



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO

Trabajo de Integración
Curricular previa la obtención
del Grado Académico de
Licenciado/a en Gestión del
Talento Humano

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

**“INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA
MIPYME ‘CARLUIS RESTAURACION Y MODIFICACION AUTOMOTRIZ’”.**

AUTOR:

ZULEYKA YANARA ESPINOZA BAJAÑA

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

ING. CRISTINA GUADALUPE VINZA CORONEL MSc.

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2025



CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El suscrito, Ing. Cristina Guadalupe Vinza Coronel MSc., Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que el estudiante Zuleyka Yanara Espinoza Bajaña, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado **“INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA MIPYME ‘CARLUIS RESTAURACION Y MODIFICACION AUTOMOTRIZ’”**, previo a la obtención del título de Licenciado/a en Gestión del Talento Humano, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. Cristina Guadalupe Vinza Coronel MSc.
DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **ZULEYKA YANARA ESPINOZA BAJAÑA**, declaro que la investigación aquí descrita es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este documento, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

ZULEYKA YANARA ESPINOZA BAJAÑA

C.I. 125060262-8



CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO

El suscrito, Ing. Cristina Guadalupe Vinza Coronel MSc., mediante el presente cumpla en presentar a usted, el informe de proyecto de Investigación titulado **“INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA MIPYME ‘CARLUIS RESTAURACION Y MODIFICACION AUTOMOTRIZ’”**. Presentado por el estudiante **Zuleyka Yanara Espinoza Bajaña**, egresado de la Carrera de Gestión del Talento Humano, que fue revisado bajo mi dirección según resolución del Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Empresariales, que se ha desarrollado de acuerdo al Reglamento de la Unidad de Integración Curricular de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y cumple con el requerimiento de análisis del sistema COMPILATIO el cual avala los niveles de originalidad en un 98% y similitud 2%, del trabajo investigativo. Valido este documento para que el estudiante siga con los trámites pertinentes, de acuerdo como lo establece el Reglamento.

 CERTIFICADO DE ANÁLISIS /magister/		
PI ZULEYKA ESPINOZA 14-03 - copia		2% Textos sospechosos 2% Similitudes 0% similitudes entre comillas 0% entre las fuentes mencionadas 2% Idiomas no reconocidos (Ignorado)
Nombre del documento: PI ZULEYKA ESPINOZA 14-03 - copia.doc ID del documento: ab843f4250792d9ed22b34d33f9db0c7b3b0825f Tamaño del documento original: 1,41 MB Autores: []	Depositante: CRISTINA GUADALUPE VINZA CORONEL Fecha de depósito: 14/3/2025 Tipo de carga: interface Fecha de fin de análisis: 14/3/2025	Número de palabras: 14.804 Número de caracteres: 100.557

Ing. Cristina Guadalupe Vinza Coronel MSc.
DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



**FACULTAD DE CIENCIAS DE EMPRESARIALES
CARRERA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

“INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA MIPYME ‘CARLUIS RESTAURACION Y MODIFICACION AUTOMOTRIZ’”

Presentado al Consejo Directivo de Facultad de Ciencias Empresariales como requisito previo a la obtención del título de Licenciado/a en Gestión de Talento Humano.

Aprobado por:

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Dominga Ernestina Rodríguez Angulo MSc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Karina Alexandra Plua Panta Dr. C.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Emma Elizabeth Sacón Martínez MSc.

QUEVEDO – LOS RIOS – ECUADOR

2025

DEDICATORIA

A Dios, por sobre todas las cosas.

*A mi madre, Azu, guerrera y mi
mayor inspiración*

*A mi mami Angelita, mi madrina
Lourdes y mi ñaña Geoconda,
mujeres admirables e
incondicionales.*

Con amor.

Zuleyka Espinoza Bajaña

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por brindarme la oportunidad de formarme en un clima académico tan enriquecedor. Gracias por ser un pilar fundamental en mi desarrollo personal y profesional.

A mi asesora de tesis, Ing. Cristina Vinza Coronel, por su dedicación, paciencia y conocimientos, que han sido clave en el desarrollo de este trabajo. Su orientación y compromiso con mi aprendizaje han sido una verdadera fuente de inspiración.

A mis compañeros de la universidad, Mariana, Gaby, Erick, Axel y Angie, por su apoyo, compañerismo y las palabras de aliento en cada etapa de este proceso. Gracias por compartir este camino de aprendizaje y crecimiento conmigo.

A mis queridos amigos sacerdotes, Padre Klever Carrillo y Padre Paulito Vincés, por todo el cariño, apoyo, paciencia y guía espiritual que me han brindado hasta ahora.

A mi tía Vivi y mi tío Darío, por ser como unos padres para mí, por cuidarme, consentirme y recibirme siempre con amor en su hogar.

A mi madrina Lourdes, mi ñaña Geo, mi ñaño Sebastián, mi tío Joffre, mi ñaño Henry, mi tío Juan por ser amorosos, comprensibles y a mis primas y primos por compartir parte de su vida conmigo, haciéndome sentir parte de cada uno de ellos.

A mis padrinos, Jorge y Henry por sus consejos, apoyo y aprecio, gracias por estar incondicionalmente conmigo en todas las etapas importantes de mi vida.

A mi mami Angelita y mi papi Samuel, padres que la vida me regaló, gracias por todo el amor, paciencia y apoyo que tuvieron conmigo en todos los procesos de mi vida.

A mi madre, Nancy, por su incansable esfuerzo, amor y sacrificio, siempre apoyándome en cada paso de mi camino. Es mi mayor inspiración y orgullo. No hay palabras suficientes para agradecerle todo lo que ha hecho por mí. A mi papá, Luis, por brindarme su amor incondicional y por darme la vida.

De manera especial, a Dios, quien me ha otorgado la fuerza, salud y sabiduría para culminar esta etapa tan significativa de mi vida. Sin su guía y bendiciones, este logro no habría sido posible.

Finalmente, a todas las personas que, de una u otra manera, aportaron a la culminación de este proyecto. Cada palabra de aliento y cada gesto de apoyo han sido un impulso invaluable para alcanzar esta meta.

Zuleyka Espinoza Bajaña

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo analizar la influencia del clima laboral en la productividad de la MIPYME "Carluis Restauración y Modificación Automotriz", ubicada en la ciudad de Quevedo, Ecuador. El clima laboral, entendido como la percepción subjetiva de los empleados sobre su entorno de trabajo, juega un papel fundamental en la motivación, el bienestar y, por ende, en la productividad de los colaboradores. A través de un enfoque mixto que combina métodos cualitativos y cuantitativos, se utilizaron herramientas como encuestas, entrevistas semiestructuradas y observación directa para recopilar información sobre las principales variables que afectan el clima laboral en la empresa, tales como la comunicación, liderazgo, motivación, condiciones físicas del taller y relaciones interpersonales. Los resultados obtenidos indican que, aunque la empresa cuenta con un clima de trabajo positivo basado en valores como el respeto y la cooperación, existen áreas críticas que requieren intervención. Entre ellas se destacan la falta de capacitación estructurada, la escasez de incentivos, las limitaciones de espacio y las condiciones de inseguridad en la zona, que afectan el bienestar y rendimiento de los empleados. Las conclusiones sugieren que mejorar estos aspectos contribuiría significativamente para así aumentar la productividad y la competitividad de la empresa, recomendándose la implementación de estrategias de capacitación continua, incentivos adecuados y mejoras en las condiciones físicas del taller. Este estudio también proporciona una base teórica y práctica que puede ser aplicada a otras MIPYMES del sector automotriz, contribuyendo al fortalecimiento de su estructura organizacional y productividad.

Palabras clave: condiciones laborales, comunicación organizacional, MiPyme, motivación, liderazgo.

ABSTRACT

The objective of this investigation is to evaluate the impact of the work environment on the productivity of the SME "Carluis Restauración y Modificación Automotriz," which is situated in the city of Quevedo, Ecuador. The work environment, which is defined as the subjective perception of employees regarding their workplace, is a critical factor in employee productivity, well-being, and motivation. Surveys, semi-structured interviews, and direct observation were implemented to collect data regarding the primary variables that influence the work environment within the organization, including leadership, communication, motivation, physical workshop conditions, and interpersonal relationships. This mixed approach integrates quantitative and qualitative methodologies. The findings suggest that, despite the company's commitment to fostering a positive work environment that is founded on principles of respect and collaboration, there are critical areas that necessitate intervention. The well-being and performance of employees are adversely affected by the insecurity conditions in the area, insufficient incentives, space limitations, and the absence of structured training. The conclusions indicate that the company's productivity and competitiveness would be substantially enhanced by enhancing these aspects. It is advisable to enhance the physical conditions of the workshop, implement continuous training strategies, and provide sufficient incentives. This research also offers a theoretical and practical framework that can be implemented by other small and medium-sized enterprises (SMEs) in the automotive industry, thereby enhancing their productivity and organizational structure.

Keywords: working conditions, organizational communication, SME, motivation, leadership.

RESUMEN EJECUTIVO

Este estudio examina la correlación entre el ambiente laboral y la productividad en la microempresa denominada "Carluis Restauración y Modificación Automotriz", situada en Quevedo, Ecuador. La investigación se fundamenta en la suposición de que el ambiente laboral —definido como la percepción que los trabajadores tienen acerca de sus condiciones laborales, relaciones interpersonales y liderazgo— ejerce un impacto directo en su motivación, bienestar y rendimiento.

Se empleó un enfoque metodológico combinado (cuantitativo y cualitativo), que incluyó encuestas basadas en la escala Likert, entrevistas semiestructuradas al gerente y observación directa del entorno laboral. Los hallazgos sugieren que, a pesar de que prevalece un entorno fundamentado en el respeto, el compañerismo y los sólidos valores organizacionales, persisten importantes restricciones tales como la ausencia de formación estructurada, incentivos limitados, infraestructura disminuida y condiciones de inseguridad en el contexto.

El análisis FODA evidenció que dichas debilidades impactan tanto en el bienestar del personal como en la eficacia laboral. Se aconseja la implementación de programas de formación continua, la instauración de incentivos apropiados, la reestructuración de la carga laboral y la mejora de las condiciones físicas del taller con el objetivo de optimizar la productividad.

La investigación concluye que la optimización del ambiente laboral no solo potenciaría la productividad y el compromiso del equipo, sino que también robustecería la competitividad de la organización en el sector automotriz. Adicionalmente, este estudio proporciona un marco teórico y práctico valioso para otras micro, pequeñas y medianas empresas del país que se enfrenten a desafíos análogos.

INDICE DE CONTENIDO

“INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA MIPYME ‘CARLUIS RESTAURACION Y MODIFICACION AUTOMOTRIZ’”.....	i
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO.....	iv
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
RESUMEN EJECUTIVO.....	xi
INDICE DE CONTENIDO	xii
INDICE DE TABLAS.....	xvi
X. Código Dublin.	xvii
INTRODUCCIÓN.....	17
CAPITULO I.....	17
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.1. Problema de investigación.	20
1.1.1. Planteamiento del problema.....	20
1.1.2. Formulación del Problema.....	22
1.1.3. Sistematización del Problema.	22
1.2. Objetivos.	23
1.2.1. General.....	23
1.2.2. Específicos.	23
1.3. Justificación.	23
CAPITULO II.....	23
MARCO TEORICO	23
2.1. Fundamentación teórica.....	26
2.1.1. Clima laboral.....	26
2.1.2. Productividad.	26
2.1.3. Cultura organizacional.	26
	xii

2.1.4.	Liderazgo transformacional.	27
2.1.5.	Satisfacción laboral.	28
2.1.6.	Bienestar.	28
2.1.7.	Gestión de liderazgo.	28
2.1.8.	Relaciones interpersonales.	29
2.1.9.	Carga de trabajo y estrés.	29
2.2.	Fundamentación teórica.	29
2.2.1.	Condiciones laborales.	29
2.2.2.	Compromiso organizacional.	30
2.2.3.	Cumplimiento de metas	30
2.2.4.	Rotación de personal.	30
2.2.5.	Desempeño Laboral	31
2.3.	Fundamentación legal.	31
2.3.1.	Constitución de la República del Ecuador (2008)	31
2.3.2.	Código Del Trabajo del Ecuador	32
2.3.3.	Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación (LOEI, 2020)	33
2.3.4.	Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo y Estabilidad Fiscal	33
2.3.5.	Normativa del Ministerio del Trabajo y Normas INEN	34
CAPITULO III		36
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION		36
3.1.	Localización.	36
3.1.	Tipos de investigación.	37
3.1.1.	Investigación descriptiva.	37
3.1.2.	Investigación documental.	37
3.1.3.	Investigación de campo.	38
3.2.	Métodos de investigación.	38
3.2.1.	Método mixto.	38
3.2.2.	Enfoque Cuantitativo.	39
3.2.3.	Enfoque Cualitativo.	39
3.2.4.	Método Correlacional.	39
3.2.5.	Método Deductivo.	40
3.2.6.	Método Descriptivo.	40

3.2.7.	Método Inductivo	40
3.2.8.	Método estadístico	41
3.3.	Fuentes de recopilación de información	41
3.3.1.	Fuentes primarias.....	41
3.3.2.	Fuentes Secundarias.....	43
3.4.	Diseño de la investigación.	43
3.4.1.	Diseño no experimental.	43
3.5.	Instrumentos de la investigación.....	44
3.5.1.	Observación.	44
3.5.2.	Entrevista.	45
3.5.3.	Encuesta.	45
3.6.	Tratamiento de los datos.	46
3.6.1.	Procesamiento de datos.....	46
3.6.2.	Análisis estadístico.....	47
3.6.3.	Representación gráfica.....	47
3.7.	Recursos humanos y materiales	47
3.7.1.	Recursos humanos	48
3.7.2.	Recursos materiales	48
CAPITULO IV		36
RESULTADOS Y DISCUCIÓN.....		36
4.1.	Diagnóstico del clima laboral	51
4.2.	Incidencia del clima laboral en la productividad.	57
4.2.1.	Dimensiones clave.	58
4.3.	Análisis de correlación para explorar la relación entre el clima laboral y la productividad percibida	62
4.4.	Discusión.....	63
4.4.1.	El impacto del clima laboral en la productividad	65
4.4.2.	Comunicación y liderazgo como factores determinantes	66
4.4.3.	La motivación y el reconocimiento como impulsores de la productividad	66
4.4.4.	Condiciones de trabajo y cultura organizacional	67
4.4.5.	Propuestas para la mejora del clima laboral y la productividad	67
CAPITULO V.....		51
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN.....		51

