

Clima organizacional del sector manufacturero de Tungurahua: expectativa y realidad del capital humano

Organizational climate of the manufacturing sector of Tungurahua: expectation and reality of human capital

Edwin Oswaldo Cañar Caisalitin, Edison Israel Quinga Bonilla, Elias David Caisa Yucailla

RESUMEN

El sector industrial manufacturero presenta falencia en deficiencia del talento humano, inadecuado liderazgo, gestión administrativa clásica, deficiente comunicación, ausencia de un equipo de trabajo. Por tal razón, el objetivo del estudio es analizar los factores que influyen en el clima organizacional según la expectativa y percepción del capital humano en el sector manufacturero de la provincia de Tungurahua. Se aplicó una encuesta a 360 industrias manufactureras, se realizó el análisis factorial exploratorio mediante el software SPSS. Como resultado la variable de expectativas obtuvo relevancia los factores de tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento y empatía con un 68% de la varianza total y la variable de percepciones dio a conocer 6 factores de tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento, empatía y competencia, visualizados con un 71%. Sin embargo, es importante mejorar la relación entre colaboradores, un espacio adecuado en sus distintas áreas de trabajo y tiempos de compartimiento entre colegas.

Palabras claves: clima laboral; satisfacción laboral; capital humano; desempeño laboral.

Edwin Oswaldo Cañar Caisalitin 

Universidad Técnica de Ambato – Ecuador | ecanar7772@uta.edu.ec

Edison Israel Quinga Bonilla 

Universidad Técnica de Ambato – Ecuador | equinga8787@uta.edu.ec

Elias David Caisa Yucailla 

Universidad Técnica de Ambato – Ecuador | eliasdcaisa@uta.edu.ec

<http://doi.org/10.46652/rgn.v8i35.1007>

ISSN 2477-9083

Vol. 8 No. 35 enero-marzo 2023, e2301007

Quito, Ecuador

Enviado: noviembre 05, 2022

Aceptado: enero 30, 2022

Publicado: febrero 24, 2023

Publicación Continua

ABSTRACT

The manufacturing industrial sector presents a lack of human talent deficiency, inadequate leadership, classic administrative management, poor communication, absence of a work team. For this reason, the objective of the study is to analyze the factors that influence the organizational climate according to the expectation and perception of human capital in the manufacturing sector of the province of Tungurahua. A survey was applied to 360 manufacturing industries, exploratory factor analysis was performed using SPSS software. As a result, the expectations variable obtained relevance for tangible factors, reliability, responsiveness, assurance, and empathy with 68% of the total variance and the perceptions variable revealed 6 tangible factors, reliability, responsiveness, assurance, empathy and competence, visualized with 71%. However, it is important to improve the relationship between collaborators, an adequate space in their different work areas and sharing times between colleagues.

Keywords: work environment; job satisfaction; human capital; job performance.

1. Introducción

En el Ecuador, el sector de industrias manufactureras con relación al PIB sectorial según el Banco Central del Ecuador (BCE) tuvo una estimación de crecimiento del 2,4%. La participación registrada en el mercado interno en el periodo 2016 al 2020 fue del 11,71%. No obstante, la provincia de Tungurahua representó un 19% según las industrias de la agricultura, ganadería, pesca y silvicultura. De similar manera, el comportamiento de crédito sectorial dio de Tungurahua fue el más bajo (3,46%) frente a las ciudades de Guayaquil (38,26%), Quito (37,07%), Azuay (9,68%) y Manabí (5,80%) (Superintendencia de Bancos, 2022).

El clima organizacional es el indicador que muestra el estado de la organización en términos de relaciones con los empleados (Iqbal, 2019), pues se define como un conjunto de aspectos medibles del lugar de trabajo que son percibidos directa o indirectamente por las personas que trabajan en ese entorno, que influyen en sus intenciones y comportamiento (Nahuat, 2020).

Una de las problemáticas del sector manufacturero de la provincia de Tungurahua es la falta de capacitaciones del personal, deficiencia en la selección por parte del talento humano, inadecuado liderazgo, una gestión administrativa clásica, deficiente comunicación, ausencia de un equipo de trabajo que generan impedimentos a estas empresas para alcanzar sus metas y objetivos (Felício et al., 2014).

El clima laboral consiste en obtener el mejor desempeño frente a otras organizaciones, debido a que incide en la productividad y eso implica que los gerentes tomen en cuenta aspectos de los recursos humanos en función al cumplimiento del éxito o fracaso de las organizaciones. Por tal razón, Pazmay & Lima (2020), realizaron un estudio a las empresas ecuatorianas fabricantes de carrocías, donde describieron el clima laboral a través de cinco dimensiones de compensación, comunicación, liderazgo, condiciones de trabajo y motivación. Sus hallazgos dieron a conocer

que, los trabajadores se sienten motivados, existe una comunicación fluida y liderazgo directivo, por otro lado, hay intereses respecto a la ejecución de trabajos, y deficiencias de comunicación y relación entre niveles jerárquicos.

Otra perspectiva de estudio fue la propuesta por Gonzalo & Ortiz (2014), quienes realizaron una medición de la percepción del ambiente laboral en la industria del calzado de la provincia de Tungurahua, mediante las dimensiones de compensación, liderazgo, comunicación, trabajo laboral y motivación. Se aplicó una encuesta a 282 personas, donde se evidenció que el factor de motivación (3,47), liderazgo (3,20) y comunicación valor de (3,02). Sin embargo, el factor de compensación (2,65) y trabajo (2,47) tuvieron valores más bajos respecto a los encuestados. Su estudio concluyó que, en las organizaciones la comunicación fluye según el cumplimiento de las tareas. Vale recalcar que los colaboradores se encuentran motivados en el ámbito laboral y existe un liderazgo, pero no existe una satisfacción en las compensaciones del personal y las condiciones laborales son tolerables.

En cualquier organización la productividad de los colaboradores concierne de acuerdo con las experiencias que tienen y la formación cuando se toma en consideración como una oportunidad, dado que el capital humano representa como los recursos que tiene una empresa (Chen et al., 2021). Por tal razón, el objetivo del estudio es analizar los factores que influyen en el clima organizacional según la expectativa y percepción del capital humano en el sector manufacturero de la provincia de Tungurahua.

1.1. Marco conceptual

El capital humano, para los gerentes, colaboradores y economistas lo señalan como una parte importante de la empresa. Sin embargo, es definido como el valor o la productividad de una empresa no por el número de los colaboradores, sino por las habilidades y capacidades que tienen cada uno de ellos, es decir, talento e inteligencia en los que una organización puede confiar para aumentar su desempeño. En otras palabras, es una descripción de lo que el solicitante busca en el candidato en términos de actitud y habilidades (Andreeva & Garanina, 2016).

