18.2	21.8
	De acuerdo	12	21.8	43.6
	Totalmente de acuerdo	31	56.4	100.0
	Total	55	100.0	

En respuesta a la afirmación "Me siento tan contento y a gusto de trabajar aquí que no pretendo buscar trabajo en otro lugar", el 3.6% de los encuestados está en desacuerdo, el 18.2% se encuentra en la escala neutral, el 21.8% está de acuerdo y el 56.4% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados se siente contenta y a gusto trabajando en DEQCO, con un porcentaje significativo expresando una fuerte intención de permanecer en la organización.

Variable 3: Higiene y Seguridad organizacional

Tabla 17: No siento que en el último año han mejorado las condiciones físicas de trabajo. (Hecho en SPSS)

HISEORG1				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	21	38.2	38.2
	En desacuerdo	14	25.5	63.6
	Neutral	14	25.5	89.1
	De acuerdo	5	9.1	98.2
	Totalmente de acuerdo	1	1.8	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con el inciso "No siento que en el último año han mejorado las condiciones físicas de trabajo", los resultados indican que el 38.2% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, el 25.5% en desacuerdo, el 25.5% se encuentra en la escala neutral, el 9.1% está de acuerdo y el 1.8% está totalmente de acuerdo. Estos datos sugieren que la mayoría de los encuestados percibe mejoras en las condiciones físicas de trabajo en el último año.

Tabla 18: Las condiciones de higiene del área donde trabajo son adecuadas. (Hecho en SPSS)

HISEORG2				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Neutral	6	10.9	10.9
	De acuerdo	19	34.5	45.5
	Totalmente de acuerdo	30	54.5	100.0
	Total	55	100.0	

En respuesta a la afirmación "Las condiciones de higiene del área donde trabajo son adecuadas", el 10.9% de los encuestados se encuentra en la escala neutral, el 34.5% está de acuerdo y el 54.5% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados percibe que las condiciones de higiene en el área de trabajo son adecuadas.

Tabla 19: Existen los medios y equipos que permiten contar con un ambiente seguro de trabajo. (Hecho en SPSS)

HISEORG3				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Neutral	7	12.7	12.7
	De acuerdo	17	30.9	43.6
	Totalmente de acuerdo	31	56.4	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con la afirmación "Existen los medios y equipos que permiten contar con un ambiente seguro de trabajo", el 12.7% de los encuestados se encuentra en la escala neutral, el 30.9% está de acuerdo y el 56.4% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados percibe que existen los medios y equipos necesarios para mantener un ambiente seguro de trabajo.

Tabla 20: Existe orden y limpieza en el lugar donde realizo mi trabajo. (Hecho en SPSS)

HISEORG4				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Neutral	3	5.5	5.5
	De acuerdo	25	45.5	50.9
	Totalmente de acuerdo	27	49.1	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con la afirmación "Existe orden y limpieza en el lugar donde realizo mi trabajo", el 5.5% de los encuestados se encuentra en la escala neutral, el 45.5% está de acuerdo y el 49.1% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados percibe que hay orden y limpieza en el lugar donde realizan su trabajo.

Tabla 21: El cuidado y mantenimiento en la infraestructura de la institución es adecuado. (Hecho en SPSS)

HISEORG5				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	1	1.8	1.8
	Neutral	3	5.5	7.3
	De acuerdo	18	32.7	40.0
	Totalmente de acuerdo	33	60.0	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con la afirmación "El cuidado y mantenimiento en la infraestructura de la institución es adecuado", el 1.8% de los encuestados está en desacuerdo, el 5.5% se encuentra en la escala neutral, el 32.7% está de acuerdo y el 60% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que la gran mayoría de los encuestados percibe que el cuidado y mantenimiento de la infraestructura de la institución es adecuado.

Variable 4: Satisfacción en el trabajo

Tabla 22: Estoy satisfecho con el trabajo que tengo actualmente. (Hecho en SPSS)

SATTRA1				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	2	3.6	3.6
	Neutral	9	16.4	20.0
	De acuerdo	23	41.8	61.8
	Totalmente de acuerdo	21	38.2	100.0
	Total	55	100.0	

En respuesta a la afirmación "Estoy satisfecho con el trabajo que tengo actualmente", el 3.6% de los encuestados está en desacuerdo, el 16.4% se encuentra en la escala neutral, el 41.8% está de acuerdo y el 38.2% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados está satisfecha con su trabajo actual, con un porcentaje considerable expresando total acuerdo con la afirmación.

Tabla 23: Con mi trabajo me siento realizado profesionalmente. (Hecho en SPSS)

SATTRA2				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	3	5.5	5.5
	Neutral	13	23.6	29.1
	De acuerdo	19	34.5	63.6
	Totalmente de acuerdo	20	36.4	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con la afirmación "Con mi trabajo me siento realizado profesionalmente", el 5.5% de los encuestados está en desacuerdo, el 23.6% se encuentra en la escala neutral, el 34.5% está de acuerdo y el 36.4% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que una proporción significativa de los encuestados se siente realizado profesionalmente con su trabajo.

Tabla 24: No todos contamos con orientaciones claras sobre cómo debemos hacer nuestro trabajo. (Hecho en SPSS)

SATTRA3				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	9	16.4	16.4
	En desacuerdo	19	34.5	50.9
	Neutral	19	34.5	85.5
	De acuerdo	6	10.9	96.4
	Totalmente de acuerdo	2	3.6	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con la afirmación "No todos contamos con orientaciones claras sobre cómo debemos hacer nuestro trabajo", los resultados indican que el 16.4% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, el 34.5% en desacuerdo, el 34.5% se encuentra en la escala neutral, el 10.9% está de acuerdo y el 3.6% está totalmente de acuerdo. Esto significa que una parte significativa de los encuestados percibe que todos cuentan con orientaciones claras sobre cómo deben realizar su trabajo.

Tabla 25: Tengo muy claro cuáles son mis objetivos, metas y resultados para hacer un buen trabajo. (Hecho en SPSS)

SATTRA4				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Neutral	4	7.3	7.3
	De acuerdo	31	56.4	63.6
	Totalmente de acuerdo	20	36.4	100.0
	Total	55	100.0	

En cuanto a la afirmación "Tengo muy claro cuáles son mis objetivos, metas y resultados para hacer un buen trabajo", el 7.3% de los encuestados se sitúa en la escala neutral, mientras que el 56.4% está de acuerdo y el 36.4% está totalmente de acuerdo. Estos resultados reflejan que la mayoría de los encuestados siente tener claridad sobre sus objetivos, metas y resultados para realizar eficazmente su trabajo, destacándose un porcentaje significativo que muestra total acuerdo con la afirmación.