5.1.	Conclusiones.....	70
5.2.	Recomendaciones	71
	Bibliografía.....	72
	ANEXOS	76
	ANEXO 1.- Matriz FODA	76
	ANEXO 2. Preguntas de entrevista realizada al gerente	77
	ANEXO 3. Resultados de la entrevista realizada a trabajadores.....	78
	ANEXO 4. Encuesta a los Colaboradores (Escala Likert de 5 puntos).....	79
	ANEXO 5. Logo de Carluis Restauración y Modificación Automotriz.....	80
	ANEXO 6. Ilustración 1. Hallazgos, derivados de la observación directa.....	80
	ANEXO 7. Encuesta a los Empleados (Escala Likert de 5 puntos)	81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resultados de la entrevista realizada al gerente encargado de “Carluis Restauración y Modificación Automotriz”	51
Tabla 2 Resultados de la encuesta a trabajadores de “Carluis Restauración y Modificación Automotriz”	57
Tabla 3 Dimensiones claves	59
Tabla 4 Análisis estadístico descriptivo.	60
Tabla 5 Codificación	62
Tabla 6 Matriz de corelación	62
Tabla 7 Resultados de la encuesta	81
Tabla 8 Codificación de escalas.	81
Ilustración 1. Hallazgos, derivados de la observación directa.....	80

X. Código Dublin.

Titulo:	Influencia del clima laboral en la productividad de la MIPYME "Carluis Restauración y Modificación Automotriz"
Autor:	Zuleyka Yanara Espinoza Bajaña
Palabras clave:	Clima laboral, Productividad, MiPyme, Motivación, Liderazgo.
Fecha de publicación:	Mayo 2025
Editorial:	Quevedo - UTEQ - 2025
Resumen: (hasta 300 palabras)	Resumen. - El presente estudio tiene como objetivo analizar la influencia del clima laboral en la productividad de la MIPYME "Carluis Restauración y Modificación Automotriz", ubicada en la ciudad de Quevedo, Ecuador. El clima laboral, entendido como la percepción subjetiva de los empleados sobre su entorno de trabajo, juega un papel fundamental en la motivación, el bienestar y, por ende, en la productividad de los colaboradores. Abstract.- The objective of this investigation is to evaluate the impact of the work environment on the productivity of the SME "Carluis Restauración y Modificación Automotriz," which is situated in the city of Quevedo, Ecuador. The work environment, which is defined as the subjective perception of employees regarding their workplace, is a critical factor in employee productivity, well-being, and motivation.
Descripción:	81 hojas: dimensiones 29 x 21 cm + CD-ROM 6162
URI:	<u>(en blanco hasta cuando se dispongan los repositorios)</u>

INTRODUCCIÓN

En Ecuador, las organizaciones enfrentan el desafío de crear un ambiente de trabajo que promueva la motivación de sus empleados y bien, pero el entorno puede variar entre las personas. Estas variaciones significan que el clima no determina la organización misma, sino que refleja la cultura de la organización, que se entiende como valores, puntos de vista y comportamientos que comparten a sus miembros. Las interacciones culturales y climáticas son clave: las dimensiones culturales específicas afectan la percepción del entorno laboral, lo que significa que las mediciones climáticas deben tener en cuenta el contexto de la cultura ecuatoriana y el diferente nivel de percepción en las instituciones.

En el contexto de Ecuador, el clima se evalúa tradicionalmente a partir de las perspectivas de percepción que se centran en cómo los empleados interpretan su entorno y cómo afecta su comportamiento. Aunque el clima y la cultura tienen una base común, varían en el nivel de generalización: la cultura organiza y contextualiza la organización, mientras que el clima permite percibir una imagen más directa. Además, la fuerza climática, como el nivel de unanimidad de consenso del personal de práctica de la organización, afecta directamente el vínculo entre el comportamiento del entorno laboral en las instituciones públicas y privadas del país.

En el presente escenario, la comprensión de los elementos que influyen en el clima laboral se ha convertido en una prioridad, particularmente en el contexto de las pequeñas y medianas empresas (PYMES), cuya estabilidad y proyección se encuentran en gran medida vinculadas a un ambiente organizacional saludable. Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) constituyen un componente esencial del entramado económico de naciones en vías de desarrollo, como Ecuador, y desempeñan un papel esencial en la creación de empleo y el progreso local.

El bienestar de los trabajadores constituye otro elemento crucial que debe ser tomado en cuenta en el análisis del clima laboral. Un entorno de trabajo que promueva la motivación, el respeto y la formación continua no solo incrementa la productividad, sino que también incrementa la satisfacción y el compromiso de los empleados. Al detectar las vulnerabilidades del clima laboral actual, tales como la ausencia de formación, los limitados incentivos y las condiciones físicas del taller, el gerente podría proponer

soluciones que optimicen las condiciones laborales, incrementando la motivación y la estabilidad en el empleo. Así, los trabajadores se sentirán más valorados y respaldados, lo cual se manifestará en su rendimiento y en la excelencia de su labor. Además, el análisis de las circunstancias externas, tales como la inseguridad social y las extorsiones que impactan a la comunidad, permitirá sugerir estrategias para atenuar los factores de estrés y preocupación que inciden en la productividad.

En la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos (Ecuador), varios estudios han demostrado que el entorno laboral afecta directamente la productividad y los empleados bien desarrollados tanto en el sector estatal como en el sector privado. Factores como la mala comunicación, la falta de reconocimiento, las condiciones de trabajo inapropiadas y el personal de baja participación en la toma de decisiones crean insatisfacción y reducen los beneficios del trabajo. Por ejemplo, instituciones como los centros de salud y las unidades municipales han identificado problemas organizacionales que afectan el entorno laboral. Aunque algunos empleados reconocen una buena comunicación con sus superiores, muchos creen que sus ideas no son apreciadas. Estas circunstancias muestran la necesidad de fortalecer el clima de trabajo de Quevedo, utilizando estrategias que promueven más, más justas y más motivadoras.

Este estudio analiza el impacto del entorno de trabajo en la "productividad de restauración de Carluis y modificación automotriz", ubicada en Quevedo, Ecuador. Los estudios se centran en factores como la comunicación interna, la gestión, la motivación del personal y las condiciones físicas en el entorno laboral, lo que afecta directamente los resultados de la organización por lo cual el objetivo principal es identificar estos elementos y recomendar estrategias que mejoren el entorno de trabajo y, por lo tanto, la productividad de la empresa. También tiene como objetivo generar recomendaciones para otros MSM en la industria automotriz, lo que promueve el fortalecimiento del desarrollo económico local y regional y promueve la capacitación de los profesionales de gestión del talento humano.

CAPITULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de investigación.

1.1.1. Planteamiento del problema.

El entorno laboral juega un papel fundamental en la productividad y satisfacción laboral dentro de una organización. La calidad de la empresa está considerablemente influenciada por las políticas internas que la organización implementa para promover un entorno que promueva el desarrollo holístico del capital humano (Cabanilla Guerra et al., 2021). Para las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), la administración del clima laboral constituye un reto persistente, particularmente cuando se presentan restricciones estructurales y recursos limitados.

Dentro del marco de "Carluis Restauración y Modificación Automotriz", situada en la ciudad de Quevedo, se han identificado elementos fundamentales como la motivación, la comunicación, el liderazgo y las condiciones físicas del clima laboral, que ejercen una influencia directa en el rendimiento del equipo. A pesar de la presencia de prácticas que fomentan el respeto y determinados estímulos para los empleados, persisten áreas de oportunidad que restringen el desarrollo óptimo de las tareas laborales.

Los elementos primordiales que demandan consideración incluyen la necesidad de incrementar la formación y capacitación del personal, la instauración de incentivos más eficaces y una distribución de responsabilidades más equitativa. Esto se añade a las circunstancias físicas que obstaculizan el confort en el entorno laboral, tales como la restricción espacial y la exposición a temperaturas elevadas. Estos componentes no solo impactan en el bienestar físico de los empleados, sino que también pueden reducir su motivación y eficiencia laboral.

Adicionalmente, factores externos como la inseguridad social prevalente en la zona y los riesgos asociados a la extorsión propician un entorno de inquietud e incertidumbre que incide de manera indirecta en el clima laboral, induciendo tensión y comprometiendo el rendimiento colectivo.

Estas cuestiones evidencian la necesidad de una intervención estratégica para robustecer el clima laboral, optimizar las condiciones organizacionales y, consecuentemente, incrementar la productividad de la organización. Por lo tanto, resulta esencial examinar la repercusión del clima laboral en el rendimiento de los empleados, con el objetivo de sugerir estrategias que favorezcan la creación de un entorno más saludable, seguro y productivo.

1.1.1.1. Diagnóstico

'Carluis Restauración y Modificación Automotriz' afronta diversos retos vinculados al clima laboral que podrían tener un impacto directo en su productividad. Aunque se evidencia un entorno favorable fundamentado en valores sólidos en el clima laboral, también se identifican elementos cruciales que requieren mejoras para optimizar el desempeño y satisfacción del personal. Para tratar estos problemas, se ha elaborado un análisis FODA, para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas internas y externas que inciden en la productividad.

1.1.1.2. Análisis FODA.

Fortalezas. - El clima laboral dentro de la organización se fundamenta en principios firmes que promueven un clima de respeto y colaboración. Se ha obtenido un reconocimiento positivo por parte de los clientes, lo cual fortalece su reputación en el mercado.

Oportunidades. - Existe un considerable potencial de expansión a través de la formación continua, la cual podría robustecer las competencias del personal y optimizar los procesos. La oportunidad de expandir el taller suscita nuevas oportunidades para optimizar la infraestructura y la capacidad operativa.

Debilidades. - La ausencia de formación restringe el progreso profesional de los trabajadores e incide negativamente en su desempeño. La rotación de personal constituye una vulnerabilidad crítica debido a la ausencia de incentivos apropiados, generando así una inestabilidad en el equipo de trabajo.

Amenazas. - La infraestructura limitada representa un desafío en términos de espacio y condiciones físicas del lugar de trabajo, lo que podría generar incomodidad y afectar la

productividad. La inseguridad social, incluidas amenazas como secuestros y extorsiones, afecta directamente el bienestar y la motivación de los empleados, creando un clima de inseguridad que impacta el rendimiento.

1.1.1.3. Pronóstico.

En caso de que no se implementen acciones para optimizar el clima organizacional, es posible que se produzcan consecuencias adversas como la reducción de la productividad, el incremento del estrés laboral y la potencial rotación de empleados. La ausencia de formación puede ocasionar insuficiencias en la calidad del servicio y perjudicar la satisfacción del cliente. Adicionalmente, las restricciones físicas del taller pueden obstaculizar la expansión de la empresa y su competitividad en el mercado.

1.1.2. Formulación del Problema.

¿Cómo influye el clima laboral en la productividad de la MYPIME "Carluis Restauración y Modificación Automotriz"?

1.1.3. Sistematización del Problema.

- ¿Qué factores del clima organizacional impactan directamente en la productividad del taller?
- ¿Cómo influye la motivación y el reconocimiento en el desempeño de los empleados?
- ¿De qué manera la capacitación puede mejorar la calidad del trabajo y la eficiencia del equipo?
- ¿Cómo afectan las condiciones físicas y sociales del taller al rendimiento y bienestar del personal?

1.2. Objetivos.

1.2.1. General.

Analizar el impacto de los factores del clima laboral en la productividad de “Carluis Restauración y Modificación Automotriz”, con el fin de identificar áreas críticas que requieren intervención y mejora.

1.2.2. Específicos.

- Diagnosticar el clima laboral de la MIPYME 'Carluis Restauración y Modificación Automotriz', analizando sus dimensiones clave.
- Cuantificar la incidencia del clima laboral en los resultados de productividad de 'Carluis Restauración y Modificación Automotriz’.
- Evaluar la relación entre las condiciones laborales, el bienestar de los empleados y la productividad dentro de la MIPYME 'Carluis Restauración y Modificación Automotriz'.

1.3. Justificación.

El estudio del clima laboral en “Carluis Restauración y Modificación Automotriz” resulta esencial, dado que las circunstancias en las que los trabajadores se desempeñan influyen directamente en su productividad, motivación y satisfacción. La calidad del entorno laboral está directamente relacionada con el desempeño de la empresa, y comprender esta correlación es esencial tanto para la optimización constante de la empresa como para el bienestar de sus trabajadores.

El mejoramiento del clima laboral en "Carluis Restauración y Modificación Automotriz" es esencial para incrementar la productividad y lograr una mayor competitividad en el sector automotriz. Un entorno laboral favorable promueve el compromiso, la colaboración y la eficacia de los empleados. Mediante la identificación de elementos cruciales que inciden en el clima laboral, la organización tiene la capacidad de implementar modificaciones que fomenten un clima más saludable, estimulante y apropiado para el desarrollo de sus trabajadores. La puesta en práctica de estrategias destinadas a optimizar el clima laboral, tales como la formación, incentivos y una infraestructura más apropiada, podría disminuir

la rotación de personal, aumentar la motivación y la satisfacción, y generar un efecto positivo en los resultados de la organización.

La presente investigación no solamente generará un efecto positivo en "Carluis Restauración y Modificación Automotriz", sino que también proporcionará recomendaciones valiosas para otras MIPYMES del sector automotriz. Al discernir los factores que inciden en el clima laboral y su influencia en la productividad, se podrán identificar estrategias óptimas y prácticas beneficiosas para otros talleres mecánicos. La aplicación de estas sugerencias podría contribuir a que otras organizaciones mejoren su entorno laboral, incrementen la satisfacción de sus empleados y, en consecuencia, aumenten su productividad. Esto propiciará un clima empresarial más competitivo y eficiente en el sector automotriz, fomentando así el crecimiento económico a nivel local y regional.

Este estudio también reviste importancia en el contexto académico, dado que proporcionará conocimientos sobre el clima laboral en talleres mecánicos, un campo que ha sido escasamente examinado en la literatura existente. La evaluación y las sugerencias derivadas de la presente investigación contribuirán a la comprensión de las dinámicas laborales en MIPYMES, particularmente en sectores específicos como el automotriz. A partir de los hallazgos obtenidos, será posible establecer nuevas líneas de investigación y robustecer la teoría preexistente sobre el impacto del clima laboral en pequeñas y medianas empresas. Esto proporcionará nuevas perspectivas para la formación de futuros profesionales en la Gestión del Talento Humano.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Fundamentación teórica

2.1.1. Clima laboral

Según los autores Calua Cueva, Delgado Hernández, & López Regalado, (2021) un clima laboral favorable es esencial para el desempeño óptimo de los empleados y la implementación de políticas efectivas que fomenten este clima es crucial para las empresas.