Capital humano

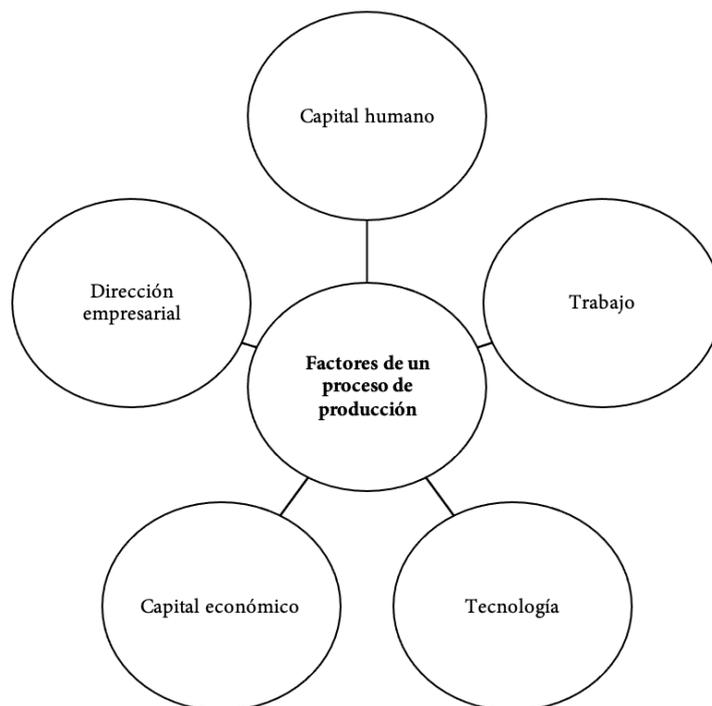
El capital humano es una medida del valor económico del conocimiento técnico de una persona. También se refiere al factor de productividad laboral, que es la cantidad de horas que las personas dedican a producir bienes o servicios (Chakraborty & Biswas, 2020). Por otro lado, el capital humano se refiere al conjunto de habilidades, capacidades, conocimientos y experiencia de cada empleado, por lo que, para el capital de trabajo humano es necesario para el éxito de la empresa y la economía del país (Cuganesan, 2006).

Componentes

El capital humano puede describirse de acuerdo con sus características principales, donde el resultado en su totalidad en las habilidades del saber, del conocimiento, del comportamiento, en compromiso y voluntad por parte de todos los miembros de la organización. Es por ello por lo que, es indispensable considerar al momento de buscar candidatos para los puestos de trabajos y lo que la empresa busca lograr en el mercado, es así como se pueden conocer las cualidades que se requieren en un colaborador (Bharathi, 2008). Por otro lado, los factores consisten en el clima organizacional, medidas a tomar decisiones, valores de la empresa y herramientas utilizadas, que permitan crear estándares que definen las necesidades y poder cumplir con los objetivos (Bourne et al., 2013).

De forma global dentro de una organización el capital humano consiste en una economía el cual contiene factores necesarios que permite el proceso de producción siendo así factores esenciales para el proceso productivo en las empresas (Nina, 2016).

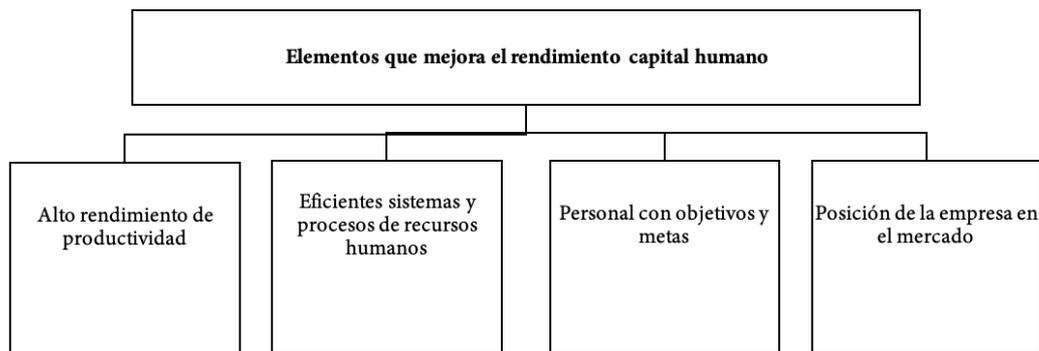
Figura 1. Factores del proceso de producción



Fuente: Elaboración propia.

Las áreas departamentales de recursos humanos es una responsabilidad debido a que consiste en crear relaciones entre los colaboradores y las necesidades de la empresa con la finalidad de que se pueda mejorar las operaciones organizacionales (Schuler & Jackson, 2014). De esa forma, una buena gestión de los recursos humanos permite mejorar el rendimiento y crear valor para toda la empresa dentro de ello se considera los siguientes elementos:

Figura 2. Elementos que mejora el rendimiento del capital humano.



Fuente: Elaboración propia.

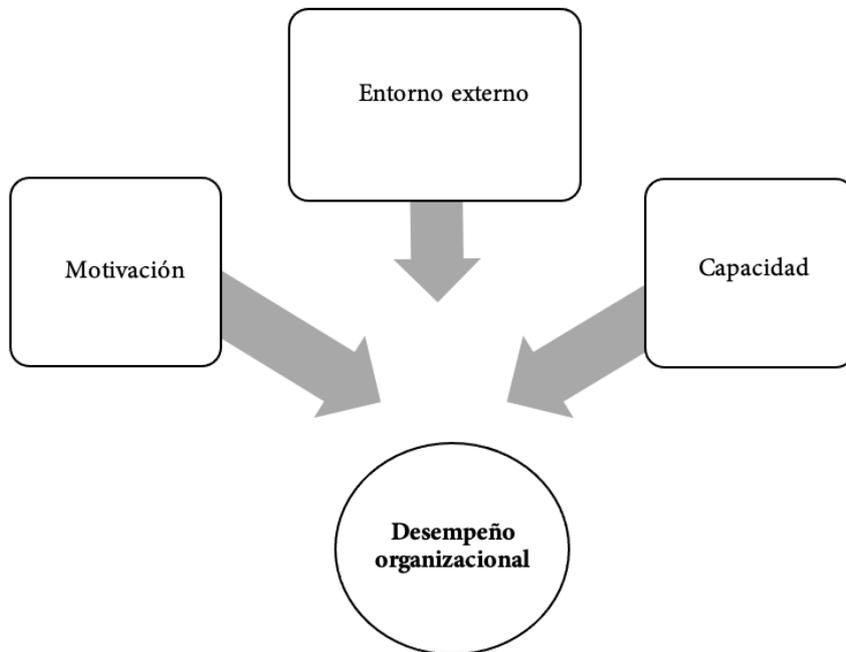
El análisis organizacional

El análisis organizacional es un método analítico que ayuda a comprender mejor el desempeño de una organización. Esto se puede hacer después de realizar el primer análisis técnico para obtener una comprensión más profunda de las razones de las debilidades de la organización y para encontrar nuevas oportunidades (Darwish & Singh, 2013). Por otra parte, el análisis organizacional se enfoca en planificar el desempeño de los empleados, respectivamente, incluyendo información (Alalwan et al., 2016).