Tabla 26: Mis sugerencias son tomadas en cuenta para mejorar en mi trabajo. (Hecho en SPSS)

SATTRA5				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	3	5.5	5.5
	Neutral	14	25.5	30.9
	De acuerdo	25	45.5	76.4
	Totalmente de acuerdo	13	23.6	100.0
	Total	55	100.0	

En cuanto a la consideración de las sugerencias para mejorar en el trabajo, el 5.5% de los encuestados está en desacuerdo, el 25.5% se encuentra en la escala neutral, el 45.5% está de acuerdo y el 23.6% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados percibe que sus sugerencias son tomadas en cuenta para mejorar en su trabajo, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 27: Mi trabajo es importante y valorado por mis superiores. (Hecho en SPSS)

SATTRA6				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	1	1.8	1.8
	En desacuerdo	2	3.6	5.5
	Neutral	12	21.8	27.3
	De acuerdo	20	36.4	63.6
	Totalmente de acuerdo	20	36.4	100.0
	Total	55	100.0	

En lo que respecta a la importancia y valoración del trabajo por parte de los superiores, el 1.8% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, el 3.6% en desacuerdo, el 21.8% se encuentra en la escala neutral, el 36.4% está de acuerdo y el 36.4% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que una proporción considerable de los encuestados percibe que su trabajo es valorado y considerado importante por parte de sus superiores, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 28: Mi trabajo es importante y contribuye en el éxito de DEQCO. (Hecho en SPSS)

SATTRA7				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	1	1.8	1.8
	Neutral	8	14.5	16.4
	De acuerdo	30	54.5	70.9
	Totalmente de acuerdo	16	29.1	100.0
	Total	55	100.0	

Respecto a la importancia y contribución del trabajo al éxito de DEQCO, el 1.8% de los encuestados está en desacuerdo, el 14.5% se encuentra en la escala neutral, el 54.5% está de acuerdo y el 29.1% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados percibe que su trabajo es importante y contribuye al éxito de DEQCO, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 29: La responsabilidad que tengo actualmente está acorde con mi capacidad y habilidades. (Hecho en SPSS)

SATTRA8				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Neutral	9	16.4	16.4
	De acuerdo	21	38.2	54.5
	Totalmente de acuerdo	25	45.5	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con la adecuación de la responsabilidad actual con la capacidad y habilidades, el 16.4% de los encuestados se encuentra en la escala neutral, el 38.2% está de acuerdo y el 45.5% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados percibe que la responsabilidad actual está alineada con su capacidad y habilidades, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 30: Mi carga de trabajo me permite tener una vida personal y familiar balanceada. (Hecho en SPSS)

SATTRA9				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	4	7.3	7.3
	Neutral	11	20.0	27.3
	De acuerdo	22	40.0	67.3
	Totalmente de acuerdo	18	32.7	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con la afirmación "Mi carga de trabajo me permite tener una vida personal y familiar balanceada", el 7.3% de los encuestados está en desacuerdo, el 20% se encuentra en la escala neutral, el 40% está de acuerdo y el 32.7% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que una proporción significativa de los encuestados percibe que su carga de trabajo les permite mantener un equilibrio entre la vida personal y familiar, con un porcentaje considerable expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación

Tabla 31: Mis responsabilidades son estables y no me cambian las “reglas del juego” constantemente. (Hecho en SPSS)

SATTRA10				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	3	5.5	5.5
	Neutral	14	25.5	30.9
	De acuerdo	23	41.8	72.7
	Totalmente de acuerdo	15	27.3	100.0
	Total	55	100.0	

En lo que respecta a la estabilidad de las responsabilidades y los cambios constantes en las "reglas del juego", el 5.5% de los encuestados está en desacuerdo, el 25.5% se encuentra en la escala neutral, el 41.8% está de acuerdo y el 27.3% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que una proporción significativa de los encuestados percibe que sus responsabilidades son estables y no experimentan cambios constantes en las "reglas del juego", con un porcentaje considerable expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Variable 5: Liderazgo

Tabla 32: Mi superior inmediato le da seguimiento a las actividades y proyectos que me asigna. (Hecho en SPSS)

LID1				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	4	7.3	7.3
	Neutral	13	23.6	30.9
	De acuerdo	24	43.6	74.5
	Totalmente de acuerdo	14	25.5	100.0
	Total	55	100.0	

En cuanto al seguimiento de actividades y proyectos por parte del superior inmediato, el 7.3% de los encuestados está en desacuerdo, el 23.6% se encuentra en la escala neutral, el 43.6% está de acuerdo y el 25.5% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que una parte significativa de los encuestados percibe que su superior inmediato brinda un seguimiento adecuado a las actividades y proyectos asignados, con un porcentaje considerable expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 33: Mi superior inmediato no evalúa mi desempeño de manera objetiva. (Hecho en SPSS)

LID2				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	11	20.0	20.0
	En desacuerdo	22	40.0	60.0
	Neutral	10	18.2	78.2
	De acuerdo	8	14.5	92.7
	Totalmente de acuerdo	4	7.3	100.0
	Total	55	100.0	

En cuanto a al inciso "Mi superior inmediato no evalúa mi desempeño de manera objetiva", el 20% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, el 40% en desacuerdo, el 18.2% se encuentra en la escala neutral, el 14.5% está de acuerdo y el 7.3% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que una parte significativa de los encuestados percibe que su superior inmediato realiza evaluaciones objetivas del desempeño, aunque aún hay un porcentaje que siente lo contrario.

Tabla 34: Mi superior inmediato sabe darme retroalimentación acerca de mi trabajo y desempeño, de forma constructiva. (Hecho en SPSS)

LID3				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	4	7.3	7.3
	Neutral	13	23.6	30.9
	De acuerdo	26	47.3	78.2
	Totalmente de acuerdo	12	21.8	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con la retroalimentación proporcionada por el superior inmediato acerca del trabajo y desempeño, el 7.3% de los encuestados está en desacuerdo, el 23.6% se encuentra en la escala neutral, el 47.3% está de acuerdo y el 21.8% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados percibe que su superior inmediato ofrece retroalimentación de manera constructiva sobre el trabajo y el desempeño, con un porcentaje considerable expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 35: Mi superior inmediato enseña con el ejemplo el comportamiento que espera del personal. (Hecho en SPSS)

LID4				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	3	5.5	5.5
	Neutral	13	23.6	29.1
	De acuerdo	27	49.1	78.2
	Totalmente de acuerdo	12	21.8	100.0
	Total	55	100.0	

Respecto a si el superior inmediato enseña con el ejemplo el comportamiento que espera del personal, el 5.5% de los encuestados está en desacuerdo, el 23.6% se encuentra en la escala neutral, el 49.1% está de acuerdo y el 21.8% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que una mayoría considerable de los encuestados percibe que su superior inmediato demuestra con su propio comportamiento lo que espera del personal, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 36: Mi superior inmediato es firme cuando toma decisiones importantes. (Hecho en SPSS)

LID5				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	3	5.5	5.5
	Neutral	9	16.4	21.8
	De acuerdo	27	49.1	70.9
	Totalmente de acuerdo	16	29.1	100.0
	Total	55	100.0	

Respecto a si mi superior inmediato es firme cuando toma decisiones importantes, el 5.5% de los encuestados está en desacuerdo, el 16.4% se encuentra en la escala neutral, el 49.1% está de acuerdo y el 29.1% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que una mayoría considerable de los encuestados percibe que su superior inmediato es firme cuando toma decisiones importantes.