El clima laboral se refiere al conjunto de percepciones compartidas por los empleados sobre las políticas, prácticas y procedimientos de una organización. Un clima laboral positivo promueve la motivación y eficiencia de los trabajadores, mientras que un clima laboral negativo puede generar estrés, insatisfacción y alta rotación de personal.

Entonces, la preocupación por el estudio de clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.

2.1.2. Productividad.

Para Ramírez, Magaña y Ojeda (2022), La productividad está conformada por dos componentes esenciales, la eficiencia y la eficacia, la primera toma en cuenta los recursos, en qué medida son utilizados y cuantos es el recurso desperdiciado. La eficacia por otro lado, implica que se utilicen los recursos para lograr los objetivos planteados ya sea por la empresa o por alguna área en específico con el fin de ser eficientes y aprovechar al máximo los recursos utilizados en el proceso.

Según Wear (2020), la productividad laboral permite la generación de bienes y diversos servicios por parte de los empleados en un periodo determinado la misma que va influenciada por factores como la tecnología, el nivel de habilidades de trabajo y la inversión.

2.1.3. Cultura organizacional.

Según Daum y Maraist (2021), ambos autores hacen énfasis en que “la cultura organizacional es la personalidad de las organizaciones, esta influye en las percepciones de

las personas con relación a diferentes situaciones como los conflictos, el contante cambio, el fracaso o el triunfo y éxito de las mismas”.

La cultura organizacional es un factor que influye de manera negativa o positiva en la experiencia laboral de los colaboradores, a su vez afecta en el compromiso, el sentido de pertenencias, genera estrés, la satisfacción, la productividad, y la motivación de los empleados cuando esta no es adecuada lo que puede generar tanto perdidas monetarias como también aumentar la tasa de rotación del personal (Weston, 2021).

2.1.4. Liderazgo transformacional.

De acuerdo con Verdur (2023), caracterizado por su capacidad para inspirar y motivar a los empleados, abarca a todos los miembros de la organización, fomentando un liderazgo y dirección colectiva. Este enfoque es esencial para dirigir y coordinar eficazmente, ya que influye positivamente en el sistema de comunicación, la toma de decisiones y la resolución de problemas. Al inspirar a los empleados a ir más allá de sus propias expectativas, el liderazgo transformacional fortalece la comunicación abierta y bidireccional, lo que a su vez mejora la resolución de problemas y la toma de decisiones.

Este tipo de liderazgo es fundamental para la planificación, la coordinación, la supervisión y la división del trabajo, promoviendo un clima de colaboración y apoyo mutuo. La estructura organizacional y su filosofía, moldeadas por un liderazgo transformacional, no solo definen la disposición de los puestos de trabajo y las funciones, sino que también son el punto de partida para la creación de una cultura organizacional basada en valores compartidos y un sentido de propósito. Esta estructura establece el marco en el que los empleados operan y colaboran, inspirándolos a desarrollar su potencial y a contribuir al éxito de la organización.

El liderazgo transformacional se manifiesta en la capacidad de los líderes para motivar y reconocer el desempeño de los empleados, fomentando un clima de trabajo donde se valora el crecimiento personal y profesional. Al promover la justicia y la equidad, los líderes transformacionales aseguran que todos los empleados tengan oportunidades de desarrollo, lo que a su vez fortalece la confianza y el compromiso.

2.1.5. Satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es el grado o nivel en el que los colaboradores se sienten cómodos y felices realizando sus tareas diarias, esto influye en el rendimiento y en el compromiso de los empleados con la empresa. Algunos estudios recientes mencionan que, la satisfacción es descrita como “la imagen y la percepción que los empleados tienen a partir de las condiciones de su lugar de trabajo y de sus experiencias en este” (Godínez et al., 2023).

Kosaka y Sato (2020) manifiestan que la satisfacción laboral es “una mezcla de sentido de pertenencia, lealtad, compromiso y productividad, que engloba los conocimientos, los sentimientos y la forma en que los empleados se comporten dentro de las organizaciones.

Gallo et al. (2024) enfatiza cuán importante es la satisfacción laboral y lo denomina como “salario emocional”, destacando que tomar este enfoque de este factor clave puede ayudar y aportar de manera positiva a la estabilidad integral del empleado ya que esta impacta de manera directa en su calidad de vida dentro del entorno laboral.

2.1.6. Bienestar.

El bienestar laboral se refiere al estado en el que los empleados experimentan satisfacción y equilibrio en su entorno de trabajo, lo que influye positivamente en su rendimiento y salud mental. Un estudio realizado por López-Barrionuevo et al. (2023) analizó la relación entre el estrés laboral y el bienestar en el personal de salud en Ecuador durante la pandemia de COVID-19, encontrando una correlación significativa entre altos niveles de estrés y disminución del bienestar laboral.

2.1.7. Gestión de liderazgo.

La gestión del liderazgo implica la capacidad de influir y guiar a los colaboradores hacia el logro de objetivos organizacionales. Rodríguez Vásconez y Balarezo Chacha (2024) exploraron el rol de los estilos de liderazgo en el bienestar de los colaboradores en Latinoamérica, concluyendo que el liderazgo transformacional promueve un entorno laboral saludable y productivo, mientras que estilos autoritarios pueden generar ambientes laborales tóxicos.

2.1.8. Relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales positivas en el entorno laboral fomentan la colaboración y el trabajo en equipo. Torres Bueno et al. (2025) destacaron que la inteligencia emocional es crucial en la gestión del talento humano, influyendo significativamente en el desempeño organizacional y financiero de la empresa, al mejorar las relaciones interpersonales y promover un clima laboral saludable.

2.1.9. Carga de trabajo y estrés.

La carga de trabajo excesiva es una de las principales causas de estrés laboral, afectando negativamente la salud y el rendimiento de los empleados. Peñaherrera Zambrano y Salazar Ortiz (2022) investigaron la influencia del liderazgo transformacional en el estrés laboral, encontrando que un liderazgo efectivo puede reducir los niveles de estrés y mejorar el compromiso de los colaboradores.

2.2. Fundamentación teórica.

2.2.1. Condiciones laborales.

Bracho et al. (2024) mencionan que Barrios Figueredo (2012) cita la perspectiva de Hernández al identificar las causas principales de la rotación de personal en las organizaciones, que incluye el establecimiento de contenidos de trabajo. Al evaluar la satisfacción laboral, a menudo se comparan factores como: el salario, los beneficios, las condiciones laborales, los sistemas de estimulación moral y material, y los métodos y estilos de gestión, siendo la insatisfacción un resultado común.

En tal sentido, el desafío de las empresas ante la diversidad de generaciones para el trabajo, está en alcanzar su integración con el propósito de impactar tanto el progreso profesional de los trabajadores como el desarrollo de la organización. Es de resaltar que la transformación generacional emerge como un factor significativo en el estudio socioeconómico y político. En el trabajo, según plantea, los avances técnicos y económicos ya no garantizan las mismas condiciones experimentadas por los trabajadores fordistas, incluida la seguridad laboral de por vida. (Bracho et al., 2024)

2.2.2. Compromiso organizacional.

González y Martínez (2023) mencionan que es “es el vínculo psicológico y emocional de los colaboradores con la empresa, este refleja el sentido de pertenencia con ella y aporta de manera activa en el desarrollo y logro de objetivos”.

El compromiso con la organización se refiere al grado en que un empleado se identifica con su organización y se involucra en sus objetivos y valores. Es un concepto clave en la gestión de recursos humanos, ya que está directamente relacionado con la lealtad del empleado, la retención y el desempeño en el trabajo (González y Martínez 2023).

Según López (2024) el compromiso organizacional es un estado psicológico el cual muestra la relación del colaborador con la empresa, este suele ser influenciado por diversos factores como la identidad de la empresa u organización y el compromiso de la ciudadanía organizacional.

2.2.3. Cumplimiento de metas

En un estudio realizado por Ortiz-Mora y Villacis-Brand (2025) analizó 30 investigaciones sobre el clima laboral y su relación con la productividad en Ecuador, encontrando que el 86,67% se enfocan en este contexto. Se concluye que un buen clima organizacional mejora la motivación, el compromiso y el rendimiento del personal, lo que favorece el cumplimiento de metas. Factores clave como la comunicación, el liderazgo y las condiciones físicas del entorno laboral son determinantes, y se proponen estrategias aplicables a MIPYMES del sector automotriz para impulsar su desempeño y desarrollo económico local.

2.2.4. Rotación de personal

López Damián & Elizabeth (2024) citan en su investigación sobre la reducción de personal en las Pymes que, en la fase de adaptación, el colaborador no es del todo productivo, porque al estar en la etapa de adaptación, su desempeño no será óptimo.

Los cambios constantes del personal debilitan el trabajo colaborativo, por lo general el proceso de adaptación y aceptación del equipo con el nuevo trabajador no es todo lo rápido

que la empresa necesita, se necesita también tiempo para generar cierto nivel de confianza y empatía (Vázquez y Ávila, 2021).

2.2.5. Desempeño Laboral

La evaluación del desempeño es una herramienta clave para mejorar la productividad y el bienestar laboral en las organizaciones ecuatorianas, Torres-Rosero et al (2023) en su estudio mencionan que un 65% de las empresas que aplican sistemas formales de evaluación reportan un aumento significativo en el compromiso y la satisfacción de sus empleados. Además, se subraya que factores como la capacitación continua, el reconocimiento laboral y las condiciones adecuadas de trabajo son determinantes para un desempeño óptimo. Estos hallazgos reflejan la importancia de implementar políticas efectivas de gestión del talento humano para fortalecer la competitividad y el desarrollo sostenible en el ámbito laboral de Ecuador.

2.3. Fundamentación legal

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador (2008)

La Constitución es la norma suprema y reconoce el trabajo como un derecho y deber social. En su articulado se establece:

- **Artículo 319:** Reconoce diversas formas de organización de la producción, entre ellas, las privadas, públicas, comunitarias, mixtas, asociativas y cooperativas, todas sujetas a principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.
- **Artículo 334, numeral 2:** Determina que el Estado fomentará el acceso de las personas a los factores de producción, conocimiento, financiamiento y desarrollo de capacidades, especialmente para los actores de la economía popular y solidaria, incluidas las MIPYMES.
- **Artículo 284:** Establece como objetivo de la política económica el impulso a la producción nacional y la generación de empleo digno.
- **Artículo 326:** Reconoce y garantiza el derecho de los trabajadores a condiciones laborales justas, un clima adecuado, remuneración digna y respeto a su integridad física y mental.

2.3.2. Código Del Trabajo del Ecuador

El Código del Trabajo del Ecuador constituye la normativa fundamental que regula las relaciones laborales en el país, garantizando el respeto a los derechos de los trabajadores y la promoción de un clima laboral adecuado. En el marco de esta investigación, centrada en la influencia del clima laboral en la productividad, se destacan varios artículos relevantes que abordan aspectos clave como la seguridad ocupacional, la jornada laboral, la capacitación, la conciliación y la salud mental en el entorno de trabajo.

El **Artículo 42** del Código del Trabajo establece como obligación del empleador proveer condiciones seguras y saludables para el ejercicio de las labores, lo que implica también la implementación de medidas que minimicen los riesgos psicosociales como el estrés laboral. Por su parte, el **Artículo 47** regula la jornada ordinaria de trabajo, fijando un máximo de 40 horas semanales, distribuidas en jornadas de ocho horas diarias, con el objetivo de evitar la sobrecarga de trabajo y fomentar un equilibrio entre la vida laboral y personal.

Asimismo, el **Artículo 55** reconoce el derecho de los trabajadores a recibir capacitación permanente, aspecto clave para su desarrollo profesional, su motivación y su rendimiento. En lo relativo a la gestión de conflictos y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, el **Artículo 440** promueve el uso de mecanismos de conciliación y mediación, lo cual contribuye a mantener un clima organizacional armonioso. Finalmente, el **Artículo 454** exige que los empleadores establezcan programas de prevención de riesgos laborales, con especial atención a los riesgos psicosociales que puedan afectar la salud mental y emocional de los trabajadores. (Ecuador, 2021)

Estas disposiciones demuestran el compromiso del marco jurídico ecuatoriano con la creación de entornos laborales justos, saludables y productivos. Su aplicación efectiva en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) es esencial para el desarrollo humano y organizacional, lo que reafirma su importancia dentro de los objetivos de esta investigación.

El Código del Trabajo del Ecuador constituye la base normativa que regula las relaciones laborales en el país. En el contexto del estudio sobre el clima laboral y su influencia en la productividad, se destacan los siguientes artículos relevantes:

- **Artículo 42:** Establece las obligaciones del empleador, incluyendo garantizar un clima de trabajo seguro y saludable, y reducir factores de estrés laboral.
- **Artículo 47:** Regula la jornada laboral, fijando un límite de 40 horas semanales para prevenir la sobrecarga de trabajo.
- **Artículo 55:** Reconoce el derecho del trabajador a recibir capacitación continua, aspecto fundamental para la motivación y el crecimiento profesional.
- **Artículo 440:** Establece mecanismos de conciliación y mediación en caso de conflictos laborales, lo cual influye directamente en la calidad del clima organizacional.
- **Artículo 454:** Regula la salud ocupacional y exige que los empleadores implementen programas de prevención de riesgos psicosociales, incluyendo el estrés.

Estas disposiciones contribuyen directamente a la construcción de un entorno laboral favorable, promotor de la productividad y el bienestar de los empleados, aspectos esenciales dentro de una MIPYME. (Ecuador M. d., 2020)

2.3.3. Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación (LOEI, 2020)

Esta ley tiene como finalidad fomentar el ecosistema emprendedor en Ecuador, incluyendo a las MIPYMES, mediante políticas públicas, incentivos y mecanismos de financiamiento.

- Reconoce a las MIPYMES como actores clave del desarrollo económico y social del país.
- Establece el **Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE)**, el cual facilita su formalización y les otorga beneficios fiscales y administrativos.
- Promueve el fortalecimiento de capacidades técnicas y administrativas, así como la innovación y mejora continua.

2.3.4. Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo y Estabilidad Fiscal

Esta ley fomenta el desarrollo del sector productivo y apoya a las MIPYMES a través de:

- Incentivos tributarios.
- Mecanismos para el acceso a financiamiento.
- Simplificación de trámites para fomentar la formalización.

2.3.5. Normativa del Ministerio del Trabajo y Normas INEN

El Ministerio del Trabajo emite regulaciones y acuerdos ministeriales que establecen directrices sobre:

- **Condiciones adecuadas del entorno laboral.**
- **Políticas de seguridad y salud en el trabajo.**
- **Prevención de riesgos laborales.**

Asimismo, las normas técnicas del **Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN)** regulan aspectos físicos y ambientales de los espacios de trabajo, como iluminación, ventilación, ergonomía y seguridad industrial, que son determinantes en el análisis del clima laboral.