El desempeño organizacional

El análisis organizacional regular permite a los gerentes y miembros de la organización evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidad y amenazas internas y externas de las organizaciones. Sin embargo, el realizar una planificación estratégica ayuda a conseguir los objetivos a corto y largo plazo, también a prevenir y adaptar a las circunstancias cambiantes dentro de la empresa (Chowdhury et al., 2019). Es por ello que, la Evaluación del Desempeño Organizacional (ODE) es una herramienta más que permite evaluar el desempeño organizacional y está conformado en función de tres amplias dimensiones: motivación organizacional, capacidades organizacionales y el entorno externo (Iqbal, 2019).

Figura 3. Evaluación del desempeño organizacional.

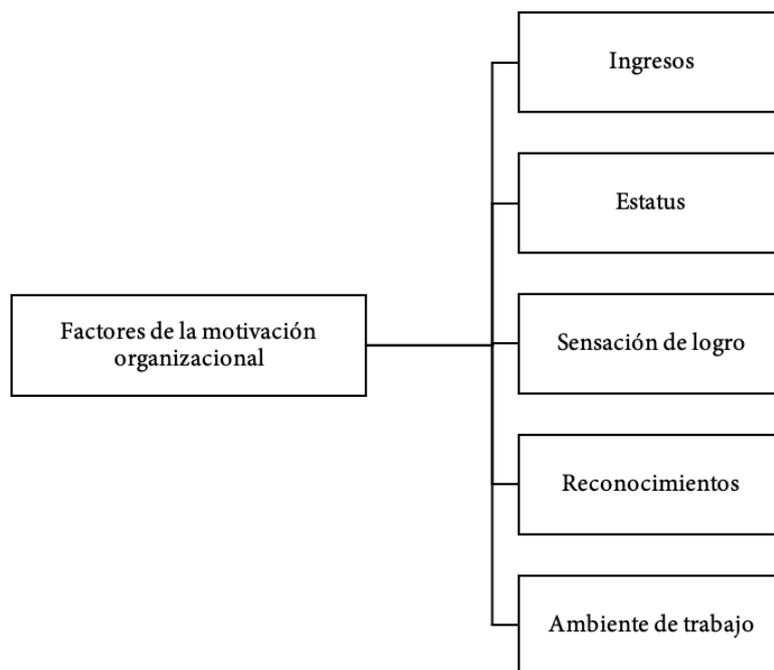


Fuente: Elaboración propia

Motivación organizacional

La motivación organizacional consiste en la disposición que tiene una persona de esforzarse en un puesto de trabajo o campo profesional. Por otra parte, en la psicología, está asociado con el entorno cultural, social y organizacional. También en el comportamiento relacionados con el trabajo que determinan cómo y de qué manera se realiza el trabajo, así como su intensidad y duración (Katou, 2017).

Figura 4. Factores de la motivación organizacional.

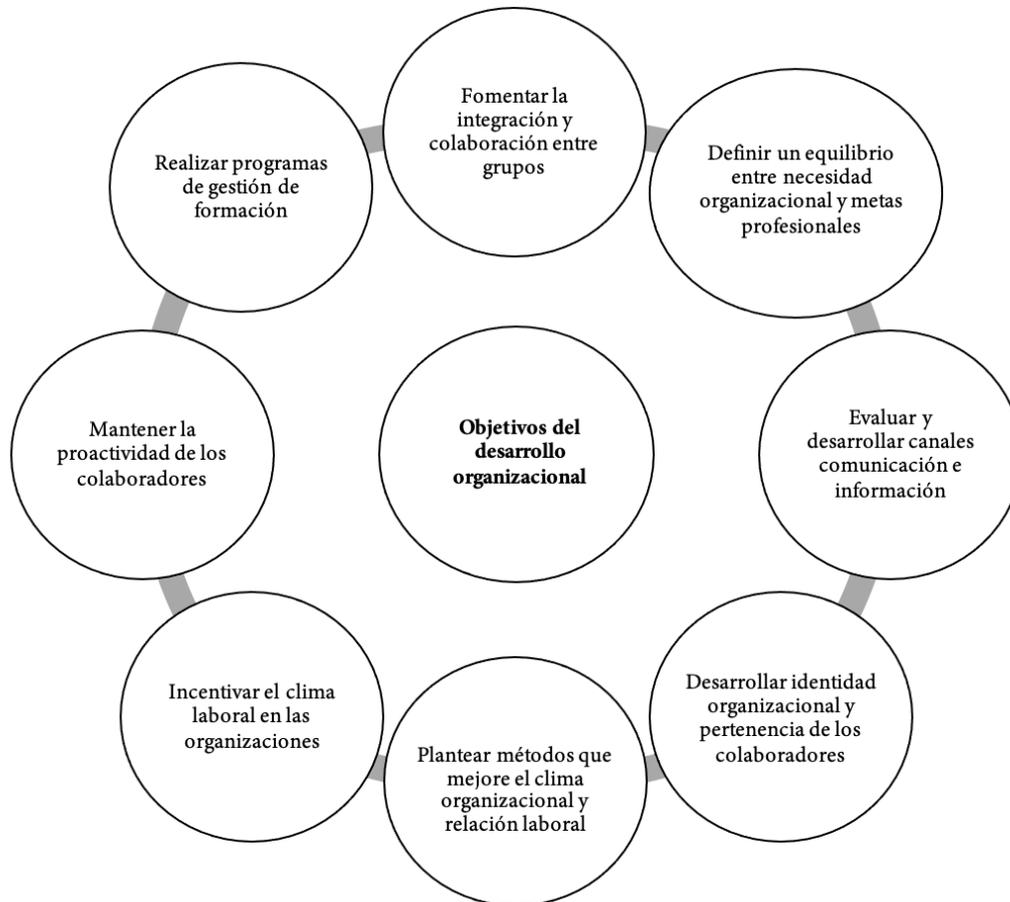


Fuente: Elaboración propia.