Tabla 37: Mi superior inmediato conoce muy bien su trabajo. (Hecho en SPSS)

LID6				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Neutral	7	12.7	12.7
	De acuerdo	23	41.8	54.5
	Totalmente de acuerdo	25	45.5	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con la firmeza al tomar decisiones importantes por parte del superior inmediato, el 5.5% de los encuestados está en desacuerdo, el 16.4% se encuentra en la escala neutral, el 49.1% está de acuerdo y el 29.1% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que una mayoría considerable de los encuestados percibe que su superior inmediato

es firme al tomar decisiones importantes, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 38: Mi superior inmediato tiene las competencias y habilidades para liderar a su equipo de trabajo de forma eficiente y eficaz. (Hecho en SPSS)

LID7				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	2	3.6	3.6
	En desacuerdo	3	5.5	9.1
	Neutral	2	3.6	12.7
	De acuerdo	28	50.9	63.6
	Totalmente de acuerdo	20	36.4	100.0
	Total	55	100.0	

En cuanto a las competencias y habilidades de liderazgo de su superior inmediato, el 3.6% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, el 5.5% en desacuerdo, el 3.6% se encuentra en la escala neutral, el 50.9% está de acuerdo y el 36.4% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados percibe que su superior inmediato posee las competencias y habilidades necesarias para liderar eficientemente a su equipo de trabajo, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 39: Mi superior inmediato nos trata con amabilidad, respeto y cordialidad. (Hecho en SPSS)

LID8				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	1	1.8	1.8
	En desacuerdo	2	3.6	5.5
	Neutral	8	14.5	20.0
	De acuerdo	18	32.7	52.7
	Totalmente de acuerdo	26	47.3	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con el trato proporcionado por el superior inmediato, el 1.8% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, el 3.6% en desacuerdo, el 14.5% se encuentra en la escala neutral, el 32.7% está de acuerdo y el 47.3% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que la gran mayoría de los encuestados percibe que su superior inmediato los trata con amabilidad, respeto y cordialidad, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 40: Mi superior inmediato nos mantiene informados de las cosas importantes que están sucediendo dentro y fuera de DEQCO. (Hecho en SPSS)

LID9				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	5	9.1	9.1
	En desacuerdo	7	12.7	21.8
	Neutral	16	29.1	50.9
	De acuerdo	17	30.9	81.8
	Totalmente de acuerdo	10	18.2	100.0
	Total	55	100.0	

Respecto a la comunicación sobre eventos importantes dentro y fuera de DEQCO por parte del superior inmediato, el 9.1% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, el 12.7% en desacuerdo, el 29.1% se encuentra en la escala neutral, el 30.9% está de acuerdo y el 18.2% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los encuestados percibe cierto grado de información, hay una diversidad de opiniones sobre la eficacia de la comunicación por parte del superior inmediato.

Variable 6: Ambiente Organizacional

Tabla 41: En DEQCO nos comunicamos franca y oportunamente, evitando así los chismes y la mala información. (Hecho en SPSS)

AMBORG1				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	3	5.5	5.5
	En desacuerdo	6	10.9	16.4
	Neutral	19	34.5	50.9
	De acuerdo	17	30.9	81.8
	Totalmente de acuerdo	10	18.2	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con la comunicación en DEQCO para evitar chismes y mala información, el 5.5% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, el 10.9% en desacuerdo, el 34.5% se encuentra en la escala neutral, el 30.9% está de acuerdo y el 18.2% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que hay una variedad de percepciones entre los encuestados sobre la efectividad de la comunicación en DEQCO para prevenir chismes y mala información, con una proporción significativa expresando acuerdo o desacuerdo.

Tabla 42: En DEQCO nos comunicamos de manera oportuna. (Hecho en SPSS)

AMBORG2				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	3	5.5	5.5
	Neutral	8	14.5	20.0
	De acuerdo	34	61.8	81.8
	Totalmente de acuerdo	10	18.2	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con la comunicación oportuna en DEQCO, el 5.5% de los encuestados está en desacuerdo, el 14.5% se encuentra en la escala neutral, el 61.8% está de acuerdo y el 18.2% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados percibe que la comunicación en DEQCO se realiza de manera oportuna, con un porcentaje considerable expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 43: La Gerencia General es accesible. (Hecho en SPSS)

AMBORG3				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	1	1.8	1.8
	Neutral	7	12.7	14.5
	De acuerdo	24	43.6	58.2
	Totalmente de acuerdo	23	41.8	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con la accesibilidad de la Gerencia General, el 1.8% de los encuestados está en desacuerdo, el 12.7% se encuentra en la escala neutral, el 43.6% está de acuerdo y el 41.8% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados percibe que la Gerencia General es accesible, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 44: Me siento apreciado por mis compañeros de trabajo, pues saben valorar mi trabajo. (Hecho en SPSS)

AMBORG4				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	2	3.6	3.6
	Neutral	16	29.1	32.7
	De acuerdo	24	43.6	76.4
	Totalmente de acuerdo	13	23.6	100.0
	Total	55	100.0	

En cuanto a sentirse apreciado por los compañeros de trabajo, el 3.6% de los encuestados está en desacuerdo, el 29.1% se encuentra en la escala neutral, el 43.6% está de acuerdo y el 23.6% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados percibe que sus compañeros de trabajo valoran su trabajo, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 45: Las relaciones entre el personal y la Gerencia General son positivas. (Hecho en SPSS)

AMBORG5				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Neutral	8	14.5	14.5
	De acuerdo	30	54.5	69.1
	Totalmente de acuerdo	17	30.9	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con las relaciones entre el personal y la Gerencia General, el 14.5% de los encuestados se encuentra en la escala neutral, el 54.5% está de acuerdo y el 30.9% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que una mayoría considerable de los encuestados percibe que las relaciones entre el personal y la Gerencia General son positivas, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 46: No tengo la seguridad de tener un trabajo estable en DEQCO. (Hecho en SPSS)

AMBORG6				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	32	58.2	58.2
	En desacuerdo	16	29.1	87.3
	Neutral	3	5.5	92.7
	De acuerdo	4	7.3	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con la seguridad laboral en DEQCO, el 58.2% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, el 29.1% en desacuerdo, el 5.5% se encuentra en la escala neutral, y el 7.3% está de acuerdo. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados percibe tener seguridad en su empleo en DEQCO, con un porcentaje significativo expresando total desacuerdo con la afirmación de no tener un trabajo estable.