CAPITULO III
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. Localización.

“Carluis Restauración y Modificación Automotriz” se encuentra ubicada en la ciudad de Quevedo, en la provincia de Los Ríos, Ecuador. Esta ciudad está ubicada en la zona norte de la provincia, jugando un papel crucial como enlace entre la zona costera y la región montañosa del país. Quevedo se distingue como un núcleo urbano de gran relevancia en la zona, no solo por su posición geográfica estratégica, sino también por su sólida tradición agrícola y su expansión económica en años recientes.

La ciudad ha vivido un significativo incremento en su población y en la cantidad de vehículos en circulación, un fenómeno que está íntimamente vinculado con el acceso a facilidades de crédito para la compra de coches. Las políticas de financiación asequibles, la variedad de vehículos de diferentes marcas y precios, y la opción de pagar en cuotas asequibles, han facilitado a numerosos ciudadanos la adquisición de vehículos nuevos y usados. Además, la ciudad dispone de una comisión municipal de tránsito, lo que ha facilitado la implementación de normativas y ordenamientos en las carreteras, favoreciendo la seguridad en las mismas y la administración del creciente parque de vehículos.

Esta situación ha estimulado la necesidad de servicios de automoción, como los que brinda “Carluis Restauración y Modificación Automotriz”, compañía especializada en el lavado de vehículos, restauración y modificación de interiores y carrocerías de automóviles.

En este escenario, “Carluis Restauración y Modificación Automotriz” no solo se favorece del aumento de vehículos y población, sino también de su posición geográfica estratégica, que le facilita captar tanto a clientes de la zona como de ciudades cercanas. Con un grupo de seis empleados altamente formados, la compañía se ha establecido como un líder en la oferta de servicios de calidad en el sector automotriz.

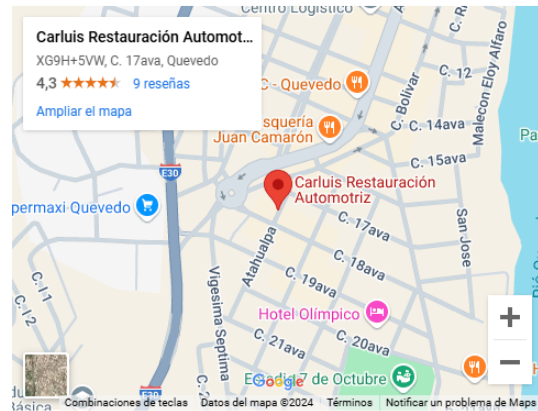
Carluis Restauración Automotriz

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Carluis Restauración Automotriz
XG9H+5VW, Calle 17ava, Quevedo, Ecuador
Quevedo (Ecuador), Provincia de Los Ríos

Indicaciones

 **Teléfono:** [098 878 3211](tel:0988783211)
 **Horas:** Cerrado · Abre mié, 7:30 a. m. 
 **mapas de Google:** [Visitar](#)
 **Editar:** [Editar](#) o [eliminar](#)



3.1. Tipos de investigación.

La presente investigación adoptó un enfoque descriptivo y documental, con el propósito de analizar la influencia del clima laboral en la productividad de Carluis Restauración y Modificación Automotriz, ubicada en la ciudad de Quevedo.

3.1.1. Investigación descriptiva.

El método descriptivo posibilitará analizar las circunstancias presentes del clima laboral dentro de la compañía, reconociendo elementos como la comunicación interna, el liderazgo, la motivación, el trabajo colaborativo y las condiciones de trabajo. Mediante cuestionarios, entrevistas y observación directa, se recolectarán datos que representen el entorno laboral y su influencia en la eficacia y rendimiento de los empleados. Según Hernández et al. (2022), la investigación descriptiva tiene como objetivo detallar las características de algún fenómeno o una publicación científica, sin manipular sus variables.

3.1.2. Investigación documental.

La metodología documental se enfocará en el examen de fuentes bibliográficas, investigaciones anteriores y temáticas vinculadas al clima laboral y su impacto en la productividad empresarial. Se llevará a cabo un análisis de las teorías y modelos relacionados con la administración del talento humano en las MiPymes, con el objetivo de establecer una base conceptual robusta para la investigación. Este tipo de investigación no implica la recopilación de datos primarios, pero si está enfocada en el análisis de diversas

fuentes de información que puedan generar un aporte a el estudio que se esté realizando estas fuentes pueden ser libros, artículos de revista, tesis, documentos históricos entre otros (Rodríguez, J., 2023).

3.1.3. Investigación de campo.

La investigación de campo se efectuará con el objetivo de adquirir información directa sobre el impacto del entorno laboral en la productividad de Carluis Restauración y Modificación de Vehículos. Mediante la implementación de esta metodología, se obtendrán datos primarios mediante la utilización de técnicas tales como encuestas, entrevistas estructuradas y observación en el clima laboral.

La investigación de campo facilitará la identificación de potenciales problemáticas o áreas susceptibles de mejora dentro de la organización, proporcionando información empírica que contribuirá al desarrollo de estrategias para optimizar el entorno laboral y, en consecuencia, incrementar la productividad y competitividad de la empresa. Según Hernández, R., & Pérez, L. (2021), esta investigación se realiza en el lugar donde se da la situación o el fenómeno que está siendo sujeto a estudio, mediante la observación directa buscando obtener la información de primera mano para entender su contexto.

3.2. Métodos de investigación.

Para abordar el entorno laboral se adoptó técnicas de investigación que permitieron una observación detallada y un análisis riguroso de la información obtenida.

3.2.1. Método mixto.

Para la realización de la presente investigación, se adoptó una metodología mixta, que fusionó los métodos cualitativo y cuantitativo con el propósito de lograr un análisis exhaustivo de la problemática. Este método combina dos elementos que son numéricos y descriptivos ofreciendo una perspectiva profunda a la investigación lo que permite una comprensión completa de los fenómenos que están siendo estudiados (Creswell et al., 2021).

3.2.2. Enfoque Cuantitativo.

La metodología cuantitativa facilitó la medición y el análisis de datos específicos acerca de la percepción del clima laboral y su correlación con la productividad. Para lograr esto, se llevó a cabo una encuesta estructurada entre los colaboradores de la empresa, fundamentada en la escala de Likert de 5 puntos. Esta encuesta facilitó la recopilación de datos sobre aspectos tales como la satisfacción laboral, el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo y las condiciones de trabajo. Los datos recabados fueron sometidos a análisis mediante técnicas estadísticas con el fin de identificar la correlación con los descubrimientos del estudio. El enfoque se centra en la recopilación y en la interpretación y análisis de datos numérico y estadísticos utilizados para generar una suposición de los resultados en general para genera las respetivas conclusiones de la investigación (Fowler, 2020).

3.2.3. Enfoque Cualitativo.

Se empleó un enfoque cualitativo para examinar de manera exhaustiva la percepción y experiencias de los empleados en relación con el clima laboral. Se emplearon entrevistas semiestructuradas y observación directa con el fin de adquirir información exhaustiva sobre el entorno laboral, las relaciones interpersonales y la cultura organizacional. Este procedimiento facilitó una comprensión más profunda de cómo los factores humanos, organizacionales, materiales y técnicos inciden en el rendimiento de los empleados. El enfoque cualitativo se basa en entender el fenómeno sujeto a estudio desde una visión holística y detallada con la recopilación de datos no numéricos mediante entrevistas, observación directa y análisis de contenidos (Patton, 2020).

3.2.4. Método Correlacional.

El método correlacional busca establecer relaciones o asociaciones entre dos o más variables en un grupo específico. En este tipo de investigación, se observa cómo cambian estas variables juntas, sin manipular ninguna de ellas. (Hernandez Sampieri, 2014)

Tabla 6

Codificación

ESCALA	CODIFICACIÓN
ENTRE -1 Y 1	Correlación positiva perfecta
-1	Correlación negativa perfecta
VALORES CERCANOS A 0 INDICAN	Poca o ninguna relación

3.2.5. Método Deductivo.

La investigación empleó un método deductivo, fundamentándose en teorías y conceptos previos sobre el clima laboral y la productividad en el ámbito empresarial, para posteriormente contrastarlos con los resultados obtenidos en la empresa Carluis Restauración y Modificación Automotriz. A partir de la comparación realizada, se identificaron coincidencias y/o diferencias con los modelos teóricos, y se establecen conclusiones bien fundamentadas. Este método se utiliza dentro de las investigaciones científicas con la finalidad de aprobar las teorías aplicadas a través de observaciones o de la aplicación de experimentos específicos (Hempel, 2020).

3.2.6. Método Descriptivo.

El método descriptivo es un enfoque de investigación que tiene como objetivo observar, describir y analizar características de un fenómeno sin manipular variables. Su propósito es proporcionar una representación precisa de la realidad y puede aplicarse a estudios de poblaciones, comportamientos o procesos específicos (Hernández Sampieri, 2021).

3.2.7. Método Inductivo

El método inductivo es un método de investigación con énfasis en la detección de fenómenos, que comienza con la observación de un fenómeno y procede a derivar teorías o patrones generalizables a partir de él, además es conocido como investigación exploratoria o de enfoque ascendente, ya que ayuda a descubrir patrones y secuencias de eventos, que, a

su vez, sirven de insumo para el desarrollo de modelos de operación de los sistemas. (Arbulú Jurado, 2023)

3.2.8. Método estadístico

Es el conjunto de técnicas algorítmicas diseñadas para realizar cálculos estadísticos de manera eficiente, precisa y optimizada, especialmente cuando se trabaja con grandes volúmenes de datos o con operaciones que requieren alta complejidad computacional, estas técnicas permiten procesar, analizar e interpretar información cuantitativa o cualitativa, facilitando la obtención de conclusiones fundamentadas a partir de los datos. (Calderón Mora y Ledesma Santos , 2012)

3.3. Fuentes de recopilación de información

Para el desarrollo del estudio denominado la “INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA MIPYME ‘CARLUIS RESTAURACIÓN Y MODIFICACIÓN AUTOMOTRIZ”, se empleó una combinación de fuentes primarias y secundarias, garantizando la rigurosidad y validez de la investigación.

3.3.1. Fuentes primarias.

Las fuentes primarias se refieren a la información extraída directamente de la realidad empresarial a través de la implementación de instrumentos de recolección de información. En la presente investigación, se emplearon:

3.3.1.1. Encuestas a los trabajadores.

Se realizó la implementación de un cuestionario estructurado con preguntas cerradas y una escala de Likert de 5 puntos, mediante la herramienta de Google Forms. Las interrogantes del cuestionario fueron formuladas con el objetivo de evaluar la influencia del clima laboral en la productividad de Carluis Restauración y Modificación Automotriz, en conformidad con los objetivos generales y específicos de la investigación. Con este propósito, se tomaron en cuenta aspectos fundamentales del clima laboral que inciden en el rendimiento de los empleados, tales como la comunicación, la motivación, el liderazgo, la percepción del reconocimiento y la retroalimentación, la gestión de conflictos, el respaldo entre colegas, las oportunidades de desarrollo y la claridad en los valores organizacionales.

El cuestionario se estructuró en función de los siguientes criterios:

- Referentes teóricos y estudios previos: Se llevaron a cabo estudios previos sobre clima laboral y la productividad en MIPYMES con el fin de identificar factores fundamentales que influyen en el rendimiento de los empleados.
- Relevancia para la empresa: Las interrogantes se ajustaron a la realidad operativa de Carluis Restauración y Modificación Automotriz, garantizando que las variables examinadas representen aspectos fundamentales de su entorno laboral.
- Vinculación con los objetivos del estudio: Cada interrogante fue diseñada con el propósito de diagnosticar aspectos particulares del clima laboral y su posible correlación con la productividad. De esta manera, los resultados obtenidos facilitarán la identificación de áreas susceptibles de mejora e intervención.
- Claridad y aplicabilidad: Se establecieron interrogantes utilizando un lenguaje claro y directo con el fin de asegurar la comprensión de los participantes y obtener respuestas exactas y pertinentes.

Este diseño metodológico tiene como objetivo producir información objetiva y valiosa que facilite la evaluación de la situación actual del clima laboral en la empresa y su repercusión en la productividad, favoreciendo la toma de decisiones para optimizar el entorno laboral y el rendimiento organizacional.

3.3.1.2. Entrevista al gerente.

Se realizó una entrevista semiestructurada con el gerente de la empresa con el objetivo de obtener su punto de vista sobre la administración del clima laboral, las estrategias implementadas y los desafíos primordiales en cuanto a la productividad.

3.3.1.3. Observación de campo.

Se llevó a cabo una evaluación in situ del entorno laboral, la interacción entre los empleados y las condiciones físicas del espacio laboral, con el objetivo de identificar factores que pudieran afectar la dinámica organizacional y el desempeño de los trabajadores.

3.3.2. Fuentes Secundarias

Las fuentes secundarias proporcionaron el marco teórico y conceptual que sustenta la investigación. La revisión bibliográfica incluye:

Tesis académicas: Investigaciones previas sobre clima laboral y productividad en MIPYMES, que aportan antecedentes y enfoques relevantes.

Artículos científicos: Publicaciones en revistas indexadas (Dialnet, Scopus, Scielo, Redalyc) que abordan el impacto del clima laboral en la eficiencia y desempeño de los trabajadores.

Revistas especializadas: Estudios y reportes de actualidad en gestión organizacional y desarrollo empresarial.

Libros sobre clima organizacional y gestión del talento: Se seleccionaron textos de referencia y que son relevantes para la comprensión del tema.

3.4. Diseño de la investigación.

3.4.1. Diseño no experimental.

La presente investigación sobre el impacto del clima laboral en la productividad de la Carluis Restauración y Modificación Automotriz adopta un diseño de investigación no experimental, dado que las variables analizadas no son manipuladas de manera intencional. En esta metodología, se examinó la correlación existente entre el entorno laboral y el rendimiento de los empleados en su contexto real, sin la intervención del investigador en las condiciones del clima.

Este diseño resulta pertinente debido a que facilitó la observación y descripción de la situación actual de la empresa, proporcionando un entendimiento exhaustivo de las dinámicas organizacionales y del impacto del clima laboral en la productividad. A través del análisis de datos contextuales, se logró identificar patrones, percepciones y factores cruciales que inciden en el rendimiento de los empleados, lo cual facilitó la elaboración de estrategias fundamentadas en pruebas.

Al emplear este diseño, la investigación garantiza un análisis imparcial y representativo, en consonancia con la necesidad de entender el impacto del clima laboral en la productividad sin modificar los procedimientos operativos de la empresa.