Objetivos del desarrollo organizacional

Los equipos de desarrollo organizacional integran los métodos, estrategias y programas que utiliza una organización para impulsar su crecimiento y desempeño. Los objetivos de desarrollo organizacional están relacionados con diferentes aspectos de las actividades de la empresa (Pazmay & Lima, 2020). Entre ellos se encuentran los siguientes:

Figura 5. Objetivos del desarrollo organizacional.

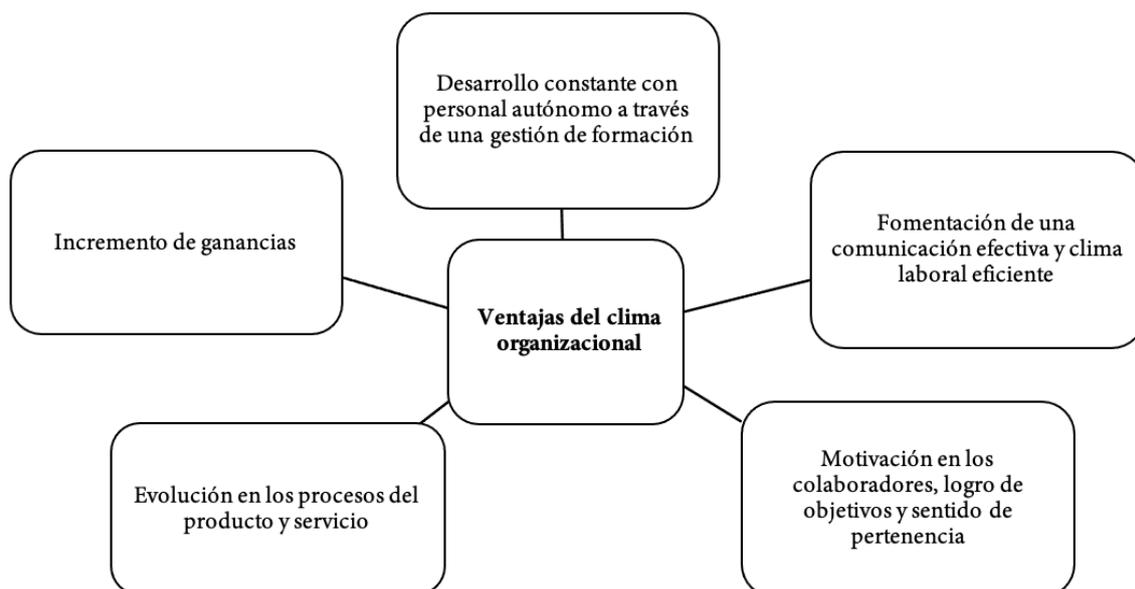


Fuente: Elaboración propia.

Ventajas del desarrollo organizacional

Una organización o entorno de trabajo es una visión general del lugar de trabajo y los empleados. Esta prueba incluye varias preguntas: productividad, satisfacción, desempeño, apoyo, metas, ideas y ambiente (Gonzalo & Ortiz, 2014). Al evaluar los beneficios del desarrollo organizacional, considere los siguientes factores:

Figura 6. Ventajas del clima organizacional.



Fuente: Elaboración propia.

Para Chen et al. (2021), recalcaron que las mejoras del desempeño organizacional van de acuerdo con los conocimientos de los que forman parte de la organización de acuerdo con las habilidades y conocimientos para actuar dentro de las empresas es decir el capital humano debe tener una infraestructura que ayuden a los colaboradores a poder desarrollar sus conocimientos como un capital organizacional que permita el éxito organizacional y que puedan cumplir con los objetivos. Por tal razón, considero los siguientes factores de evaluación: Prácticas de desarrollo de recursos humanos (DRH), Desarrollo de Recursos Humanos (DRH) constructivos, Desarrollo de Recursos Humanos (DRH) colaborativos, Capital Humano, Capital Organizacional y Capital Social.

El clima organizacional

El clima organizacional es un conjunto de acciones, comportamientos y condiciones que se dan en la empresa y que están directamente relacionados con la satisfacción de los empleados y el clima laboral (Rojas, 2019). El clima organizacional tiene como objetivo crear un ambiente de trabajo positivo centrándose en áreas donde los empleados pueden hacer su trabajo diario y crear una experiencia positiva para ellos (Acurio et al., 2020).

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es el valor en que un empleado está satisfecho con el entorno y las condiciones de trabajo. Este es un tema muy importante, ya que está orientado al buen desarrollo de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de asistencia y producción. Factores asociados con una alta satisfacción laboral: trabajos emocionantes, desafíos constantes, salario justo, oportunidades reales de desarrollo, buen ambiente, condiciones de salud y seguridad, y buenas relaciones con superiores y colegas (Hernández, 2021).

Modelo SERVQUAL laboral

Brindar un servicio de calidad es importante si el objetivo es lograr la lealtad de un gran número de clientes (Torre & Vásquez, 2015). De ahí la importancia de medir la calidad del estado de cuenta, tarea que permite no sólo fijar objetivos claros, identificar problemas y comparar la situación antes y después del cambio, sino también medir la satisfacción del cliente, que se puede leer como la diferencia entre sus percepciones y expectativas (Mejias et al., 2020). Por tal motivo se planteó la siguiente hipótesis:

- **H1.** La expectativa de un clima organizacional positivo influye en el capital humano de la industria manufacturera de Tungurahua.
- **H2.** La percepción de un clima organizacional negativo influye en la satisfacción laboral de la industria manufacturera de Tungurahua

Específicamente, el modelo SERVQUAL considera cinco dimensiones que dividen las expectativas de servicio al cliente. Pero para ello, bajo un contexto laboral, la expectativa se conforma por los elementos de tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento y empatía. En cambio, bajo las percepciones laborales se conforma por elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento, empatía y competencia (Mazón et al., 2020).

2. Metodología

2.1 Ruta de investigación

Como ruta de investigación se determinó un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo que permite la evolución del clima organizacional y el capital humano en el sector industrial manufacturero de la provincia de Tungurahua, bajo las percepciones de los encuestados para determinar los factores que influyen en la investigación (Flores et al., 2021).

Para profundizar el alcance correlacional, se determinó las dimensiones o factores clima organizacional y el capital humano mediante un modelo SERVQUAL interno para los trabajadores de las industrias manufactureras donde se analiza las experiencias y percepciones de los

colaboradores donde contienen los factores de tangibles, confiabilidad, capacidad de la respuesta, aseguramiento, empatía y competencia (Torre & Vásquez, 2015).