Tabla 47: Me gustaría permanecer muchos años laborando en DEQCO. (Hecho en SPSS)

AMBORG7				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	1	1.8	1.8
	Neutral	9	16.4	18.2
	De acuerdo	16	29.1	47.3
	Totalmente de acuerdo	29	52.7	100.0
	Total	55	100.0	

En cuanto a la intención de permanecer en DEQCO a largo plazo, el 1.8% de los encuestados está en desacuerdo, el 16.4% se encuentra en la escala neutral, el 29.1% está de acuerdo y el 52.7% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados tiene la intención de permanecer en DEQCO durante un período prolongado, con un porcentaje considerable expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 48: La institución se preocupa por promover a su personal a mejores posiciones. (Hecho en SPSS)

AMBORG8				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	2	3.6	3.6
	En desacuerdo	2	3.6	7.3
	Neutral	17	30.9	38.2
	De acuerdo	19	34.5	72.7
	Totalmente de acuerdo	15	27.3	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con la preocupación de la institución por promover a su personal a mejores posiciones, el 3.6% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, el 3.6% en desacuerdo, el 30.9% se encuentra en la escala neutral, el 34.5% está de acuerdo y el 27.3% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que hay una diversidad de opiniones entre los encuestados, aunque un porcentaje significativo percibe que la institución muestra interés en promover a su personal a mejores posiciones.

Variable 7: Trabajo en equipo

Tabla 49: En mi área de trabajo no se estimula el trabajo en equipo. (Hecho en SPSS)

TRAEQU1				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	17	30.9	30.9
	En desacuerdo	25	45.5	76.4
	Neutral	9	16.4	92.7
	De acuerdo	3	5.5	98.2
	Totalmente de acuerdo	1	1.8	100.0
	Total	55	100.0	

En mi área de trabajo, se estimula el trabajo en equipo. El 30.9% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, el 45.5% en desacuerdo, el 16.4% se encuentra en la escala neutral, el 5.5% está de acuerdo y el 1.8% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que una parte considerable de los encuestados siente que en su área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo.

Tabla 50: El personal de otras áreas coopera con nosotros ayudando a que nuestro trabajo sea más fácil. (Hecho en SPSS)

TRAEQU2				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	3	5.5	5.5
	Neutral	12	21.8	27.3
	De acuerdo	28	50.9	78.2
	Totalmente de acuerdo	12	21.8	100.0
	Total	55	100.0	

En cuanto a la cooperación del personal de otras áreas para facilitar el trabajo, el 5.5% de los encuestados está en desacuerdo, el 21.8% se encuentra en la escala neutral, el 50.9% está de acuerdo y el 21.8% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados percibe que el personal de otras áreas coopera para hacer más fácil su trabajo, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 51: Existe compañerismo y unidad entre todo el personal de DEQCO. (Hecho en SPSS)

TRAEQU3				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	1	1.8	1.8
	Neutral	8	14.5	16.4
	De acuerdo	36	65.5	81.8
	Totalmente de acuerdo	10	18.2	100.0
	Total	55	100.0	

Respecto al compañerismo y la unidad entre todo el personal de DEQCO, el 1.8% de los encuestados está en desacuerdo, el 14.5% se encuentra en la escala neutral, el 65.5% está de acuerdo y el 18.2% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que la gran mayoría de los encuestados percibe que existe compañerismo y unidad entre el personal de DEQCO, con un porcentaje considerable expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Variable 8: Remuneración

Tabla 52: El salario que recibo está acorde con mis funciones y responsabilidades. (Hecho en SPSS)

REMU1				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	4	7.3	7.3
	Neutral	8	14.5	21.8
	De acuerdo	29	52.7	74.5
	Totalmente de acuerdo	14	25.5	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con la percepción del salario en relación con las funciones y responsabilidades, el 7.3% de los encuestados está en desacuerdo, el 14.5% se encuentra en la escala neutral, el 52.7% está de acuerdo y el 25.5% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que una mayoría considerable de los encuestados percibe que el salario que reciben está en consonancia con sus funciones y responsabilidades, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 53: Los beneficios que otorga DEQCO a los trabajadores son adecuados. (Hecho en SPSS)

REMU2				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Neutral	9	16.4	16.4
	De acuerdo	31	56.4	72.7
	Totalmente de acuerdo	15	27.3	100.0
	Total	55	100.0	

Respecto a la adecuación de los beneficios otorgados por DEQCO a los trabajadores, el 16.4% de los encuestados se encuentra en la escala neutral, el 56.4% está de acuerdo y el 27.3% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados percibe que los beneficios ofrecidos por DEQCO son adecuados, con un porcentaje considerable expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 54: No cambiaría de trabajo por uno con igual salario y beneficios. (Hecho en SPSS)

REMU3				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	1	1.8	1.8
	En desacuerdo	3	5.5	7.3
	Neutral	9	16.4	23.6
	De acuerdo	20	36.4	60.0
	Totalmente de acuerdo	22	40.0	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con la disposición a cambiar de trabajo por uno con igual salario y beneficios, el 1.8% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, el 5.5% en desacuerdo, el 16.4% se encuentra en la escala neutral, el 36.4% está de acuerdo y el 40% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados muestra una fuerte inclinación a no cambiar de trabajo por uno con condiciones salariales y de beneficios similares, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 55: DEQCO tiene una política retributiva adecuada. (Hecho en SPSS)

REMU4				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	2	3.6	3.6
	Neutral	10	18.2	21.8
	De acuerdo	29	52.7	74.5
	Totalmente de acuerdo	14	25.5	100.0
	Total	55	100.0	

Respecto a la política retributiva de DEQCO, el 3.6% de los encuestados está en desacuerdo, el 18.2% se encuentra en la escala neutral, el 52.7% está de acuerdo y el 25.5% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados percibe que DEQCO tiene una política retributiva adecuada, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Variable 9: Motivación

Tabla 56: Me siento motivado con el trabajo que realizo actualmente. (Hecho en SPSS)

MOTI1				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	1	1.8	1.8
	Neutral	8	14.5	16.4
	De acuerdo	29	52.7	69.1
	Totalmente de acuerdo	17	30.9	100.0
	Total	55	100.0	

Respecto a la motivación con el trabajo actual, el 1.8% de los encuestados está en desacuerdo, el 14.5% se encuentra en la escala neutral, el 52.7% está de acuerdo y el 30.9% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados se siente motivada con el trabajo que realizan actualmente, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 57: DEQCO se preocupa por mantener motivado al personal en su trabajo. (Hecho en SPSS)

MOTI2				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	2	3.6	3.6
	Neutral	18	32.7	36.4
	De acuerdo	22	40.0	76.4
	Totalmente de acuerdo	13	23.6	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con la percepción sobre si DEQCO se preocupa por mantener motivado al personal en su trabajo, el 3.6% de los encuestados está en desacuerdo, el 32.7% se encuentra en la escala neutral, el 40% está de acuerdo y el 23.6% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que una proporción considerable de los encuestados percibe que DEQCO se preocupa por mantener motivado al personal, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 58: Todos –incluyéndome a mí- nos sentimos orgullosos de pertenecer a DEQCO. (Hecho en SPSS)

MOTI3				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	1	1.8	1.8
	En desacuerdo	6	10.9	12.7
	Neutral	18	32.7	45.5
	De acuerdo	15	27.3	72.7
	Totalmente de acuerdo	15	27.3	100.0
	Total	55	100.0	