3.4.1.1. Población y Muestra.

3.4.1.1.1. Población.

La **población** de esta investigación se compone de los empleados de Carluis Restauración y Modificación Automotriz, que abarcan áreas como la restauración, modificación, mantenimiento y servicio al cliente.

En su totalidad, la organización dispone de aproximadamente **6 trabajadores** y en el último año.

3.4.1.1.2. Muestra.

La elección de la muestra se realizó mediante un muestreo no probabilístico de conveniencia, seleccionando a los participantes en función de su disponibilidad y su conocimiento sobre los procesos organizacionales.

En el ámbito laboral, se escogieron **6 individuos de la empresa en general** con el objetivo de obtener una perspectiva holística del clima organizacional y la administración del liderazgo.

3.5. Instrumentos de la investigación

Para analizar el impacto del clima laboral en la productividad de Carluis Restauración y Modificación Automotriz, se utilizaron diversos instrumentos de recolección de datos, tanto cualitativos como cuantitativos. La integración de estas técnicas facilitó la realización de un análisis exhaustivo del fenómeno en cuestión, lo que facilitó la detección de factores que inciden en el clima organizacional y, en consecuencia, en la productividad.

3.5.1. Observación.

La observación se empleó como un procedimiento esencial para la recolección de información directa sobre el entorno laboral en la organización. Mediante esta metodología, se documentaron comportamientos, interacciones y dinámicas organizacionales en su entorno natural, sin intervenir en ellos. Se realizaron evaluaciones de aspectos como:

- La interacción entre los empleados y sus superiores.

- El uso y distribución del espacio de trabajo.
- Las condiciones físicas del entorno laboral.
- La respuesta del personal ante situaciones cotidianas y eventos críticos.

Esta información empírica facilitó la complementación y contraste de los descubrimientos obtenidos mediante entrevistas y encuestas, proporcionando una perspectiva objetiva y detallada del clima organizacional.

3.5.2. Entrevista.

Se llevó a cabo una entrevista semiestructurada dirigida al gerente de la empresa. La finalidad de esta técnica es examinar exhaustivamente la percepción y las estrategias de liderazgo en relación con:

- La gestión del clima laboral y su impacto en la productividad.
- Las principales dificultades que enfrenta la empresa en términos de clima organizacional.
- Las estrategias implementadas (o planificadas) para mejorar la satisfacción y desempeño de los empleados.

La entrevista posibilitó la adquisición de información exhaustiva desde el punto de vista del gerente de la empresa, lo que contribuyó a una mejor comprensión de las políticas internas y los factores que podrían estar incidiendo en la productividad.

3.5.3. Encuesta.

Para adquirir datos cuantitativos acerca de la percepción del clima laboral, se llevó a cabo una encuesta estructurada entre todos los empleados de la empresa.

El cuestionario será fundamentado en la Escala de Likert de cinco puntos, con interrogantes centradas en:

- Nivel de satisfacción laboral.
- Relación con compañeros y superiores.

- Condiciones laborales y clima físico.
- Motivación y compromiso con la empresa.

Este instrumento se diseñó tomando como referencia estudios previos, como por ejemplo “*El clima laboral, retención de laboradores y comunicación interna: Cuatro casos de estudio.*” compilados por Vergara Romero (2023), que analizó la importancia del clima laboral en el ámbito empresarial.

La información recabada mediante las encuestas permitió evaluar la percepción global del personal e identificar potenciales áreas de mejora. Adicionalmente, al fusionar los datos cualitativos de las observaciones y entrevistas, se obtuvo un análisis más sólido y fundamentado sobre el impacto del clima organizacional en la productividad.

3.6. Tratamiento de los datos.

La información recabada mediante las encuestas permitió evaluar la percepción global del personal e identificar potenciales áreas de mejora. Adicionalmente, al fusionar los datos cualitativos de las observaciones y entrevistas, se obtuvo un análisis más sólido y fundamentado sobre el impacto del clima organizacional en la productividad.

3.6.1. Procesamiento de datos.

La información recabada a través de la encuesta realizada a los empleados fue recopilada mediante Google Forms, lo cual facilitó un almacenamiento automatizado y ordenado de las respuestas. Posteriormente, se exportaron y procesaron estos datos en Microsoft Excel, donde se llevaron a cabo las siguientes operaciones:

- **Clasificación y codificación:** Se asignaron valores numéricos a las respuestas para facilitar su análisis cuantitativo.
- **Tabulación:** Se organizaron los datos en tablas dinámicas para estructurar la información y facilitar su interpretación.
- **Registro y validación:** Se verificó la coherencia y completitud de los datos para evitar inconsistencias.

3.6.2. Análisis estadístico.

Para la evaluación de la información, se utilizaron herramientas estadísticas de Microsoft Excel, lo que facilitó la creación de indicadores clave y la identificación de tendencias. Las principales evaluaciones y procedimientos empleados fueron:

- Análisis de correlación para explorar la relación entre el clima laboral y la productividad percibida.

3.6.3. Representación gráfica

Los hallazgos del análisis se ilustraron mediante diversos tipos de gráficos con el fin de facilitar su interpretación y comparación. Se emplearon las herramientas siguientes:

- Microsoft Excel para la generación de gráficos de barras y circulares para representar distribuciones y tendencias.
- Canva para el diseño de infografías y gráficos comparativos para mejorar la presentación visual de los hallazgos.

Los gráficos y tablas obtenidos facilitaron la comparación de los resultados, la identificación de patrones en la información y la descripción de las tendencias del clima laboral en la empresa, contribuyendo de esta manera a la elaboración de estrategias para incrementar la productividad.

3.7. Recursos humanos y materiales

Para llevar a cabo la investigación titulada "Influencia del Clima Laboral en la Productividad de 'Carluis Restauración y Modificación Automotriz'", se disponía de un equipo mínimo, así como de una serie de recursos materiales que garantizan el óptimo desarrollo de las actividades de estudio. Se presenta a continuación el inventario de recursos humanos y materiales:

3.7.1. Recursos humanos

- Investigador Principal que fue el responsable de la coordinación general del proyecto, diseño metodológico, análisis de datos y redacción del informe final.
- Asesor de Tesis, experto en Gestión del Talento Humano y metodología de la investigación, que brindó orientación y supervisión durante todo el proceso.

• Colaboradores externos:

- Personal de la Mipyme, empleados y el gerente de Carluis Restauración y Modificación Automotriz que participaron en la encuesta, entrevistas y procesos de observación.

3.7.2. Recursos materiales

3.7.2.1. Herramientas tecnológicas y software:

- Google Forms, plataforma utilizada para la aplicación y recolección de encuestas.
- Microsoft Excel, utilizado para la clasificación, codificación, tabulación y análisis preliminar de los datos.
- Canva, herramienta para la elaboración de gráficos y materiales visuales.

3.7.2.2. Equipos y dispositivos:

- Computadoras y Laptops, para el procesamiento de datos, redacción de informes, análisis estadístico y la organización y almacenamiento de documentos físicos y digitales relacionados con la investigación.
- Impresoras y Escáneres, para la reproducción de documentos y material gráfico.
- Smartphones, para el registro fotográfico.

3.7.2.3. Materiales de oficina

- Papelería: Hojas, cuadernos, bolígrafos y otros insumos necesarios para la documentación y registro de observaciones.

Estos recursos humanos y materiales facilitarán la ejecución eficiente y sistemática de todas las fases del proyecto de investigación, garantizando la calidad y la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUCIÓN

4.1. Diagnóstico del clima laboral

Para alcanzar el objetivo uno, se utilizó el enfoque cualitativo mediante la elaboración de un cuestionario de entrevista y la observación que nos permitió alcanzar los resultados.

Se presenta a continuación un extracto de la entrevista realizada al gerente de "Carluis Restauración y Modificación Automotriz". En esta sección se resaltan las interrogantes fundamentales destinadas a examinar las estrategias de administración del clima laboral y su repercusión en la productividad de la empresa.

Tabla 1: Resultados de la entrevista realizada al gerente encargado de “Carluis Restauración y Modificación Automotriz”

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANALISIS
¿Qué estrategias utiliza para motivar a los empleados y mantenerlos comprometidos con los objetivos de la empresa?	La motivación del equipo es clave para que trabajemos bien. En el taller reconocemos el esfuerzo de los empleados con bonificaciones cuando terminamos proyectos grandes. También fomentamos un clima de respeto y compañerismo, organizamos reuniones para escuchar sus inquietudes y buscamos siempre que se sientan parte del taller.	El dueño aplica una estrategia basada en incentivos económicos y un buen clima laboral, lo que ayuda a mantener la motivación y compromiso de los empleados.
¿Cómo aborda los conflictos interpersonales entre los empleados?	Cuando hay conflictos, primero hablo con las personas involucradas por separado para entender el problema. Luego, hago una reunión para mediar y buscar soluciones que	Se usa un enfoque de mediación directa, promoviendo la comunicación y evitando que los problemas escalen

	beneficien a todos. Lo importante es mantener un clima de respeto y trabajo en equipo.	
¿Qué valores y normas considera fundamentales en la empresa?	Los valores principales son responsabilidad, honestidad y compromiso con el cliente. Nos aseguramos de que cada vehículo salga en perfectas condiciones y que el cliente quede satisfecho. También fomentamos el respeto y el trabajo en equipo dentro del taller.	El taller tiene una cultura organizacional basada en valores que garantizan la calidad del servicio y un buen clima de trabajo.
¿Qué iniciativas ha implementado para fomentar un clima organizacional positivo?	Organizamos almuerzos de equipo después de finalizar grandes proyectos y celebramos los cumpleaños. También damos cierta flexibilidad de horario en casos especiales y fomentamos la comunicación abierta entre todos.	Las iniciativas buscan fortalecer el compañerismo y la satisfacción del personal, lo que puede reducir el estrés y mejorar la productividad.
¿Cómo identifica las necesidades de capacitación del personal?	Observo el trabajo de cada empleado y veo en qué áreas necesita mejorar. Cuando llegan autos con nuevas tecnologías, busco cursos o tutoriales y les doy tiempo para aprender. También los animo a compartir conocimientos entre ellos.	El taller usa un enfoque práctico para identificar necesidades de capacitación, tratando que los empleados estén preparados para nuevos retos. Pero hace falta una planificación de capacitación estructurada.
¿Qué mecanismos de reconocimiento y recompensas	Además de las bonificaciones, si un	El reconocimiento verbal y la delegación de mayores

utiliza para valorar el desempeño de los empleados?	empleado destaca, le doy la oportunidad de encargarse de proyectos más grandes o con clientes importantes. También reconozco su trabajo en reuniones y frente a sus compañeros.	responsabilidades refuerzan la motivación y el crecimiento profesional.
¿Qué acciones ha tomado la empresa para mejorar las condiciones físicas del lugar de trabajo?	Hemos mejorado la iluminación y ventilación del taller. También mantenemos las herramientas en buen estado y aseguramos que haya un espacio limpio para trabajar cómodamente. Estamos considerando la ampliación del local.	Las mejoras en infraestructura y seguridad laboral contribuyen a un clima de trabajo más eficiente y seguro.
¿Cómo evalúa el impacto del entorno laboral en la productividad de los empleados?	Si los empleados están cómodos y motivados, trabajan más rápido y con mejor calidad. Cuando hay problemas de clima laboral, se nota en retrasos y en la actitud de los trabajadores.	El dueño asocia directamente el clima laboral con el desempeño y productividad, lo que refuerza la importancia de mantener buenas condiciones laborales.
¿Cómo mide la productividad de los empleados y qué indicadores considera clave?	La productividad se mide en la cantidad de autos terminados en el tiempo acordado, la calidad del trabajo (según la satisfacción del cliente) y la eficiencia en el uso de materiales.	El taller usa indicadores clave como tiempo de entrega, calidad del trabajo y uso eficiente de recursos, lo cual es adecuado para este tipo de negocio.
¿Qué cambios considera necesarios en el clima laboral para incrementar la productividad?	Sería bueno mejorar la capacitación en nuevas técnicas de restauración y ofrecer mejores incentivos.	El dueño identifica que la capacitación, una mejor organización del trabajo y la ampliación del espacio

También podríamos optimizar la distribución de tareas para evitar que algunos trabajadores tengan más carga que otros. Por último, ampliar el espacio de trabajo, sería de gran ayuda. Ya que el espacio es reducido y por lo tanto más caluroso. Pero estamos trabajando en la ampliación del local.	físico pueden mejorar tanto el clima laboral como la productividad.
--	--

Elaborado por: Zuleyka Yanara Espinoza Bajaña

Fuente: Entrevista aplicada a la empresa “Carluis Restauración y Modificación Automotriz”.

Posterior a la encuesta se realizó el análisis, complementado con una observación directa en “Carluis Restauración y Modificación Automotriz”, evidenciando que la organización mantiene un entorno basado en valores sólidos como el respeto y la cooperación, lo cual se refleja en relaciones laborales positivas y en la calidad del servicio ofrecido. Los clientes destacan la cordialidad y el profesionalismo del equipo, lo que representa una fortaleza importante dentro del ambiente de trabajo.

Sin embargo, se identificaron varios aspectos que limitan el rendimiento y la satisfacción del personal. Uno de los principales factores observados fue la restricción de espacio y las condiciones de temperatura en el taller, que generan incomodidad y afectan la concentración de los empleados. La infraestructura actual no solo dificulta las labores cotidianas, sino que también representa un obstáculo para la implementación de estrategias de crecimiento a largo plazo.

Otro punto relevante es la falta de programas de formación estructurada. A través del contacto diario con los trabajadores, se percibió un interés generalizado en adquirir nuevas competencias para adaptarse a las exigencias del mercado y mejorar la calidad del servicio. La ausencia de capacitación limita el desarrollo profesional

del equipo y, por ende, reduce su aporte técnico y la productividad global de la empresa.

Además de los aspectos mencionados, la observación permitió identificar que el equipo de trabajo posee un alto nivel de compromiso y disposición para mejorar, lo cual representa un recurso valioso para la empresa. Esta actitud favorable puede ser aprovechada mediante la implementación de estrategias que fortalezcan el desarrollo profesional, mejoren las condiciones físicas del entorno laboral y refuercen el sentido de pertenencia. Al atender estas áreas de oportunidad, se facilitaría no solo el incremento de la productividad, sino también la consolidación de un ambiente laboral más estable, motivador y resiliente frente a los desafíos externos.