2.2 Participantes

Para la determinación de la población se tomó en consideración características que permitan realizar el análisis y concluir con posibles soluciones (Navarrete et al., 2018). La población de investigación fue de 5475 industrias manufactureras en la provincia de Tungurahua según (Ecuadorcifras, 2019). El método estadístico fue aleatorio simple-probabilístico con un nivel de confianza del 95% y un nivel de error del 5%, el cual dio un muestreo de 360 encuestas para la investigación.

Tabla 1. Ficha de muestreo poblacional.

Parámetros	Descripción
Población	5475
Entorno	Sector industrial manufacturero, Tungurahua
Método de captación	Encuesta
Procedimiento	Población total
Tipo de muestreo	Probabilístico-aleatorio simple
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Error	5%
Muestra de Estudio	360

Fuente: Elaboración propia.

2.3 Diseño del instrumento

Con el diseño del instrumento se tomó en consideración las variables del desempeño organizacional y capital humano. El cuestionario está conformado por 40 ítems de evaluación, el primer factor está conformado por 20 preguntas, seguido del segundo factor 20 preguntas de evaluación. Vale recalcar que, el cuestionario fue realizado de forma online por medio del formulario Google, en una escala del 1 donde es totalmente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= algo en desacuerdo, 4= de acuerdo y 5=totalmente de acuerdo.

2.4 Validación del instrumento

Para la aplicación de la validación del instrumento se determinó el alfa de Cronbach que permite determinar la fiabilidad de los ítems del cuestionario de investigación, a partir de una escala determinada para analizar la consistencia interna (Auxiliadora & Delgado, 2022). Por lo que, de acuerdo con la estructuración de la encuesta de muestra lo siguiente:

Tabla 2. Ficha de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Expectativa	,899	20
Percepción	,857	20
Total	,922	40

Fuente: Elaboración propia.

La aplicación del alfa de Cronbach dio a conocer que la primera dimensión tuvo un alfa de Cronbach de 0,899 donde cuenta con 20 ítems de evaluación, seguido de la segunda dimensión con 0,857 con 20 ítems de evaluación. Por otro lado, el valor total del alfa de Cronbach fue de 0,922 dando un total de 40 preguntas de evaluación, lo que se deduce fiabilidad y consistencia del cuestionario realizado para la investigación.

3. Resultado

Para los resultados se realizó el perfil sociodemográfico, seguido de la prueba estadística análisis factorial exploratorio, donde analiza la matriz de Bartlett y KMO, seguido de la matriz de varianzas, gráfico de sedimentación y matriz de componentes rotados. Por otro lado, se comprobó la prueba de hipótesis mediante el Rho de Spearman.

3.1 Perfil sociodemográfico del encuestado

Como evidencia del perfil del encuestado dio a conocer las edades en un rango de 36 a 40 años con más frecuencia de 112 encuestados 31,1%, seguido de 31 a 35 años una frecuencia de 86 encuestados 23,9%, de una edad de mayor a 41 años una frecuencia de 74 encuestados 20,6 %, de 24 a 35 años una frecuencia de 56 encuestados 15,6% y de 18 a 23 años una frecuencia de 32 encuestados 8,9%. La escolaridad dio a conocer que se encuentra la educación superior con más frecuencia de 200 encuestados 55,6%, seguido de posgrado 118 encuestados 32,8% y la secundaria 42 encuestados 11,7%. El salario percibido más de \$1000 tuvo más frecuencia de 113 encuestados 31,4%, seguido de \$601 a \$800 con una frecuencia de 98 encuestados 27,2%, de \$425 a \$600 con una frecuencia de 42 encuestados 11,7%. El departamento que se desempeñan 128 se dedican al área administrativa 35,6%, seguido del área operativa 120 encuestados 33,3% y gerencial 112 encuestados 31,1%.

Tabla 3. Perfil sociodemográfico del encuestado.

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	18-23	32	8,9
	24-30	56	15,6
	31 - 35	86	23,9
	36 - 40	112	31,1
	Mayor a 41	74	20,6
Escolaridad	Secundaria	42	11,7
	Educación superior	200	55,6
	Posgrado	118	32,8
Salario que percibe	\$425-\$600	42	11,7
	\$601-\$800	98	27,2
	\$801-\$1000	107	29,7
	Más de 1000	113	31,4
Departamento que se desempeña	Gerencial	112	31,1
	Administrativo	128	35,6
	Operativo	120	33,3

Fuente: Elaboración propia.

3.2 Prueba KMO y de Bartlett

Tabla 4. Prueba KMO y de Bartlett expectativas y percepciones.

	Prueba KMO y de Bartlett	Expectativas	Percepciones
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,767	0,741
	Chi-cuadrado aproximado	878,343	756,547
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	190	190
	Sig.	0,00	0,00

Fuente: Elaboración propia.

En la prueba KMO y de Bartlett dio a conocer una consistencia del 76% en la dimensión de las expectativas conforme a los resultados obtenidos por parte de los encuestados, por otro lado, un nivel de significancia del ($p=0,000$) lo que se deduce continuidad con la investigación. En la prueba KMO y de Bartlett de las percepciones dio a conocer una consistencia del 74% conforme a los datos obtenidos por parte de los encuestados, también un nivel de significación de ($p=0,000$), lo que permite la continuidad con la investigación.

3.3 Matriz de varianzas explicadas

Tabla 5. Matriz de varianzas explicadas expectativas.

Componente	Expectativas			Perspectivas		
	Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
Tangible	3,915	19,574	19,574	3,8	19	19
Confiabilidad	3,778	18,888	38,462	3,376	16,88	35,88
Capacidad de respuesta	2,386	11,931	50,393	2,478	12,39	48,269
Aseguramiento	1,904	9,521	59,914	1,798	8,989	57,258
Empatía	1,643	8,213	68,128	1,61	8,048	65,306
Competencia	-	-	-	1,288	6,442	71,748

Fuente: Elaboración propia.

La matriz de varianzas explicadas de las expectativas dio a conocer que existe percepción en los cinco factores de tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento y empatía. En un porcentaje acumulado del 68%. Por lo que se deduce que existe correlación entre los factores de acuerdo con los datos obtenidos por los encuestados. La matriz de varianzas explicadas de las percepciones dio a conocer 6 factores de tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento, empatía y competencia, visualizados por parte de los encuestados. El total de la varianza fue de un 71% lo que se deduce que existe correlación respecto a los componentes de las variables de estudio.

3.4 Matriz de componentes rotados

Tabla 6. Matriz de componentes rotados expectativas.