Respecto al sentimiento de orgullo de pertenecer a DEQCO, el 1.8% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, el 10.9% en desacuerdo, el 32.7% se encuentra en la escala neutral, el 27.3% está de acuerdo y el 27.3% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que, si bien hay una variedad de percepciones, una proporción significativa de los encuestados siente orgullo de pertenecer a DEQCO, con un porcentaje considerable expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 59: DEQCO nos apoya cuando es requerido. (Hecho en SPSS)

MOTI4				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	1	1.8	1.8
	Neutral	5	9.1	10.9
	De acuerdo	26	47.3	58.2
	Totalmente de acuerdo	23	41.8	100.0
	Total	55	100.0	

En cuanto al apoyo de DEQCO cuando es requerido, el 1.8% de los encuestados está en desacuerdo, el 9.1% se encuentra en la escala neutral, el 47.3% está de acuerdo y el 41.8% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que una mayoría considerable de los encuestados percibe que DEQCO brinda apoyo cuando es necesario, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 60: Siempre se nos felicita y reconoce cuándo hacemos un buen trabajo. (Hecho en SPSS)

MOTI5				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	5	9.1	9.1
	Neutral	14	25.5	34.5
	De acuerdo	24	43.6	78.2
	Totalmente de acuerdo	12	21.8	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con el reconocimiento y felicitación por un buen trabajo, el 9.1% de los encuestados está en desacuerdo, el 25.5% se encuentra en la escala neutral, el 43.6% está de acuerdo y el 21.8% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que una mayoría considerable de los encuestados percibe que se les felicita y reconoce cuando realizan un buen trabajo, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Variable 10: Reciprocidad

Tabla 61: Cada uno se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones. (Hecho en SPSS)

RECIP1				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	1	1.8	1.8
	En desacuerdo	7	12.7	14.5
	Neutral	18	32.7	47.3
	De acuerdo	23	41.8	89.1
	Totalmente de acuerdo	6	10.9	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con el esfuerzo por cumplir a cabalidad con las obligaciones, el 1.8% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, el 12.7% en desacuerdo, el 32.7% se encuentra en la escala neutral, el 41.8% está de acuerdo y el 10.9% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que una mayoría considerable de los encuestados percibe que cada uno se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 62: Observo que mis compañeros se responsabilizan por controlar su propio trabajo. (Hecho en SPSS)

RECIP2				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	6	10.9	10.9
	Neutral	27	49.1	60.0
	De acuerdo	19	34.5	94.5
	Totalmente de acuerdo	3	5.5	100.0
	Total	55	100.0	

En cuanto a la observación sobre si los compañeros se responsabilizan por controlar su propio trabajo, el 10.9% de los encuestados está en desacuerdo, el 49.1% se encuentra en la escala neutral, el 34.5% está de acuerdo y el 5.5% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que una proporción considerable de los encuestados percibe que sus compañeros se responsabilizan por controlar su propio trabajo, con un porcentaje significativo expresando acuerdo o total acuerdo con la afirmación.

Tabla 63: No todos tratamos con cuidado los bienes y equipos de la institución. (Hecho en SPSS)

RECIP3				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	17	30.9	30.9
	En desacuerdo	12	21.8	52.7
	Neutral	19	34.5	87.3
	De acuerdo	7	12.7	100.0
	Total	55	100.0	

En relación con el cuidado de los bienes y equipos de la institución, el 30.9% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, el 21.8% en desacuerdo, el 34.5% se encuentra en la escala neutral y el 12.7% está de acuerdo. Estos resultados sugieren que una proporción considerable de los encuestados percibe que, en general, se trata con cuidado los bienes y equipos de la institución.

C. Sección 3: Preguntas abiertas

Se procede a analizar las siguientes preguntas cualitativas mediante una tabla en la que se identificaron los patrones presentes en las respuestas de los colaboradores.

Pregunta 1: ¿Qué es lo que más me gusta de trabajar para DEQCO?

Pregunta 2: ¿Qué es lo que menos me gusta de trabajar en DEQCO?

Pregunta 3: ¿Qué recomendaciones brindaría a DEQCO para mejorar en el Futuro?

Tabla 64: Resultados de preguntas abiertas (Elaboracion propia)

Área	**Lo que más te gusta**	**Lo que menos te gusta**	**Recomendaciones**
Limpieza	Estabilidad garantizada, ambiente de trabajo.	Carga de trabajo y trabajo pesado.	Más personal y mejores condiciones.
Seguridad	Ambiente respetuoso y compañerismo.	Largas jornadas de trabajo y carga de trabajo.	Aumentar salarios e implementar turnos más cortos.
Ventas	Compromiso, horario flexible, ambiente de trabajo, incentivos, valores y reconocimiento.	No hay crecimiento, falta de transparencia, metas altas y competencia entre colaboradores.	Promover el compañerismo, oportunidades de crecimiento, mejorar viáticos.
Administración	Capacitación continua, liderazgo, salario, relación con el jefe, estabilidad	Exigencias en tareas, carga de trabajo y plazos cortos para tareas.	Brindar oportunidades de crecimiento

	garantizada y ambiente de trabajo.		
Bodega	Celebraciones, apoyo constante, compañerismo, días libres, crecimiento y liderazgo.	Trabajo pesado, salario y colegas no colaborativos.	Mejorar la infraestructura y mejores equipos de trabajo.

En general, el análisis de todas las áreas revela una variedad de aspectos positivos y áreas de mejora en el entorno laboral. La estabilidad garantizada y los buenos ambientes de trabajo son puntos fuertes en Limpieza y Administración. El compañerismo y el respeto son aspectos positivos en Seguridad y Bodega, mientras que en Ventas, se destacan el compromiso, el horario flexible, el reconocimiento y los valores.

Sin embargo, los desafíos comunes incluyen una carga de trabajo pesada en Limpieza, Seguridad y Administración, así como la insatisfacción con la falta de crecimiento y la competencia entre colegas en Ventas. Además, se identifican problemas relacionados con salarios y falta de colaboración entre colegas en Bodega.

Las recomendaciones generales apuntan a mejorar las condiciones laborales en términos de carga de trabajo y salarios, así como fomentar el compañerismo en todas las áreas. Proporcionar oportunidades de crecimiento y establecer expectativas realistas también son aspectos clave para mejorar la satisfacción de los empleados. Además, se sugiere mejorar la infraestructura y los equipos de trabajo en el área de Bodega para abordar las preocupaciones específicas relacionadas con el trabajo pesado.