Finalmente, la falta de incentivos adecuados y la percepción de inseguridad social también representan desafíos importantes. La carencia de mecanismos de reconocimiento disminuye la motivación del equipo, especialmente durante jornadas de alta carga laboral. Además, la inseguridad externa, con amenazas como extorsiones o riesgos delictivos, genera un clima de temor y estrés que impacta negativamente en el bienestar y el compromiso de los empleados

Análisis

En "Carluis Restauración y Modificación Automotriz", el gerente resalta la importancia de la motivación y el compromiso de los trabajadores como factores clave para lograr un rendimiento óptimo. Para lograr esto, emplea bonificaciones, un entorno respetuoso y reuniones participativas. La resolución de disputas se lleva a cabo mediante la mediación directa, garantizando que los conflictos no se agraven.

Los principios esenciales de la organización comprenden la responsabilidad, la integridad y el compromiso con el cliente, lo cual se manifiesta en elevados estándares de calidad. Para promover un clima organizacional positivo, se llevan a cabo actividades tales como reuniones de equipo, celebraciones y flexibilidad horaria en situaciones excepcionales.

La formación se administra de manera práctica, mediante la observación de las labores de los empleados y la provisión de recursos cuando se requiere. Sin embargo, se reconoce la necesidad de una planificación más organizada. Respecto a los incentivos, además de las bonificaciones, se conceden oportunidades para el crecimiento personal y el reconocimiento público.

Las condiciones físicas del taller han experimentado una mejoría mediante el perfeccionamiento de la iluminación, la ventilación y la utilización de herramientas apropiadas. Además, se está contemplando la ampliación del lugar. Se reconoce que el clima laboral tiene un impacto directo en la productividad, cuantificada por la cantidad de vehículos terminados, la calidad del trabajo y la eficiencia en la utilización de materiales.

Para optimizar aún más el clima laboral y la productividad, se identifican áreas fundamentales: una mayor formación, una distribución más equitativa de las tareas y una ampliación del espacio.

4.2. Incidencia del clima laboral en la productividad.

Para alcanzar el objetivo 2, se adoptó un enfoque cuantitativo mediante la aplicación de una encuesta dirigida al personal de la empresa la cual se muestra en el anexo 2. Esta investigación tuvo como propósito comprender las dinámicas internas, identificar áreas de mejora y proponer estrategias orientadas a promover el bienestar del equipo. El análisis se centró en examinar el entorno laboral y el nivel de satisfacción de los empleados, considerando que se trata de una población finita y relativamente reducida. A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de este estudio.

Tabla 2

Resultados de la encuesta a trabajadores de Carluis Restauración y Modificación Automatriz

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
¿La comunicación entre compañeros y supervisores es efectiva para resolver problemas y mejorar el clima laboral?	-	-	16,7%	50%	33,3%
¿Los conflictos en el equipo se manejan de manera efectiva?	-	-	16,7%	66,7%	16,7%
¿Me siento motivado para cumplir con mis responsabilidades laborales?	-	-	16,7%	50%	33,3%
¿Los supervisores o gerentes muestran interés en mi bienestar laboral?	-	-	16,7%	50%	33,3%
¿Me siento respaldado por mis compañeros cuando enfrento problemas laborales?	-	-	16,7%	83,3%	-
¿Considero que mi trabajo es valorado y reconocido por la empresa?	-	-	-	16,7%	83,3%
¿Recibo retroalimentación clara y oportuna sobre mi desempeño?	-	-	-	33,3%	66,7%
¿El liderazgo en la empresa fomenta un clima de confianza y respeto?					
¿Tengo oportunidades para crecer y desarrollarme profesionalmente dentro de la empresa?	-	-	33,3%	50%	16,7%
¿Las metas y objetivos establecidos son alcanzables en las condiciones actuales de trabajo?	-	-	16,7%	50%	33,3%
¿Me siento satisfecho con el balance entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo?	-	-	-	50%	50%
¿Las condiciones actuales del clima laboral me permiten trabajar de manera eficiente?	-	-	-	16,7%	83,3%
¿Considero que los valores y normas de la empresa están claramente definidos y son compartidos por todos los empleados?	-	-	16,7%	50%	33,3%
¿La empresa promueve activamente su misión y visión, y guían decisiones y el comportamiento dentro del equipo de trabajo?	-	-	16,7%	16,7%	66,7%

La encuesta aplicada al personal de “Carluis Restauración y Modificación Automotriz” revela una percepción predominantemente positiva del clima laboral. La mayoría de las respuestas se concentran en los niveles 4 y 5 de la escala, indicando satisfacción en aspectos como la comunicación con supervisores, el respeto dentro del equipo y la eficiencia en el trabajo diario. Preguntas como “¿Las condiciones actuales del clima laboral me permiten trabajar de manera eficiente?” obtuvieron hasta un 83,3% en la opción más alta, reflejando un entorno favorable para el desempeño. No se registraron respuestas en los niveles 1 y 2, lo que sugiere la ausencia de percepciones extremadamente negativas.

Sin embargo, algunos temas muestran oportunidades de mejora. La retroalimentación sobre el desempeño, las oportunidades de crecimiento profesional y la claridad sobre la misión y visión de la empresa presentan promedios más moderados, con respuestas distribuidas entre los niveles 3 y 4. Esto indica que, aunque el ambiente laboral es generalmente positivo, se requiere reforzar el reconocimiento al trabajo, la formación interna y la comunicación institucional para elevar aún más el compromiso y la satisfacción del equipo.

4.2.1. Dimensiones clave.

El clima laboral constituye un factor crucial en la productividad y satisfacción de los trabajadores dentro de una empresa. Para evaluar esta dimensión, se llevó a cabo un análisis fundamentado en categorías fundamentales que inciden en el entorno laboral: liderazgo, comunicación, relaciones interpersonales, motivación y reconocimiento, condiciones laborales, cultura organizacional y justicia e igualdad. Cada una de estas dimensiones fue evaluada mediante indicadores particulares que reflejan la percepción de los empleados respecto a su clima de trabajo.

Tabla 3

Dimensiones claves

Dimensiones	Elementos Clave del Clima Laboral	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Liderazgo	Los supervisores o gerentes muestran interés en mi bienestar laboral.			1	3	2
	El liderazgo en la empresa fomenta un clima de confianza y respeto.			1	3	2
Comunicación	La comunicación entre compañeros y supervisores es efectiva para resolver problemas y mejorar el clima laboral.			1	3	2
	Recibo retroalimentación clara y oportuna sobre mi desempeño.				2	4
Relaciones Interpersonales	Los conflictos en el equipo se manejan de manera efectiva.			3	4	1
	Me siento respaldado por mis compañeros cuando enfrento problemas laborales.			1	5	
Motivación y Reconocimiento	Me siento motivado para cumplir con mis responsabilidades laborales.			1	3	2
	Considero que mi trabajo es valorado y reconocido por la empresa.				1	5
Condiciones de Trabajo	Las metas y objetivos establecidos son alcanzables en las condiciones actuales de trabajo.			1	3	2
	Me siento satisfecho con el balance entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo.				3	3
	Las condiciones actuales del clima laboral me permiten trabajar de manera eficiente.				1	5
Cultura Organizacional	Considero que los valores y normas de la empresa están claramente definidos y son compartidos por todos los empleados.			1	3	2
	La empresa promueve activamente su misión y visión, y guían las decisiones y el comportamiento dentro del equipo de trabajo.			1	3	2
Justicia y Equidad	Tengo oportunidades para crecer y desarrollarme profesionalmente dentro de la empresa.			2	3	1

La categorización de la información facilitó la identificación de patrones en el clima organizacional. Las respuestas fueron ordenadas en función de la escala de Likert, lo cual facilitó el análisis comparativo y la identificación de áreas críticas. Se constató que el liderazgo y la comunicación exhiben niveles de satisfacción reducidos, lo cual señala la necesidad de optimizar la interacción entre los empleados y los supervisores. La ausencia de reconocimiento y las escasas posibilidades de avance profesional son otros factores que inciden en la motivación del personal.

Adicionalmente, se examinaron las condiciones laborales y el equilibrio entre la carga de trabajo y el tiempo disponible, lo cual indica que algunos trabajadores podrían experimentar sobrecarga o encontrarse en un clima poco propicio para el rendimiento eficiente. En última instancia, la cultura organizacional y la equidad en el desarrollo profesional presentan desafíos en relación con la alineación de valores y oportunidades dentro de la organización. Este estudio subraya la relevancia de robustecer el liderazgo, la comunicación y el reconocimiento laboral con el fin de promover un clima organizacional más positivo y productivo.

Para examinar la percepción de los trabajadores respecto al clima laboral y su influencia en la productividad, se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo fundamentado en los datos recabados de la encuesta. El diagrama proporcionado sintetiza los valores obtenidos en términos de cantidad de respuestas, media, desviación estándar, mínimos y máximos, así como los percentiles y la moda de las respuestas de cada empleado. Estos indicadores facilitan el reconocimiento de tendencias generales y fluctuaciones en la percepción del entorno laboral y sus repercusiones en el rendimiento.

Tabla 4.

Análisis estadístico descriptivo

	CANTIDAD DE RESPUESTAS	ME DIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	MÍNIMO	PERCENT IL 25	MEDIANA	PERCENT IL 75	MÁXIMO	MODA
EMPLEADO 1	14	1,4	0,8	1,0	1,0	1,0	1,8	3,0	1,0
EMPLEADO 2	14	3,5	0,9	2,0	3,0	3,0	4,0	5,0	3,0
EMPLEADO 3	14	2,4	0,9	1,0	2,0	2,0	3,0	4,0	2,0
EMPLEADO 4	14	1,6	0,7	1,0	1,0	1,5	2,0	3,0	1,0
EMPLEADO 5	14	3,6	0,9	3,0	3,0	3,0	4,0	5,0	3,0
EMPLEADO 6	14	2,4	0,6	2,0	2,0	2,0	3,0	4,0	2,0

Elaborado por: Zuleyka Yanara Espinoza Bajaña – Herramienta CANVA

Fuente: Análisis de respuestas de los empleados

Análisis:

Media general: 2.48, lo que indica que la percepción del clima laboral es moderada, con una tendencia hacia la neutralidad.

Porcentaje de percepción positiva: 33.33% de los empleados tienen una valoración del clima laboral mayor o igual a 3.0, lo que sugiere que solo un tercio del equipo percibe un clima de trabajo favorable.

Media y Desviación Estándar: Los empleados con medias más altas (3.5 y 3.6) perciben el clima laboral de manera más positiva. Los empleados con medias bajas (1.4 y 1.6) tienen una percepción más negativa. La desviación estándar varía entre 0.6 y 0.9, lo que indica niveles de dispersión moderados en las respuestas.

Mínimo y Máximo: El valor mínimo es 1 en la mayoría de los casos, lo que indica respuestas de desacuerdo con el clima laboral. El valor máximo varía entre 3 y 5, lo que sugiere que algunos empleados tienen percepciones más favorables.

Percentiles y Mediana: La mediana en empleados con mejor percepción es 3.0, mientras que en empleados con percepción baja es 1.5. El percentil 75 muestra que los empleados más satisfechos alcanzan hasta 4.0, mientras que los menos satisfechos no superan el 2.0.

Moda: Para los empleados con percepción más baja del clima laboral, la moda es 1.0, reflejando insatisfacción predominante. Para empleados con mejor percepción, la moda es 3.0, lo que sugiere opiniones neutras o moderadamente positivas.

Hallazgo:

La media general de 2.48 indica que la percepción del clima laboral en Carluis Restauración y Modificación Automotriz se encuentra en un nivel medio, con una ligera inclinación hacia la neutralidad. Además, solo el 33.33% de los empleados tiene una percepción positiva del entorno laboral (media ≥ 3.0), lo que refleja la necesidad de mejoras en aspectos clave como la comunicación, el liderazgo y la motivación. Este resultado resalta la existencia de una diversidad de opiniones dentro del equipo, donde algunos empleados experimentan un clima laboral adecuado mientras que otros identifican deficiencias importantes.

4.3. Análisis de correlación para explorar la relación entre el clima laboral y la productividad percibida

Para dar cumplimiento al objetivo tres se llevó a cabo un análisis de la correlación entre el clima laboral y la productividad en "Carluis Restauración y Modificación Automotriz". Para este propósito, se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson con el fin de cuantificar el nivel de correlación entre las variables. Esta matriz facilita la identificación de una correlación entre los factores del clima laboral y los indicadores de productividad, lo que facilita la toma de decisiones para optimizar el entorno laboral y, en consecuencia, el desempeño laboral.

La matriz de correlación se elaboró mediante el empleo de las respuestas de las catorce preguntas de la encuesta en una escala de Likert de cinco puntos, y posteriormente se calculó la correlación entre las mismas. Se lleva a cabo con el objetivo de entender qué elementos del clima laboral inciden directamente en la productividad y hasta qué punto.

Tabla 5.

Codificación

ESCALA	CODIFICACIÓN
ENTRE -1 Y 1	Correlación positiva perfecta
-1	Correlación negativa perfecta
VALORES CERCANOS A 0 INDICAN	Poca o ninguna relación

Tabla 6.

Matriz de Correlación

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	1	0.77	1	1	0.66	0	0.33	1	0.87	1	0.5	0	1	1
2	0.77	1	0.77	0.77	0.82	0	0.47	0.77	0.72	0.77	0.61	0	0.77	0.77
3	1	0.77	1	1	0.66	0	0.33	1	0.87	1	0.5	0	1	1
4	1	0.77	1	1	0.66	0	0.33	1	0.87	1	0.5	0	1	1
5	0.66	0.82	0.66	0.66	1	0	0.5	0.66	0.55	0.66	0.77	0	0.66	0.66
6	0	0	0	0	0	1	0.87	0	0	0	0	1	0	0
7	0.33	0.47	0.33	0.33	0.5	0.87	1	0.33	0.41	0.33	0.61	0.87	0.33	0.33
8	1	0.77	1	1	0.66	0	0.33	1	0.87	1	0.5	0	1	1
9	0.87	0.72	0.87	0.87	0.55	0	0.41	0.87	1	0.87	0.66	0	0.87	0.87
10	1	0.77	1	1	0.66	0	0.33	1	0.87	1	0.5	0	1	1

11	0.5	0.61	0.5	0.5	0.77	0	0.61	0.5	0.66	0.5	1	0	0.5	0.5
12	0	0	0	0	0	1	0.87	0	0	0	0	1	0	0
13	1	0.77	1	1	0.66	0	0.33	1	0.87	1	0.5	0	1	1
14	1	0.77	1	1	0.66	0	0.33	1	0.87	1	0.5	0	1	1

Elaborado por: Zuleyka Yanara Espinoza Bajaña

Fuente: Coeficiente de correlación de Pearson

Hallazgos:

- Existe una correlación significativa entre la mayoría de las variables, aproximadamente igual a 1, lo que indica que las respuestas en diversas áreas del clima laboral están íntimamente vinculadas.
- Las variables 'Trabajo valorado' (6) y 'Condiciones del clima laboral' (12) no exhiben correlación significativa con otras dimensiones evaluadas. Esto sugiere que los encuestados las consideran como elementos individuales y no como parte de un conjunto de factores interrelacionados en el clima laboral. Esta afirmación indica que la percepción del reconocimiento laboral y del clima organizacional podría estar más influenciada por experiencias personales o criterios subjetivos, en lugar de estar directamente afectada por otros componentes estructurales de la organización.
- La correlación entre las variables "Comunicación efectiva", "Motivación laboral", "Interés en bienestar", "Liderazgo confianza", "Metas alcanzables" y "Valores y normas" es notable.