	Componente				
	Tangi- bles	Confiabili- dad	Capacidad de respuesta	Asegura- miento	Empatía
EAF1	0,136	0,105	0,183	0,068	0,786
EAF2	0,07	0,047	0,741	-0,159	0,201
EAF3	0,061	0,516	0,458	-0,006	0,362
EAF4	-0,255	0,048	0,013	0,694	0,464
EAF5	0,849	0,133	0,165	-0,074	0,016
EAF6	0,118	0,209	0,082	0,856	0,004
EAF7	0,832	0,312	0,023	0,115	0,081
EAF8	0,104	0,698	0,282	0,019	0,246
EAF9	0,246	0,734	-0,078	0,226	-0,101
EAF10	0,041	0,189	0,637	0,209	0,104
EAF11	0,045	0,732	0,31	0,132	0,077
EAF12	0,466	0,053	0,364	0,277	-0,119
EAF13	0,76	0,292	0,034	0,042	-0,105
EAF14	-0,02	0,502	0,285	0,187	0,522
EAF15	0,255	0,67	0,27	0,072	0,074
EAF16	0,345	0,399	0,54	0,229	0,116
EAF17	0,461	0,252	0,461	0,462	-0,296
EAF18	0,791	-0,026	0,032	-0,182	0,373
EAF19	0,548	0,388	0,401	0,329	0,016
EAF20	0,449	0,759	-0,137	0,055	0,017

Fuente: Elaboración propia.

La matriz de componentes rotados de expectativas dio a conocer que existen factores de mejora como la Empatía con la pregunta 2 (EAF2) con un valor de 0,201 donde es importante considerar que el lugar de trabajo proporcione un entorno tranquilo y que se puedan concentrar en sus labores. Con la pregunta 3 (AEF3) tuvo un valor de 0,362 considerando la estructuración de las áreas laborales donde deben ser suficientemente flexibles y que sea un espacio organizado y confortable. La pregunta 4 (EAF4) dio un valor de 0,464 por lo que es importante tomar en cuenta la capacidad de que puedan controlar el contacto social con las personas en las que se rodean. Respecto a la pregunta 5 (EAF5) tuvo un valor de 0,16 donde existe reuniones informales e improvisadas en el lugar de trabajo.

El factor de aseguramiento con la pregunta 7 (EAF7) tuvo un valor de 0,115 donde el trabajo tiene funciones polivalentes donde realizan reuniones informales e instantáneas. El factor de Confiabilidad con la pregunta 10 (EAF10) dio un valor de 0,189 por lo que hay que considerar aspectos del ambiente de trabajo entre colaboradores. Con el factor de Tangibles con la pregunta

12 (EAF12) demostró un valor de 0,466 donde hay que considerar el fácil acceso de la estación de trabajo en los colaboradores.

El factor de Confiabilidad con la pregunta 14 (EAF14) dio un valor de 0,502 donde es importante tomar en cuenta que los colaboradores cuenten con un espacio laboral flexible. El factor de capacidad de respuesta con la pregunta 16 (EAF16) tuvo un valor de 0,540 donde hay que considerar los espacios de trabajo de los colaboradores. Con la pregunta 17 (EAF17) demostró un valor de 0,461 donde los colaboradores no tienen tiempos tranquilos y sin molestias con espacios solos para ellos. El factor de tangibles con la pregunta 19 (EAF19) dio un valor de 0,548 donde no tienen espacio amplio de almacenamiento respecto a sus áreas de trabajo. La pregunta 20 (EAF20) con un valor de 0,449 donde hay que tomar en cuenta la iluminación de los lugares de trabajo.

Tabla 7. Matriz de componentes rotados percepciones.

	Componente					
	Tangibles	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Aseguramiento	Empatía	Competencia
PAF1	0,366	0,716	0,02	0,109	0,126	-0,334
PAF2	0,702	-0,046	-0,082	0,377	0,166	0,163
PAF3	0,063	0,069	0,021	0,859	-0,015	0,069
PAF4	0,643	-0,044	0,203	0,133	0,149	0,142
PAF5	0,211	0,857	-0,103	0,093	0,014	0,166
PAF6	0,252	0,013	0,795	0,037	0,299	0,021
PAF7	-0,014	0,827	0,213	0,008	0,09	0,241
PAF8	0,813	0,165	0,092	-0,076	-0,071	0,107
PAF9	0,777	-0,136	0,255	0,066	0,148	-0,098
PAF10	0,185	-0,084	0,017	0,238	0,072	0,785
PAF11	0,532	0,091	0,452	-0,183	0,098	0,393
PAF12	-0,183	0,73	0,089	0,092	0,096	-0,303
PAF13	0,106	0,39	0,688	0,315	-0,177	-0,091
PAF14	0,206	-0,02	0,42	0,655	-0,005	0,131
PAF15	0,007	0,13	0,196	-0,06	0,845	0,212
PAF16	0,502	0,252	0,628	0,151	0,102	0,144
PAF17	0,434	0,014	0,195	0,352	0,286	0,135
PAF18	-0,134	0,736	0,269	-0,202	0,102	-0,109
PAF19	0,63	0,186	0,51	0,214	0,022	-0,075
PAF20	0,354	0,178	-0,041	0,074	0,74	-0,17

Fuente: Elaboración propia.

La matriz de componentes de la percepción dio a conocer que el componente de Tangibles con la pregunta 1 (PAF1) tuvo un valor de 0,366 donde es importante tomar en cuenta que el lugar de trabajo debe ser lo suficientemente apta para poder compartir con los colegas del trabajo. El factor de aseguramiento con la pregunta 4 (PAF4) dio un valor de 0,133 donde hay que considerar el control en el contacto social en el que se rodean los colaboradores.

El factor de competencia con la pregunta 11 (PAF11) demostró un valor de 0,393 el cual, indico que se debería determinar la organización y apariencia en el área de trabajo de los colaboradores. El factor de capacidad de respuesta con la pregunta 14 (PAF14) dio un valor de 0,420 donde hay que tomar con mucha relevancia de forma general los espacios laborales donde deben de ser flexibles y aptos para los colaboradores.

El factor de empatía con la pregunta 16 (PAF16) demostró un valor de 0,102 donde es considerable que los lugares de estación de trabajo deberían ser amplios, es decir más grandes. El factor de confiabilidad con la pregunta 17 (PAF17) tuvo un valor de 0,014 donde es muy importante que deban tener los colaboradores un tiempo tranquilo y sin molestias. El factor de tangibles con la pregunta 20 (PAF20) dio un valor de 0,354 donde se recalca la importancia de poder controlar la iluminación de trabajo en cada una de las áreas de los colaboradores.