Análisis Estadístico

Alineamiento organizacional en contraste con el Clima Organizacional

AlineamientoOrg * ClimaOrganizacional Crosstabulation

Count

		ClimaOrganizacional		
		Neutral	De acuerdo	Total
AlineamientoOrg	Neutral	8	3	11
	De acuerdo	2	40	42
	Totalmente de acuerdo	0	2	2
Total		10	45	55

Tabla 65: Tabla Cruzada Alineamiento vs Clima Organizacional (Hecho en SPSS)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	27.529[a]	2	.000	.000		
Likelihood Ratio	23.183	2	.000	.000		
Fisher's Exact Test	21.784			.000		
Linear-by-Linear Association	23.186[b]	1	.000	.000	.000	.000
N of Valid Cases	55					

Tabla 66: Prueba Chi-Cuadrado Alineamiento vs Clima Organizacional (Hecho en SPSS)

El análisis de la tabla cruzada entre las variables independiente "alineamiento organizacional" y dependiente "clima organizacional" revela hallazgos estadísticos significativos. La prueba de chi cuadrado arrojó una estadística de prueba de 27.529 con 2 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.000. Este resultado indica una asociación significativa entre las dos variables, lo que sugiere que el alineamiento organizacional está estrechamente relacionado con el clima organizacional. El valor de chi cuadrado, que mide la

discrepancia entre los valores observados y esperados en la tabla cruzada, es sustancialmente alto, respaldando la conclusión de una conexión significativa. La baja probabilidad asociada al nivel de significancia de 0.000 refuerza la confianza en la validez de esta asociación, sugiriendo que es poco probable que los resultados sean producto del azar.

Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standard Error[a]	Approximate T[b]	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	.707			.000	.000
	Cramer's V	.707			.000	.000
Interval by Interval	Pearson's R	.655	.113	6.315	.000[c]	.000
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.671	.116	6.582	.000[c]	.000
N of Valid Cases		55				

Tabla 67: Pruebas estadisticas Alineamiento vs Clima Organizacional (Hecho en SPSS)

El análisis de la tabla cruzada entre las variables "alineamiento organizacional" y "clima organizacional" se ve respaldado por los estadísticos Phi y Cramer's V, que arrojaron valores de 0.707 con un nivel de significancia de 0.000 para ambas medidas. Estos resultados indican una asociación fuerte entre las dos variables, reforzando la conclusión obtenida a través de la prueba de chi cuadrado.

1. Liderazgo en contraste con Clima Organizacional

Liderazgo * ClimaOrganizacional Crosstabulation

Count

		ClimaOrganizacional		
		Neutral	De acuerdo	Total
Liderazgo	En desacuerdo	1	0	1
	Neutral	7	7	14
	De acuerdo	2	35	37
	Totalmente de acuerdo	0	3	3
Total		10	45	55

Tabla 68: Tabla Cruzada Liderazgo vs Clima Organizacional (Hecho en SPSS)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	18.755[a]	3	.000	.001		
Likelihood Ratio	17.186	3	.001	.000		
Fisher's Exact Test	15.775			.000		
Linear-by-Linear Association	16.214[b]	1	.000	.000	.000	.000
N of Valid Cases	55					

Tabla 69: Prueba Chi-Cuadrado Liderazgo vs Clima Organizacional (Hecho en SPSS)

El análisis de la tabla cruzada entre las variables "liderazgo" y "clima organizacional" revela resultados estadísticamente significativos. La prueba de chi cuadrado arrojó una estadística de prueba de 18.755 con 3 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.000. Este resultado indica una asociación significativa entre las dos variables, sugiriendo que el estilo de liderazgo está estrechamente relacionado con el clima organizacional. El valor de chi cuadrado, que mide la discrepancia entre los valores observados y esperados en la tabla cruzada, es sustancialmente alto, respaldando la conclusión de una conexión significativa. La baja probabilidad asociada al nivel de significancia de 0.000 refuerza la confianza en la validez de esta asociación, indicando que es poco probable que los resultados sean producto del azar.

Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standard Error[a]	Approximate T[b]	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	.584			.000	.001
	Cramer's V	.584			.000	.001
Interval by Interval	Pearson's R	.548	.109	4.769	.000[c]	.000
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.546	.116	4.744	.000[c]	.000
N of Valid Cases		55				

Tabla 70: Pruebas estadisticas Liderazgo vs Clima Organizacional (Hecho en SPSS)

Los resultados adicionales obtenidos a través de los estadísticos Phi y Cramer's V en la tabla cruzada entre las variables "liderazgo" y "clima organizacional" refuerzan la conclusión de una relación significativa entre ambas. El coeficiente de Phi, con un valor de 0.584, y Cramer's V, también 0.584, indican una asociación moderadamente fuerte entre el liderazgo y el clima organizacional. Este hallazgo es coherente con la prueba de chi cuadrado, que reveló una estadística de prueba de 18.755 con 3 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.000, destacando la robustez de la asociación identificada.

Remuneración en contraste con el Clima Organizacional.

Remuneracion * ClimaOrganizacional Crosstabulation

Count

		ClimaOrganizacional		
		Neutral	De acuerdo	Total
Remuneracion	Neutral	4	3	7
	De acuerdo	6	26	32
	Totalmente de acuerdo	0	16	16
Total		10	45	55

Tabla 71: Tabla Cruzada Remuneracion vs Clima Organizacional (Hecho en SPSS)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	10.705[a]	2	.005	.005		
Likelihood Ratio	11.710	2	.003	.006		
Fisher's Exact Test	9.612			.005		
Linear-by-Linear Association	9.740[b]	1	.002	.002	.002	.002
N of Valid Cases	55					

Tabla 72: Prueba Chi-Cuadrado Remuneracion vs Clima Organizacional (Hecho en SPSS)

El análisis de la tabla cruzada entre las variables "remuneración" y "clima organizacional" presenta resultados estadísticamente significativos. La prueba de chi cuadrado reveló una estadística de prueba de 10.705 con 2 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.005. Este resultado sugiere una asociación significativa entre ambas variables, indicando que la remuneración está relacionada de manera estadísticamente significativa con el clima organizacional. El valor de chi cuadrado, que mide la discrepancia entre los valores observados y esperados en la tabla cruzada, es considerable, respaldando la conclusión de una conexión significativa.

El nivel de significancia de 0.005 indica que la probabilidad de que esta asociación sea el resultado del azar es baja, fortaleciendo la validez de la relación identificada.

Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standard Error[a]	Approximate T[b]	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	.441			.005	.005
	Cramer's V	.441			.005	.005
Interval by Interval	Pearson's R	.425	.102	3.415	.001[c]	.002
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.414	.094	3.316	.002[c]	.004
N of Valid Cases		55				

Tabla 73: Pruebas estadisticas Remuneracion vs Clima Organizacional (Hecho en SPSS)

Los resultados adicionales obtenidos a través de los estadísticos Phi y Cramer's V en la tabla cruzada entre las variables "remuneración" y "clima organizacional" refuerzan la conclusión de una relación significativa entre ambas. El coeficiente de Phi, con un valor de 0.441, y Cramer's V, también 0.441, indican una asociación moderada entre la remuneración y el clima organizacional. Este hallazgo es consistente con la prueba de chi cuadrado, que reveló

una estadística de prueba de 10.705 con 2 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.005, resaltando la solidez de la asociación identificada.

El valor de 0.005 asociado al nivel de significancia refuerza la confianza en que esta relación no es atribuible al azar.

Prueba de Hipótesis

De acuerdo al análisis de los resultados obtenidos a través del método de recolección de datos, se pueden confirmar las siguientes hipótesis.

Hipótesis

Hipótesis 1

H0= El alineamiento organizacional no tiene efecto en la construcción del clima organizacional.
H1= El alineamiento organizacional tiene efecto en la construcción del clima organizacional.