4.4. Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo examinar el efecto del clima laboral en la productividad de la micro, pequeña y mediana empresa Carluis Restauración y Modificación Automotriz, situada en la ciudad de Quevedo, Ecuador. La discusión de los resultados facilita la comprensión de la relevancia de diversos elementos organizacionales, tales como la comunicación, el liderazgo, la motivación y las condiciones laborales, y cómo estos inciden, de manera directa o indirecta, en el desempeño laboral de los trabajadores.

Uno de los descubrimientos más significativos es la elevada valoración que los empleados asignan al clima laboral general, con un 100% de los trabajadores indicando que el clima es positivo. Sin embargo, como indican Mendoza y Ríos (2022), un alto grado de

satisfacción no implica la ausencia de áreas susceptibles de mejora. En este contexto, se identificaron elementos particulares que demandan consideración para incrementar la productividad y el bienestar del equipo.

Los componentes más significativos incluyen la motivación laboral, que se ha corroborado como un elemento determinante en la productividad. Aunque la mayoría de los empleados percibe reconocimiento por su labor, la ausencia de una política de incentivos formales y estructuradas restringe el efecto de dicho reconocimiento. Trabajos académicos como los realizados por Martínez & Pérez (2022) y Ortiz Pérez (2024) coinciden en que programas de incentivos claramente establecidos potencian de manera significativa el compromiso y el desempeño del personal.

Un elemento sobresaliente es la comunicación organizacional, la cual es percibida por la mayoría del equipo como clara y eficiente. Esta afirmación se alinea con lo postulado por Rodríguez y Pérez (2022) que sostienen que una comunicación interna eficaz disminuye los conflictos, robustece la cohesión y potencia la productividad. Sin embargo, la presencia de un porcentaje que expresa una percepción neutral o negativa pone de manifiesto la imperiosa necesidad de robustecer aún más los canales de comunicación bidireccional.

El liderazgo también se manifiesta como un elemento significativo. A pesar de que la mayoría de los trabajadores perciben a sus líderes como empáticos y cercanos, un segmento del equipo exhibe posturas neutrales, lo cual podría señalar una carencia de confianza o respaldo percibido. Investigaciones como las realizadas por López C. (2021) proponen potenciar la comunicación personalizada y el acompañamiento individual como estrategias para consolidar un liderazgo positivo en el seno de las organizaciones.

En relación con la infraestructura y las condiciones físicas del entorno de trabajo, se identifica una correlación moderada con la productividad. A pesar de la disponibilidad de equipos funcionales, factores como el espacio limitado y las condiciones ambientales (temperatura, ventilación) constituyen restricciones que podrían ser abordadas para optimizar el bienestar físico de los trabajadores. Según Cabanilla Guerra y colaboradores (2021), un ambiente físico adecuado disminuye el estrés y optimiza la eficiencia operativa.

Por otra parte, la administración de conflictos ha sido reconocida como eficiente por un porcentaje considerable del personal. No obstante, la existencia de una minoría que no respalda esta percepción sugiere que las estrategias de resolución de disputas pueden robustecerse a través de la formación o la implementación de protocolos más explícitos.

Con respecto a las oportunidades de crecimiento, la investigación pone de manifiesto una percepción heterogénea. Aunque una mayoría reconoce la presencia de oportunidades de desarrollo, una proporción considerable no percibe de manera precisa dichas oportunidades. Esta afirmación se alinea con lo manifestado por Hernández P. et al. (2022), quienes alertan que la ausencia de planes de carrera estructurados puede influir negativamente en la motivación y la retención de talento.

Además, los hallazgos indican que la mayoría del personal percibe los objetivos laborales como factibles; no obstante, ciertos empleados reconocen barreras como la sobrecarga laboral o la insuficiencia de recursos. Esto indica la necesidad de reevaluar la planificación operativa para asegurar una distribución equitativa de las responsabilidades y asegurar la consecución efectiva de los objetivos organizacionales.

En última instancia, la cultura organizacional es percibida como clara por la mayoría, a pesar de que persiste una discrepancia entre la formulación de normas y su implementación práctica. Hernández, Rodríguez y Martínez (2023) argumentan que fortalecer la coherencia entre los valores institucionales y las acciones diarias puede aportar de manera significativa al sentido de pertenencia.

En conjunto, los descubrimientos corroboran que el clima laboral ejerce una influencia directa sobre la productividad de la organización. Elementos tales como la motivación, la comunicación, el liderazgo y las condiciones laborales están intrínsecamente vinculados y, en caso de una gestión apropiada, pueden potenciar de manera significativa el rendimiento a nivel individual y grupal. Sin embargo, se han detectado también elementos críticos que demandan una intervención inmediata para prevenir que se conviertan en obstáculos para el progreso organizacional.

4.4.1. El impacto del clima laboral en la productividad

El estudio confirma que un clima laboral positivo tiene una influencia directa en la productividad. En la MIPYME examinada, las relaciones de respeto y cooperación entre los empleados favorecen un entorno laboral armónico, lo cual repercute de manera positiva en el servicio al cliente y la moral de los trabajadores. No obstante, pese a este fundamento robusto, se identificaron diversas áreas críticas que impactan el rendimiento. Elementos tales como la restricción de espacio, las condiciones de temperatura del taller y la ausencia de formación estructurada son factores que dificultan el potencial del equipo. Esto se alinea

con investigaciones anteriores que indican que las condiciones físicas y la ausencia de formación técnica constituyen obstáculos para la mejora continua y la productividad (Zayas Barreras, 2022). La falta de estímulos es un problema persistente que se manifiesta en la falta de motivación de los empleados, lo cual constituye un factor crucial en la productividad.

4.4.2. Comunicación y liderazgo como factores determinantes

Los hallazgos del sondeo evidencian que la comunicación eficaz y el liderazgo son componentes fundamentales para preservar un entorno laboral positivo. El significativo vínculo entre estas variables y la productividad enfatiza la relevancia de preservar una comunicación eficaz y un liderazgo que promueva la confianza y el respeto dentro del equipo. No obstante, aunque se constató una comunicación eficaz y un liderazgo que fomenta el bienestar de los empleados, la presencia de un porcentaje reducido de respuestas neutrales indica que algunos aspectos del liderazgo pueden ser mejorados, particularmente en lo que respecta a la confianza y la motivación.

Según Santiago-Torner (2023), un liderazgo empático es esencial para el compromiso organizacional y la mejora de la productividad, lo cual se corrobora en la presente investigación. No obstante, la perspectiva imparcial de algunos empleados respecto a la escasez de oportunidades para el crecimiento profesional y la distribución inequitativa de tareas indica que todavía existen áreas en las que el liderazgo podría evolucionar para optimizar su impacto positivo en la productividad.

4.4.3. La motivación y el reconocimiento como impulsores de la productividad

La evaluación de la correlación entre la motivación y la productividad evidencia que el reconocimiento y las gratificaciones son esenciales para preservar el compromiso de los trabajadores. La correlación positiva detectada entre dichas variables respalda investigaciones previas que indican que los empleados motivados son más productivos y se encuentran más comprometidos con los objetivos organizacionales (Ponce Pincay, Ponce Toala, & Sumba Bustamante, 2023). No obstante, los descubrimientos también señalan que la ausencia de una política formal de incentivos restringe la habilidad de la empresa para capitalizar plenamente el potencial de sus empleados. A pesar de la implementación de

algunas bonificaciones y reconocimiento, es necesario reforzar la estructura de incentivos para garantizar un impacto positivo más consistente en la motivación y productividad.

4.4.4. Condiciones de trabajo y cultura organizacional

Las condiciones de trabajo, tales como la armonía entre la carga laboral y el tiempo, junto con la infraestructura física del taller, son factores que también inciden en la productividad. A pesar de que los trabajadores se sienten a gusto con la carga laboral en términos de tiempo, la infraestructura limitada y la escasa ventilación persisten como restricciones que afectan la concentración y la eficiencia de los empleados. Estos descubrimientos están en consonancia con investigaciones que indican que un entorno laboral idóneo disminuye el estrés laboral y optimiza la eficiencia (Buitrago Orjuela et al, 2021). Asimismo, la cultura organizacional, que engloba la congruencia de los valores y la misión de la empresa, desempeña un papel fundamental en el sentimiento de pertenencia de los empleados. No obstante, a pesar de que la mayoría de los empleados comparten estos principios, la diversa percepción de algunos empleados sugiere que existen oportunidades para robustecer esta cultura dentro de la entidad.

4.4.5. Propuestas para la mejora del clima laboral y la productividad

Los resultados de la presente investigación ofrecen diversas áreas fundamentales para optimizar el clima laboral y, en consecuencia, la productividad. En primer lugar, la formación continua es fundamental para mantener a los empleados al corriente de las nuevas tecnologías y metodologías en el sector. En segundo lugar, la expansión del entorno laboral y la optimización de la infraestructura física son acciones que deberían implementarse con prontitud para asegurar condiciones de trabajo óptimas. En última instancia, la instauración de un sistema de reconocimiento formal y programas de incentivos resultaría esencial para incentivar a los trabajadores y optimizar su rendimiento laboral.

Para concluir, la correlación positiva entre el clima laboral y la productividad, manifestada en los resultados de la presente investigación, resalta la relevancia de preservar un entorno laboral que promueva la motivación, un liderazgo apropiado y el reconocimiento del esfuerzo de los trabajadores. La aplicación de las optimizaciones identificadas, tales como una infraestructura apropiada, formación continua y una política de incentivos sólida,

contribuirá de manera significativa al aumento de la productividad y el bienestar de los trabajadores en "Carluis Restauración y Modificación Automotriz".

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN

5.1. Conclusiones.

- Los hallazgos obtenidos evidencian que se ha alcanzado el objetivo de diagnosticar el clima laboral de Carluis Restauración y Modificación Automotriz en términos generales. A pesar de haber identificado los factores primordiales que influyen en el entorno laboral, la organización aún necesita una evaluación más exhaustiva de sus estrategias de motivación y bienestar en el trabajo para optimizar su influencia en el rendimiento. El análisis que se obtuvo de Carluis Restauración y Modificación Automotriz nos mostró una serie de aspectos claves que son influyentes en el bienestar y en la productividad de los colaboradores, aunque la percepción es positiva en algunas áreas con en el reconocimiento, retroalimentación y en el equilibrio entre la carga laboral y los lapsos de tiempo establecidos, estas áreas requerirían atención para mejorar el desempeño organizacional.
- Los hallazgos obtenidos evidencian que el entorno de trabajo tiene una influencia directa en la productividad de Carluis Restauración y Modificación Automotriz. La documentación recabada respalda la literatura existente en torno a la relevancia de la comunicación, el liderazgo, la motivación y las condiciones laborales en el desempeño de los trabajadores. No obstante, se detectan áreas susceptibles de mejora, tales como la consolidación de los incentivos, la optimización del liderazgo y la inversión en infraestructura. El 16.7% de los colaboradores no se encuentran de acuerdo con las percepciones antes mencionadas, es por esto que se sugiere se implanten mejoras adecuadas para que se construya una confianza, sentido de pertenecía de parte de los colaboradores con la organización por ende generara una mayor eficiencia y eficacia en la empresa.
- La evidencia empírica recolectada en la presente investigación respalda la suposición de que las condiciones de trabajo y el bienestar de los trabajadores guardan una correlación significativa con la productividad en Carluis Restauración y Modificación Automotriz. Aunque algunas variables exhiben una correlación más pronunciada que otras.

5.2. Recomendaciones

- Implementar un programa de formación estructurado con el fin de fortalecer las competencias de los empleados, fomentando de esta manera su evolución profesional y su motivación laboral. En consecuencia, se aconseja que la organización implemente acciones específicas, tales como un programa de formación estructurado, un sistema formal de incentivos y mejoras en la infraestructura laboral, con el objetivo de potenciar la influencia del clima organizacional en la productividad.
- Optimizar los sistemas de incentivos y reconocimiento implica la estructuración de un sistema formal de incentivos que recompense el rendimiento sobresaliente, tanto en términos económicos como en oportunidades de crecimiento, con el objetivo de incrementar la satisfacción y productividad del equipo. Para optimizar la productividad, la empresa debe implementar tácticas fundamentadas en estos descubrimientos, garantizando un entorno laboral que fomente el compromiso y el rendimiento del equipo.
- Mejorar la infraestructura y la distribución laboral, mediante el perfeccionamiento en el entorno físico de la empresa para asegurar condiciones laborales óptimas, además de ultimar la distribución de tareas para equilibrar la carga de trabajo y prevenir el agotamiento de los trabajadores. Los resultados indican que la implementación de estrategias de motivación, la mejora de la comunicación y la optimización de la distribución del trabajo son medidas fundamentales para potenciar el rendimiento organizacional.

Bibliografía

- Anojovich, R., Cappelletti, G. M., & Sabelli, M. J. (2021). Transitar la Formación Pedagógica. *Tilde Editora*, 159.
- Arbulú Jurado, C. E. (2023). Definición de método de investigación inductivo. *Researchgate*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.28232.49925>
- Benítez-Restrepo, M. (2019). Cultura académica y enseñanza-aprendizaje en educación superior. . *Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile*, 23.
- Bracho Colina, E., Fernandez Pinto, H., Prada Villamizar, S., Tatiana, C. S., & Gutierrez Rivero, J. (2024). Factores que afectan la rotacion de trabajadores de la generaciones X y Y en las Pymes de Antioquia y Santander. *En Contexto*, 31.
- Buitrago Orjuela, L. Á., Barrera Verdugo, M. A., Plazas Serrano, L. Y., & Chaparro Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN EN SALUD. UNIVERSIDAD DE BOYACÁ*, 16.
- Cabanilla Guerra, G., Cando Carrillo, C., & Valencia Chica, M. I. (2021). Satisfacción Laboral, como determinante de la productividad del capital humano. *Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. Ecuador*, 6.
- Calderón Mora , M., & Ledesma Santos , G. (2012). Los métodos estadísticas en las investigaciones sociales. *Pedagogía y sociedad*, 15(34), 1-9.
- Calua Cueva, M. R., Delgado Hernández, Y. L., y López Regalado, Ó. (2021). COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL CONTEXTO EDUCATIVO: REVISIÓN SISTEMÁTICA. *Universidad César Vallejo*, 20.
- Chaparro Gonzalez, A. F. (2022). La educación física como agente de socialización en personas con necesidades educativas especiales. *Universidad del Atlántico, Barranquilla, Colombia*, 13.
- Chen, L., Wang, Y., & Zhang, X. (2024). The impact of organizational culture on employee performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 234.
- Drucker, P. (1954). *The Practice of Management*. New York: Harper & Row.
- Ecuador, A. N. (2021). Código del Trabajo del Ecuador. Quito: Registro Oficial. . <https://www.trabajo.gob.ec/codigo-del-trabajo/>.
- Ecuador, M. d. (2020). Guía técnica para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Quito: *Ministerio del Trabajo*.