4. Discusión

El coeficiente de correlación mide el grado de relación entre dos variables, pero no se centra en el grado de concordancia o concordancia. Si los instrumentos de medición miden cantidades diferentes entre sí, la correlación puede ser 1 y su concordancia puede ser cero (Flores et al., 2021). El coeficiente de correlación de Spearman es importante cuando los datos representan un valor extremo porque este valor tiene un impacto significativo en el coeficiente de correlación de Pearson, cuando se encuentra con una distribución no normal y no cambia las unidades de medida (Alcas et al., 2019).

Conforme a la hipótesis 1 ($Rho=0,620$; $p=0,000$) demostró una correlación positiva moderada en la expectativa de un clima organizacional positivo influye en el capital humano de la industria manufacturera de Tungurahua. Para Acurio et al. (2020), los factores organizacionales y la satisfacción laboral son factores intangibles de interés para la gestión de recursos humanos. La naturaleza humana se puede describir sucintamente describiendo sus características principales. Por tal razón que Huilcapi et al. (2017), recalcaron que, el resultado de la suma de las habilidades conocimientos, capacidades y el comportamiento de voluntad, motivación y compromiso de todos los miembros de la organización

El lugar de trabajo es todo lo que rodea el entorno en el que los empleados realizan su trabajo en una empresa u oficina. Se centra en los objetivos generales relacionados con los resultados y el desempeño de la empresa (Rodríguez et al., 2019). Incluye tanto el ámbito físico como el mental. La tarea de la dirección de recursos humanos es garantizar que este entorno de trabajo sea adecuado para el bienestar de los miembros de la empresa (Liddell et al., 2021). Cuando las empresas se enfocan en construir una cultura laboral, hacen que los empleados se sientan bien con sus trabajos, por lo que, los de recursos humanos saben que cuanto más felices son los empleados, más productivos son (Velarde, 2018).

Conforme a la hipótesis 2 ($Rho=0,691$; $p=0,000$) demostró una correlación positiva moderada en la percepción de un clima organizacional negativo influye en la satisfacción laboral de la

industria manufacturera de Tungurahua. Para Del Toro et al. (2011), mencionaron que se conoce como clima laboral al ambiente que se desarrolla entre los empleados de una empresa u oficina. La calidad del ambiente de trabajo afecta directamente la satisfacción de los empleados, lo que puede aumentar significativamente la productividad.

Pedraza (2020), indagó que, bajo esa lógica, mientras un buen ambiente de trabajo está orientado hacia los objetivos generales de la empresa, un mal ambiente puede perturbar el ambiente de trabajo y generar conflicto o malestar entre los empleados, lo que puede derivar en un desempeño laboral deficiente, por lo que es importante encuestar a los empleados para ayudar a medir la satisfacción de los empleados. Sin embargo, Jiménez, (2021) menciona que el clima organizacional y la satisfacción laboral son dos cosas diferentes pero relacionadas; la primera se refiere al conocimiento relacionado con los procesos organizacionales, mientras que la satisfacción laboral se enfoca en las actitudes individuales y las actitudes laborales.

Figura 8. Prueba de hipótesis Rho de Spearman.

Hipótesis	Rho de Spearman	Valor P	Grado de Correlación	Decisión
H1. La expectativa de un clima organizacional positivo influye en el capital humano de la industria manufacturera de Tungurahua.	,620	0,000	Moderada positiva	Soportada
H2. La percepción de un clima organizacional negativo influye en la satisfacción laboral de la industria manufacturera de Tungurahua	,691	0,000	Moderada positiva	Soportada

Fuente: Elaboración propia.

5. Conclusión

Con la revisión literaria el clima organizacional es el conjunto de actitudes y percepciones de los colaboradores sobre el entorno de las empresas y dependiendo de ello, se tiene un efecto notable en la productividad de los colaboradores y en varios aspectos del desempeño de la empresa, como la capacidad de retener el talento o la calidad de las contrataciones. Por lo que, la satisfacción laboral es el comienzo del desempeño laboral y depende del grado en que el trabajador le gusta o le disgusta su ámbito laboral.

Con el análisis estadístico factorial exploratorio, se dio a conocer que las expectativas tuvieron relevancia cinco factores de tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento y empatía con un total del 68% de varianza. En cambio, en las percepciones dio a conocer 6 factores de tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento, empatía y competencia, visualizados con un total de la varianza del 71%. Sin embargo, es importante realizar mejoras en aspectos como la relación entre colaboradores, un espacio adecuado en sus distintas áreas de trabajo y tiempos de compartimiento entre colegas.

El crear un clima laboral adecuado en las industrias manufactureras de la provincia de Tunurahua permite generar satisfacción laboral, y beneficio de la empresa con el desempeño laboral, incremento de productividad y posicionamiento de las industrias en el mercado. Por tal razón, se concluye que las condiciones organizacionales son un factor importante que influye en el desempeño individual y colectivo de los empleados de la organización, por lo que el desarrollo de procesos encaminados a la mejora continua es parte de una buena gestión del personal.

Referencias

- Aguilar-Rodríguez, I. E., Bernal-Torres, C. A., Aldana-Bernal, J. C., Acosta-Aguinaga, A. G., Artieda-Cajilema, C. H., & Chalá, P. (2021). Relationship between social culture, industry 4.0, and organizational performance in the context of emerging economies. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 14(4), 750–770. <https://doi.org/10.3926/jiem.3560>
- Akong'o Dimba, B. (2010). Strategic human resource management practices: Effect on performance. *African Journal of Economic and Management Studies*, 1(2), 128–137. <https://doi.org/10.1108/20400701011073455>
- Alalwan, A. A., Yogesh, A., Nripendra, D., & Williams, M. (2016). Article information: To cite this document: About Emerald. *Journal of Enterprise Information Management*, 29(1), 118–139.
- Alvarado-Ramírez, K. M., Pumisacho-Álvaro, V. H., Miguel-Davila, J. Á., & Suárez Barraza, M. F. (2018). Kaizen, a continuous improvement practice in organizations: A comparative study in companies from Mexico and Ecuador. *TQM Journal*, 30(4), 255–268. <https://doi.org/10.1108/TQM-07-2017-0085>
- Andreeva, T., & Garanina, T. (2016). Journal of Intellectual Capital Capital Information. *Journal of Intellectual Capital*, 17(2), 397–412.
- Bharathi Kamath, G. (2008). Intellectual capital and corporate performance in Indian pharmaceutical industry. *Journal of Intellectual Capital*, 9(4), 684–704. <https://doi.org/10.1108/14691930810913221>
- Bontis, N., Seleim, A., & Ashour, A. (2007). Human capital and organizational performance: A study of Egyptian software companies. *Management Decision*, 45(4), 789–801. <https://doi.org/10.1108/00251740710746033>
- Bourne, M., Pavlov, A., Franco-Santos, M., Lucianetti, L., & Mura, M. (2013). Generating organisational performance: The contributing effects of performance measurement and human resource management practices. *International Journal of Operations and Production Management*, 33(11), 1599–1622. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-07-2010-0200>
- Chakraborty, D., & Biswas, W. (2020). Articulating the value of human resource planning (HRP) activities in augmenting organizational performance toward a sustained competitive firm. *Journal of Asia Business Studies*, 14(1), 62–90. <https://doi.org/10.1108/JABS-01-2019-0025>
- Chen, M. Y. C., Lam, L. W., & Zhu, J. N. Y. (2021). Should companies invest in human resource development practices? The role of intellectual capital and organizational performance improvements. *Personnel Review*, 50(2), 460–477. <https://doi.org/10.1108/PR-04-2019-0179>