Se rechaza la hipótesis nula (H0) dado el resultado obtenido en la prueba Chi-Cuadrado de la tabla “Alineamiento organizacional en contraste con el clima organizacional” donde el valor 27.529 demuestra que existe una asociación significativa entre las dos variables, lo que sugiere que el alineamiento organizacional está estrechamente relacionado con el clima organizacional.

Hipótesis 2

H0= Los colaboradores de DEQCO consideran que el liderazgo de la empresa no tiene efecto sobre el ambiente organizacional.
H1= Los colaboradores de DEQCO consideran que el liderazgo de la empresa tiene efecto sobre el ambiente organizacional.

Se rechaza la hipótesis nula (N0) dado el resultado obtenido en la prueba Chi-Cuadrado de la tabla “Liderazgo en contraste con Clima organizacional” donde el número 18.755 que se obtuvo fue indicando una asociación significativa entre las dos variables, lo que sugiere que el liderazgo está estrechamente relacionado con el clima organizacional.

Hipótesis 3

H0= Los colaboradores de DEQCO consideran que la remuneración percibida no tiene influencia sobre el ambiente organizacional.
H1= Los colaboradores de DEQCO consideran que la remuneración percibida tiene influencia sobre el ambiente organizacional.

Se rechaza la hipótesis nula (N0) dado el resultado obtenido en la prueba Chi-Cuadrado de la tabla “Remuneración en contraste con Clima Organizacional” en donde el resultado 10.705 sugiere una asociación significativa entre ambas variables, indicando que la remuneración está relacionada de manera estadísticamente significativa con el clima organizacional.

Conclusiones

La presente investigación ha proporcionado claridad sobre los determinantes clave del clima organizacional en Importadora de Productos Químicos DEQCO. Basándonos en los resultados obtenidos, destacamos la remuneración, el liderazgo y el alineamiento organizacional como variables centrales que impactan significativamente en la dinámica laboral de la organización.

En primer lugar, la remuneración se revela como un factor crucial que influye en la percepción de equidad salarial y reconocimiento individual. La recomendación principal implica una revisión detallada de las políticas de remuneración, con un enfoque en garantizar la equidad salarial, proporcionar incentivos efectivos y reconocer justamente las contribuciones individuales.

En segundo lugar, la importancia del liderazgo en la formación del clima organizacional se destaca claramente. Se propone la implementación de programas de desarrollo de liderazgo que fortalezcan las habilidades de los líderes, con especial énfasis en la comunicación efectiva, la empatía y la gestión del cambio.

En tercer lugar, la alineación organizacional emerge como un componente esencial. La recomendación de llevar a cabo evaluaciones periódicas busca asegurar que los valores y objetivos de la organización estén alineados con las percepciones de los empleados, fortaleciendo así la cohesión y el sentido de propósito.

Recomendaciones

Basándonos en los resultados de la investigación que identificó la remuneración, el liderazgo y el alineamiento organizacional como variables determinantes del clima organizacional en DEQCO, se derivan recomendaciones clave para fortalecer y mejorar la dinámica laboral en la organización.

Primero, se sugiere una revisión detallada de las políticas de remuneración para garantizar la equidad salarial, proporcionar incentivos efectivos y reconocer de manera justa las contribuciones individuales. En segundo lugar, se propone la implementación de programas de desarrollo de liderazgo que fortalezcan las habilidades de los líderes, centrándose en la comunicación efectiva, la empatía y la gestión del cambio. En tercer lugar, se recomienda fomentar un alineamiento organizacional continuo a través de evaluaciones periódicas para garantizar que los valores y objetivos de la organización estén en sintonía con las percepciones de los empleados.

Además, se sugiere establecer mecanismos regulares de retroalimentación y la implementación de políticas que promuevan la conciliación trabajo-vida para adaptarse a las necesidades cambiantes de los empleados.

Por último, para fortalecer la conexión entre la remuneración y el clima organizacional, se propone la implementación de prácticas efectivas de reconocimiento, celebrando logros individuales y colectivos. Estas recomendaciones están diseñadas para proporcionar un marco práctico y accionable que contribuirá al desarrollo de un clima organizacional más positivo y productivo en DEQCO.

Calendario del proceso de investigación

Actividad	**Fecha de inicio**	**Fecha de finalización**
Elección del tópico	01/06/2023	03/06/2023
Primera visita a la empresa	05/06/2023	05/06/2023
Revisión de la literatura	06/06/2023	14/06/2023
Definición del problema	06/06/2023	14/06/2023
Justificación	06/06/2023	14/06/2023
Objetivos	06/06/2023	14/06/2023
Preguntas de investigación	06/06/2023	14/06/2023
Hipótesis	14/06/2023	16/06/2023
Metodología	14/06/2023	16/06/2023
Primera Entrega	26/06/2023	19/06/2023
Instrumento de Recolección de datos	02/07/2023	15/07/2023
Segunda entrega	30/08/2023	30/08/2023
Correcciones instrumento	10/09/2023	20/09/2023
Tercera Entrega	06/10/2023	06/10/2023
Segunda visita a la empresa	16/10/2023	16/10/2023
Tercera visita a la empresa	26/10/2023	26/10/2023
Cuarta visita a la empresa	28/10/2023	28/10/2023
Primer Borrador	13/11/2023	13/11/2023
Borrador Final	01/12/2023	01/12/2023
Entrega de Trabajo final	09/12/2023	09/12/2023

Anexos

Managua, Nicaragua 14 de junio 2023

Deq Comercial S.A

Universidad Thomas More

Comité de tesis

Estimados, reciban un cordial saludo. Por medio de la presente, me dirijo a ustedes en representación de Deq Comercial S.A para confirmar nuestra disposición a colaborar con la Srita. Martha Janeth Guerra Espinoza, estudiante activa de la universidad Thomas More de la carrera Gerencia y Negocios internacionales, en su proyecto de tesis.

Nos complace informarle que estamos dispuestos a proporcionar acceso a la información y recursos necesarios para llevar a cabo su investigación de tesis sobre "Principales variables determinantes del clima organizacional" en nuestra empresa.

Sin mas que agregar,

GERENCIA GENERAL DEQ DOUGLAS ESPINOZA DURIEZ

Ing. Douglas Espinoza Duriez

Gerente general

Telf: 2266-8873

Instrumento de recolección de datos

Encuesta sobre Principales variables determinantes del clima organizacional en DEQ Comercial S.A

Le agradecemos por participar en esta encuesta. Su opinión es muy importante para nosotros mejorar nuestro clima laboral. Por favor, tómese unos minutos para completar este cuestionario utilizando la escala de Likert proporcionada, donde podrá indicar su nivel de acuerdo con cada afirmación. Esta escala consiste en cinco opciones, desde "Totalmente en desacuerdo" hasta "Totalmente de acuerdo". Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente para fines académicos.