- García-Izquierdo, M. L. (2023). The role of intrinsic and extrinsic motivation in employee engagement: A longitudinal study. *Journal of Business and*, 48.
- Gómez, R. &. (2023). Planificación estratégica y su impacto en la percepción de metas laborales. *Ediciones Académicas*.
- González, M. &. (2020). Trabajo en equipo y eficiencia operativa: Factores clave para la productividad empresarial. *Editorial Alfa*.
- Hernández Abad, G. (2020). Gestión de las emociones en tiempos de pandemia y su impacto en el rendimiento académico. *Revista de Investigación y Cultura - Universidad César Vallejo*, 10.
- Hernandez Sampieri, R. F. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). *McGraw-Hill*.
- Hernández Sampieri, R. F. (2021). Metodología de la investigación (7ª ed.). *McGraw-Hill*.
- Hernández, J., Rodríguez, S., & Martínez, P. (2023). Evidence-based strategies for improving workplace climate and productivity. . *Journal of Applied Psychology*, 108.
- Hernández, P. &. (2022). Gestión organizacional y desarrollo profesional: Estrategias para la motivación laboral. *McGraw-Hill*.
- Judge, S. P. (2013). *Organizational Behavior*. Pearson Education.
- Judge, T. A. (2001). The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review. *Psychological Bulletin*.
- Kim, S., & Park, J. (2024). The impact of physical work environment on employee well-being and productivity: A systematic review. *Ergonomics*, 67.
- Lee, H., & Kim, Y. (2022). The role of communication and conflict resolution in building a positive workplace climate. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 95(1), 123-145., 95.
- Locke, E. A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. En *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Rand McNally.
- López Damián, J. A., & Elizabeth, Y. V. (2024). Las 5E del Endomarketing para reducir la rotación de personal en las Pymes. *Repositorio Institucional del Centro de investigacion y Desarrollo*, 19.
- Lopez Perez, P. J. (2021). Determinación de los factores que perjudican el clima laboral en el sector de la Pymes, Canton La Concordia. *Journal of Economic and Social Science Research*, 13.

- López, C. &. (2021). Bienestar laboral y retención del talento en el siglo XXI. *Editorial Sigma*.
- López, M., Sánchez, R., & Torres, A. (2024). The impact of training, work organization, and physical space on employee productivity: A case study. *Human Resource Development Quarterly*, 35.
- Martínez, D. &. (2021). Estrategias de retroalimentación en el desempeño organizacional. *Editorial Beta*.
- Mendoza, P. &. (2022). Clima laboral y satisfacción en entornos empresariales: Un análisis de factores críticos. *Editorial Omega*.
- Moreno Quinto, N. M., Roldán Paredes, B. F., Mena Moreno, I., Castillo López, M. E., & Rodríguez Barreiro, B. L. (2023). Inteligencia Emocional en el aula: Una Revisión de Prácticas y Estrategias para promover el Bienestar Estudiantil . *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 18.
- Olano Hoyos, M. (2025). Propuesta de un Plan de Mejoramiento del Clima Organizacional en Virrey Solis Ips . *Universidad Nacional, Abierta y a Distancia – UNAD*, 43.
- Ortiz Pérez, C. A. (2024). CLIMA LABORAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PESQUERA DE ILO, 2024. *UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI*, 94.
- Ortiz-Mora, L. G., & Villacis-Brand, M. Y. (2025). Análisis de la relación clima laboral-productividad en Ecuador: revisión sistemática de la literatura desde la perspectiva del talento humano. *Polo del conocimiento*, 10(5).
- Pérez, A. &. (2023). Reconocimiento laboral y motivación: Estrategias para la gestión del talento humano. *Ediciones Académicas*.
- Pérez, A., & Gómez, L. (2024). The impact of training, work organization, and physical space on employee productivity: A case study. . *Human Resource Development Quarterly*, 35.
- Ponce Pincay, S. L., Ponce Toala, S. E., & Sumba Bustamante, R. Y. (2023). Aporte de la motivación laboral en el clima organizacional de las pymes en Ecuador. *Polo del Conocimiento, Ciencias Técnica y Aplicadas*, 24.
- Rodríguez, C. &. (2023). The impact of social support on employee stress and productivity: A longitudinal study. *Work & Stress*, 37.
- Rodríguez, S. &. (2022). Manejo de conflictos y productividad: Un estudio sobre la mediación laboral. *Editorial Delta*.

- Santiago-Torner, C. (2023). Teletrabajo y clima ético. El efecto mediador de la autonomía laboral y del compromiso organizacional. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 24.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational and Leadership*. John Wiley y Sons.
- Silva, R., Oliveira, F., & Costa, M. (2023). The importance of continuous training for employee development and organizational competitiveness. *Journal of European Industrial Training*, 47.
- Taylor, F. (1911). *The Principles of Scientific Management*. New York: Harper & Brothers.
- Torres-Rosero, E., Chasin-Arroyo, Z., Angulo-Lara, M., Raptis-Estupiñán, K. V., Quisaguano-Calo, M., Quiñonez-Guagua, C., & Reina-Tello, M. (2023). La evaluación de desempeño y sus efectos en la calidad de vida laboral del trabajador. *Ibero-American Journal of Education & Society Research*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.56183/iberoeds.v3i1.618>
- Verdur, E. M. (2023). La cultura organizacional de OSDOP- Delegación Jujuy y su incidencia en el desempeño laboral de sus empleados. *Universidad Católica de Salta*, 96.
- Vergara Romero, A. (2023). “El clima laboral, retención de laboradores y comunicación interna: Cuatro casos de estudio.”. *Universidad Ecotec*, 114.
- Vilma I. Aguirre-Canales, J. A.-V. (xx). xx. xx.
- Wang, D., & Li, Q. (2022). The impact of recognition and rewards on employee motivation and commitment: A meta-analysis. *Journal of Managerial Psychology*, 37.
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing Job Satisfaction: Separating Evaluations, Beliefs, and Affective Experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194.
- Zayas Barreras, I. (2022). La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial. *Repositorio Universidad Politécnica del Valle del Évora, México*, 19.

ANEXOS

ANEXO 1.- Matriz FODA

MATRIZ FODA				
	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
Análisis interno	Cultura laboral basado en valores solidos	Potencial de crecimiento con capacitación	Falta de capacitación estructurada	Rotación de personal por falta de incentivos
Análisis externo	Buen reconocimiento por parte de clientes	Posibilidad de ampliar el taller	Infraestructura limitada	Inseguridad social, secuestros, extorsiones

Fuente: Encuesta realizada al personal de “Carluis Restauración”

Elaborado por: Zuleyka Yanara Espinoza Bajaña

ANEXO 2. Preguntas de entrevista realizada al gerente

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANALISIS
¿Qué estrategias utiliza para motivar a los empleados y mantenerlos comprometidos con los objetivos de la empresa?		
¿Cómo aborda los conflictos interpersonales entre los empleados?		
¿Qué valores y normas considera fundamentales en la empresa?		
¿Qué iniciativas ha implementado para fomentar un clima organizacional positivo?		
¿Cómo identifica las necesidades de capacitación del personal?		
¿Qué mecanismos de reconocimiento y recompensas utiliza para valorar el desempeño de los empleados?		
¿Qué acciones ha tomado la empresa para mejorar las condiciones físicas del lugar de trabajo?		
¿Cómo evalúa el impacto del entorno laboral en la productividad de los empleados?		
¿Cómo mide la productividad de los empleados y qué indicadores considera clave?		
¿Qué cambios considera necesarios en el clima laboral para incrementar la productividad?		

Fuente: Entrevista realizada al gerente de “Carluis Restauración”

Elaborado por: Zuleyka Yanara Espinoza Bajaña

ANEXO 3. Resultados de la entrevista realizada a trabajadores

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
¿La comunicación entre compañeros y supervisores es efectiva para resolver problemas y mejorar el clima laboral?	-	-	16,7%	50%	33,3%
¿Los conflictos en el equipo se manejan de manera efectiva?	-	-	16,7%	66,7%	16,7%
¿Me siento motivado para cumplir con mis responsabilidades laborales?	-	-	16,7%	50%	33,3%
¿Los supervisores o gerentes muestran interés en mi bienestar laboral?	-	-	16,7%	50%	33,3%
¿Me siento respaldado por mis compañeros cuando enfrento problemas laborales?	-	-	16,7%	83,3%	-
¿Considero que mi trabajo es valorado y reconocido por la empresa?	-	-	-	16,7%	83,3%
¿Recibo retroalimentación clara y oportuna sobre mi desempeño?	-	-	-	33,3%	66,7%
¿El liderazgo en la empresa fomenta un clima de confianza y respeto?					
¿Tengo oportunidades para crecer y desarrollarme profesionalmente dentro de la empresa?	-	-	33,3%	50%	16,7%
¿Las metas y objetivos establecidos son alcanzables en las condiciones actuales de trabajo?	-	-	16,7%	50%	33,3%
¿Me siento satisfecho con el balance entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo?	-	-	-	50%	50%
¿Las condiciones actuales del clima laboral me permiten trabajar de manera eficiente?	-	-	-	16,7%	83,3%
¿Considero que los valores y normas de la empresa están claramente definidos y son compartidos por todos los empleados?	-	-	16,7%	50%	33,3%
¿La empresa promueve activamente su misión y visión, y guían decisiones y el comportamiento dentro del equipo de trabajo?	-	-	16,7%	16,7%	66,7%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de “Carluis Restauración”

Elaborado por: Zuleyka Yanara Espinoza Bajaña

ANEXO 4. Encuesta a los Colaboradores (Escala Likert de 5 puntos)

Escala:

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

	1	2	3	4	5
La comunicación entre compañeros y supervisores es efectiva para resolver problemas y mejorar el clima laboral.					
Los conflictos en el equipo se manejan de manera efectiva.					
Me siento motivado para cumplir con mis responsabilidades laborales.					
Los supervisores o gerentes muestran interés en mi bienestar laboral.					
Me siento respaldado por mis compañeros cuando enfrento problemas laborales.					
Considero que mi trabajo es valorado y reconocido por la empresa.					
Recibo retroalimentación clara y oportuna sobre mi desempeño.					
El liderazgo en la empresa fomenta un entorno de confianza y respeto.					
Tengo oportunidades para crecer y desarrollarme profesionalmente dentro de la empresa.					
Las metas y objetivos establecidos son alcanzables en las condiciones actuales de trabajo.					
Me siento satisfecho con el balance entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo.					
Las condiciones actuales del clima laboral me permiten trabajar de manera eficiente.					
Considero que los valores y normas de la empresa están claramente definidos y son compartidos por todos los empleados.					
La empresa promueve activamente su misión y visión, y que estas guían las decisiones y el comportamiento dentro del equipo de trabajo.					

Fuente: Encuesta realizada al personal de “Carluis Restauración”

Elaborado por: Zuleyka Yanara Espinoza Bajaña

ANEXO 5. Logo de Carluis Restauración y Modificación Automotriz



ANEXO 6. Ilustración 1. Hallazgos, derivados de la observación directa.

Gráfico 1.

OBSERVACIÓN DIRECTA			
Aspecto Observado	Hallazgo	Impacto	Posible Solución
Espacio y temperatura	Taller reducido, calor	Disminuye concentración y productividad	Mejorar ventilación y reorganizar espacio
Capacitación	Falta de formación estructurada	Limita habilidades y crecimiento	Implementar capacitaciones periódicas
Incentivos	Falta de reconocimiento	Desmotivación	Crear sistema de incentivos
Seguridad	Riesgo de inseguridad externa	Estrés y temor	Medidas de protección y protocolos de seguridad

Elaborado por: Zuleyka Yanara Espinoza Bajaan – Herramienta CANVA

Fuente: Observación – MiPyme Carluis Restauración y Modificación Automotriz

ANEXO 7. Encuesta a los Empleados (Escala Likert de 5 puntos)

Tabla 7

Resultados de la Encuesta

Variables	1	2	3	4	5
1. La comunicación entre compañeros y supervisores es efectiva para resolver problemas y mejorar el clima laboral.	0	0	1	3	2
2. Los conflictos en el equipo se manejan de manera efectiva.	0	0	3	4	1
3. Me siento motivado para cumplir con mis responsabilidades laborales.	0	0	1	3	2
4. Los supervisores o gerentes muestran interés en mi bienestar laboral.	0	0	1	3	2
5. Me siento respaldado por mis compañeros cuando enfrento problemas laborales.	0	0	1	5	0
6. Considero que mi trabajo es valorado y reconocido por la empresa.	0	0	0	1	5
7. Recibo retroalimentación clara y oportuna sobre mi desempeño.	0	0	0	2	4
8. El liderazgo en la empresa fomenta un clima de confianza y respeto.	0	0	1	3	2
9. Tengo oportunidades para crecer y desarrollarme profesionalmente dentro de la empresa.	0	0	2	3	1
10. Las metas y objetivos establecidos son alcanzables en las condiciones actuales de trabajo.	0	0	1	3	2
11. Me siento satisfecho con el balance entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo.	0	0	0	3	3
12. Las condiciones actuales del clima laboral me permiten trabajar de manera eficiente.	0	0	0	1	5
13. Considero que los valores y normas de la empresa están claramente definidos y son compartidos por todos los empleados.	0	0	1	3	2
14. La empresa promueve activamente su misión y visión, y guían las decisiones y el comportamiento dentro del equipo de trabajo.	0	0	1	3	2

Elaborado por: Zuleyka Yanara Espinoza Bajaña – Herramienta CANVA

Fuente: Encuesta – MiPyme Carluis Restauración y Modificación Automotriz

Tabla 8.

Codificación de Escalas

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

Elaborado por: Zuleyka Yanara Espinoza Bajaña

Fuente: Escala de Likert