- Chowdhury, L. A. M., Rana, T., & Azim, M. I. (2019). Intellectual capital efficiency and organisational performance: In the context of the pharmaceutical industry in Bangladesh. *Journal of Intellectual Capital*, 20(6), 784–806. <https://doi.org/10.1108/JIC-10-2018-0171>
- Cristiani, A., & Peiró, J. M. (2018). Human resource function, unions and varieties of capitalism: Exploring their impact on human resource management practices based on CRANET data. *Employee Relations*, 40(6), 1072–1098. <https://doi.org/10.1108/ER-10-2016-0198>
- Cuganesan, S. (2006). Reporting organisational performance in managing human resources. *Journal of Human Resource Costing & Accounting*, 10(3), 164–188. <https://doi.org/10.1108/14013380610718629>
- Darwish, T. K., & Singh, S. (2013). Does strategic human resource involvement and devolve-ment enhance organisational performance? Evidence from Jordan. *International Journal of Manpower*, 34(6), 674–692. <https://doi.org/10.1108/IJM-01-2012-0003>
- Ecuauadorcifras. (2019). *Tungurahua Economía y Producción*. <https://acortar.link/atMnji>
- Felício, J. A., Couto, E., & Caiado, J. (2014). Human capital, social capital and organizational performance. *Management Decision*, 52(2), 350–364. <https://doi.org/10.1108/MD-04-2013-0260>
- Gonzalo, P., & Ortiz, Á. (2014). A Study on Analyzing the Impact of Organization Commitment On Job Satisfaction And Role Stress (With Reference To Employees Working In Cement Industry In Madhya Pradesh Region). *I-Manager's Journal on Management*, 8(3), 32–41. <https://doi.org/10.26634/jmgt.8.3.2659>
- Hidalgo-Fernández, A., Moreira Mero, N., Llor Alcivar, M. I., & González Santa Cruz, F. (2020). Analysis of organizational commitment in cooperatives in Ecuador. *Journal of Management Development*, 39(4), 391–406. <https://doi.org/10.1108/JMD-05-2019-0180>
- Iqbal, A. (2019). The strategic human resource management approaches and organisational performance: The mediating role of creative climate. *Journal of Advances in Management Research*, 16(2), 181–193. <https://doi.org/10.1108/JAMR-11-2017-0104>
- Islam, M. S., & Amin, M. (2022). A systematic review of human capital and employee well-being: putting human capital back on the track. *European Journal of Training and Development*, 46(5–6), 504–534. <https://doi.org/10.1108/EJTD-12-2020-0177>
- Katou, A. A. (2017). How does human resource management influence organisational performance? An integrative approach-based analysis. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 66(6), 797–821. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2016-0004>
- Lin, L. S., Huang, I. C., Du, P. L., & Lin, T. F. (2012). Human capital disclosure and organizational performance: The moderating effects of knowledge intensity and organizational size. *Management Decision*, 50(10), 1790–1799. <https://doi.org/10.1108/00251741211279602>
- Padilla-Lozano, C. P., & Collazzo, P. (2022). Corporate social responsibility, green innovation and competitiveness – causality in manufacturing. *Competitiveness Review*, 32(7), 21–39. <https://doi.org/10.1108/CR-12-2020-0160>
- Pazmay Ramos, S. G., & Lima Rojas, D. (2020). Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas Fabricantes de Carrocerías: Caso CANFAC. *Podium*, 37, 15–26. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.2>

- Phillips, P. P., & Phillips, J. J. (2019). The state of human capital analytics in developing countries: a focus on the Middle East. *Strategic HR Review*, 18(5), 190–198. <https://doi.org/10.1108/shr-07-2019-0062>
- Rana, M. H., & Malik, M. S. (2017). Impact of human resource (HR) practices on organizational performance: Moderating role of Islamic principles. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 10(2), 186–207. <https://doi.org/10.1108/IME-FM-04-2016-0060>
- Schuler, R., & Jackson, S. (2014). Human resource management and organizational effectiveness: yesterday and today. *Journal of Organizational Effectiveness*, 1(1), 35–55. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-01-2014-0003>
- Song, M., Pan, X., Pan, X., & Jiao, Z. (2019). Influence of basic research investment on corporate performance: Exploring the moderating effect of human capital structure. *Management Decision*, 57(8), 1839–1856. <https://doi.org/10.1108/MD-06-2018-0708>
- Stavrou-Costea, E. (2005). The challenges of human resource management towards organizational effectiveness: A comparative study in Southern EU. *Journal of European Industrial Training*, 29(2), 112–134. <https://doi.org/10.1108/03090590510585082>
- Super Intendencia de Bancos. (2022). *Sistema De Banca Privada Y Pública Informe Del Sector Construcción*. <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/>
- Turulja, L., & Bajgoric, N. (2018). Information technology, knowledge management and human resource management: Investigating mutual interactions towards better organizational performance. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 48(2), 255–276. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-06-2017-0035>

AUTORES

Edwin Oswaldo Cañar Caisalitin. Estudiante de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas.

Edison Israel Quinga Bonilla. Estudiante de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas.

Elías David Caisa Yucailla. Docente de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Magister en Gerencia Pública, Ingeniero Comercial, Técnico en Contratación Pública en el GAD Municipal de Patate, Gerente de la Asociación Microempresarial “AMISPRO” en el GAD Municipal de Ambato.

Conflicto de intereses

Los autores Edwin Oswaldo Cañar Caisalitin, Edison Israel Quinga y Elías David Caisa Yucailla declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo

Agradecimientos

N/A

Nota

El presente artículo no se desprende de ningún trabajo anterior, tesis o proyecto.