I. **DATOS GENERALES:**

ÁREA A LA QUE PERTENECE (el colaborador deberá escribir el área a la que pertenece):

II. **TIEMPO DE LABORAR EN LA INSTITUCIÓN:**

(El colaborador deberá seleccionar el tiempo que tiene de laborar para DEQCO):

- 0-1 año
- 1-5 años
- 5- 10 años
- 10 años a más

III. **VARIABLES POR EVALUAR:**

VARIABLE 1:
SATISFACCIÓN DE CLIENTES

1. No tenemos a disposición información que nos permita saber si los clientes están satisfechos con nuestro trabajo.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

2. Tenemos la autoridad para resolver problemas a fin de satisfacer oportunamente las necesidades de los clientes.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

3. Usamos las sugerencias y la información brindada por los clientes para mejorar nuestros métodos de trabajo.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

4. Todos nos sentimos responsables y nos esforzamos en contribuir con nuestro trabajo, a la atracción de inversión extranjera de la más alta calidad.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

5. No recibimos siempre un servicio de calidad y oportuno de las otras áreas en DEQCO.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

6. Realizamos mejoras constantes en nuestros métodos de trabajo para atender las necesidades expresadas por los clientes.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

7. Todos en DEQCO –incluyéndome a mí- nos preocupamos por medir y analizar el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

VARIABLE 2:
ALINEAMIENTO ORGANIZACIONAL

1. Tengo muy claro cuál es la misión y visión de DEQCO.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

2. Los objetivos y planes de DEQCO están claramente definidos.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

3. Los objetivos y planes de DEQCO son comunicados oportunamente.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

4. No comprendo bien cómo encaja mi trabajo con los objetivos y planes de trabajo de DEQCO.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

5. Nuestros superiores trabajan en armonía.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

6. Mis valores personales y los de DEQCO son compatibles.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

7. Me siento tan contento y a gusto de trabajar aquí que no pretendo buscar trabajo en otro lugar.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

VARIABLE 3:

HIGIENE Y SEGURIDAD ORGANIZACIONAL

1. No siento que en el último año han mejorado las condiciones físicas de trabajo.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

2. Las condiciones de higiene del área donde trabajo son adecuadas.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

3. Existen los medios y equipos que permiten contar con un ambiente seguro de trabajo.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

4. Existe orden y limpieza en el lugar donde realizo mi trabajo.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

5. El cuidado y mantenimiento en la infraestructura de la institución es adecuado.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

VARIABLE 4:
SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

1. Estoy satisfecho con el trabajo que tengo actualmente.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

2. Con mi trabajo me siento realizado profesionalmente.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

3. No todos contamos con orientaciones claras sobre cómo debemos hacer nuestro trabajo.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

4. Tengo muy claro cuáles son mis objetivos, metas y resultados para hacer un buen trabajo.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

5. Mis sugerencias son tomadas en cuenta para mejorar en mi trabajo.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

6. Mi trabajo es importante y valorado por mis superiores.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

7. Mi trabajo es importante y contribuye en el éxito de DEQCO.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

8. La responsabilidad que tengo actualmente está acorde con mi capacidad y habilidades.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

9. Mi carga de trabajo me permite tener una vida personal y familiar balanceada.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

10. Mis responsabilidades son estables y no me cambian las "reglas del juego" constantemente.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

VARIABLE 5:

LIDERAZGO

1. Mi superior inmediato le da seguimiento a las actividades y proyectos que me asigna.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

2. Mi superior inmediato no evalúa mi desempeño de manera objetiva.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

3. Mi superior inmediato sabe darme retroalimentación acerca de mi trabajo y desempeño, de forma constructiva.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

4. Mi superior inmediato enseña con el ejemplo el comportamiento que espera del personal.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

5. Mi superior inmediato es firme cuando toma decisiones importantes.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

6. Mi superior inmediato conoce muy bien su trabajo.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

7. Mi superior inmediato tiene las competencias y habilidades para liderar a su equipo de trabajo de forma eficiente y eficaz.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

8. Mi superior inmediato nos trata con amabilidad, respeto y cordialidad.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

9. Mi superior inmediato nos mantiene informados de las cosas importantes que están sucediendo dentro y fuera de DEQCO.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

VARIABLE 6:
AMBIENTE ORGANIZACIONAL

1. En DEQCO nos comunicamos franca y oportunamente, evitando así los chismes y la mala información.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

2. En DEQCO nos comunicamos de manera oportuna.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

3. La Gerencia General es accesible.

1. Totalmente en	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

desacuerdo				

4. Me siento apreciado por mis compañeros de trabajo, pues saben valorar mi trabajo.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

5. Las relaciones entre el personal y la Gerencia General son positivas.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

6. No tengo la seguridad de tener un trabajo estable en DEQCO.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

7. Me gustaría permanecer muchos años laborando en DEQCO.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

8. La institución se preocupa por promover a su personal a mejores posiciones.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

VARIABLE 7:

TRABAJO EN EQUIPO

1. En mi área de trabajo no se estimula el trabajo en equipo.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

2. El personal de otras áreas coopera con nosotros ayudando a que nuestro trabajo sea más fácil.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

3. Existe compañerismo y unidad entre todo el personal de DEQCO.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

VARIABLE 8:
REMUNERACIÓN

1. El salario que recibo está acorde con mis funciones y responsabilidades.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

2. Los beneficios que otorga DEQCO a los trabajadores son adecuados.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

3. No cambiaría de trabajo por uno con igual salario y beneficios.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

4. DEQCO tiene una política retributiva adecuada.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

VARIABLE 9:
MOTIVACIÓN

1. Me siento motivado con el trabajo que realizo actualmente.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

2. DEQCO se preocupa por mantener motivado al personal en su trabajo.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

3. Todos –incluyéndome a mí- nos sentimos orgullosos de pertenecer a DEQCO.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

4. DEQCO nos apoya cuando es requerido.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

5. Siempre se nos felicita y reconoce cuándo hacemos un buen trabajo.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

VARIABLE 10:

RECIPROCIDAD

1. Cada uno se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

2. Observo que mis compañeros se responsabilizan por controlar su propio trabajo.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

3. No todos tratamos con cuidado los bienes y equipos de la institución.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

PREGUNTA ABIERTA:

¿Qué es lo que más me gusta de trabajar para DEQCO?

¿Qué es lo que menos me gusta de trabajar en DEQCO?

¿Qué recomendaciones brindaría a DEQCO para mejorar en el Futuro?

Bibliografía

1. Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones.*

2. Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*.

3. Leyva Izquierdo, J. Y. (2020). La comunicación interna en el clima laboral de las empresas.

4. Página oficial DEQ Comercial S.A https://www.deqcomercial.com Recuperado 16 de junio 2023

5. Quimis, L. T. C., Cañarte, C. Y. M., Cantos, M. A. B., & Figueroa, M. D. L. C. (2017). El comportamiento organizacional en su entorno hacia la actitud y conducta del ser humano para lograr ventaja competitiva en el desempeño laboral. *Polo del conocimiento*, *2*(12), 170-172.

6. Saldívar, A. K. E., & Moctezuma, J. A. T. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *NovaRua*, *12*(20), 72-89.

7. Torres, F. V. C., & Ríos, G. A. C. (2013). Liderazgo, poder y movilización organizacional. *Estudios gerenciales*, *29*(126), 72-76.