

Clima Organizacional-Laboral-GAP y su influencia sobre la productividad en área de especialización en Corporativo-Hulero, Chihuahua

Organizational-Labor-GAP and its influence on productivity in the specialization area at Corporatio-Hulero, Chihuahua

^a Oscar Alejandro Viramontes-Olivas ^b María del Rosario de Fátima Alvidrez-Díaz,
^c Marcelino Fraire-Rodríguez, ^d José René Arroyo-Ávila

-  a. Doctor en Administración, violioscar@gmail.com, Universidad Autónoma de Chihuahua, Chihuahua, México
-  b. Docente-Investigadora, malvidre@uach.mx, Universidad Autónoma de Chihuahua, Chihuahua, México
-  c. Maestro en Sistemas de Información, mfraire@uach.mx, Universidad Autónoma de Chihuahua, Chihuahua, México
-  d. Doctor en Administración, rarrojo@uach.mx, Universidad Autónoma de Chihuahua, Chihuahua, México.

Recibido: Marzo 15 de 2022 Aceptado: Agosto 25 de 2022

Forma de citar: O.A Viramontes-Olivas, M.F Alvidrez-Díaz, M.Fraire-Rodríguez, J.R Arroyo-Ávila
"Clima Organizacional-Laboral-GAP y su influencia sobre la productividad en área de especialización en Corporativo-Hulero, Chihuahua.", *Mundo Fesc*, vol. 12, no. S2, pp. 112-123, 2022

Resumen

El presente estudio busca analizar las condiciones de Clima Organizacional, laboral y Gestión Administrativa (Gap) en área de Especialización-calidad y su correlación con nivel escolar del personal, la investigación se ubicó en un paradigma aplicando un Modelo de Correlación de Pearson y Método Assessment Center, para determinar influencia sobre calidad en productividad y repercusión sobre satisfacción del cliente en empresa hulera, Chihuahua. Se obtuvo muestra de 152 del total de 250 trabajadores con Nivel de Confianza (95%) y error (5%). Las variables medidas para Rendimiento de Competencias, fueron: Orientación-res., Atención ord-cal. Espíritu-iniciativa, Liderazgo, Tol. A presión, Comunicación, Orientación al cliente, Trabajo en equipo, Pensamiento-analítico. Se obtuvo media general: $\bar{x}=2.43$ (66.33 %) contra $\bar{x}=4.01$ (100 %) y Gap de $\bar{x}=1.58$ (39.40%); Los resultados más significativos: Orientación cliente, $\bar{x}=2.0$ (44.44 %) vs $\bar{x}=4.50$ (100 %); Espíritu iniciativa $\bar{x}=2.49$ (71.14 %) vs $\bar{x}=3.80$ (100 %); Tolerancia-trabajo, $\bar{x}=2.62$ (65.50%) vs $\bar{x}=4.0$ (100 %) y Atención-ordenalidad $\bar{x}=2.38$ (62.63%) vs $\bar{x}=3.80$ (100 %) esperando. El promedio de Correlación entre Escolaridad y Rendimiento por competencias ($r=0.74$); los indicadores más altos: Atención al orden y calidad y Pensamiento analítico ($r=0.75$); los más bajos, Orientación a clientes ($r=0.59$), Liderazgo ($r=0.52$) y Comunicación ($r=0.51$), lo que se concluye que el nivel académico no es determinante en esta área; es relevante exista mayor atención en fortalecer la comunicación, liderazgo y atención a clientes, variables clave que inducen y motivan al mejoramiento de los climas en la organización.

Palabras clave: Calidad en procesos, Incentivos, Sistema, Paradigmas.

Autor para correspondencia: *Correo electrónico:

violioscar@gmail.com



Abstract

The present study seeks to analyze the conditions of Organizational, labor and Administrative Management Climate (Gap) in the area of Specialization-quality and its correlation with the school level of the personnel, the research was located in a paradigm applying a Pearson Correlation Model and Assessment Method Center, to determine influence on quality in productivity and repercussion on customer satisfaction in a rubber company, Chihuahua. A sample of 152 of the total 250 workers with a Confidence Level (95%) and error (5%) was obtained. The variables measured for Competency Performance were: Orientation-res., Attention ord-cal. Spirit-initiative, Leadership, Tol. Under pressure, Communication, Customer orientation, Teamwork, Analytical thinking. The general average was obtained: $\bar{x}=2.43$ (66.33%) against $\bar{x}=4.01$ (100%) and Gap of $\bar{x}=1.58$ (39.40%); The most significant results: Customer orientation, $\bar{x}=2.0$ (44.44%) vs $\bar{x}=4.50$ (100%); Initiative spirit $\bar{x}=2.49$ (71.14%) vs $\bar{x}=3.80$ (100%); Tolerance-work, $\bar{x}=2.62$ (65.50%) vs $\bar{x}=4.0$ (100%) and Attention-order-quality $\bar{x}=2.38$ (62.63%) vs $\bar{x}=3.80$ (100%) waiting. The average Correlation between Schooling and Performance by competencies ($r=0.74$); the highest indicators: Attention to order and quality and Analytical Thinking ($r=0.75$); the lowest, Customer Orientation ($r=0.59$), Leadership ($r=0.52$) and Communication ($r=0.51$), which I know concludes that the academic level is not decisive in this area; It is relevant that there is greater attention to strengthening communication, leadership and customer service, key variables that induce and motivate the improvement of climates in the organization.

Keywords: Quality in processes, Incentives, System, Paradigms.

Introducción

Al analizar la aplicación de distintos métodos para el mejoramiento en la calidad productiva, como lo es, el Clima organizacional (Co) y laboral (Cl) en empresas, temas, controversiales desde la década de los 80a del pasado siglo, hasta nuestros días, debido a distintas connotaciones, diagnósticos y mediciones que, han logrado mejorar el entorno medio ambiental laboral en las organizaciones; hoy en día, éstas están obligadas a administrar sus recursos eficientemente, fomentando la atención en las necesidades personales, recordando que el Recurso humano (Rh), representa un indicador prioritario donde se deben invertir más recursos materiales y motivacionales que, induzcan mayor compromiso del personal con la fuente laboral, lo que se traduciría en mayores y mejores indicadores productivos.

Lo anterior, muestra panoramas complejos, pero no imposibles para el análisis del comportamiento laboral del personal, y su evaluación en torno a calidad y satisfacción; es prioritario, poner atención permanentemente, de cómo aplicar esas mejoras, porque ello dependerá de los resultados finales, siendo sintaxis importante para la interpretación de ahí que, el Co y Cl, estarán inmersos en distintas

variables como, rendimiento del Rh, satisfacción laboral, moral laboral y lo preponderante para cualquier organización, el desempeño de sus asociados, por lo que investigadores dedicados en estos temas, han generado conceptos, objetivos de importantes dimensiones y teorías que han servido para medir indicadores laborales.

Las razones que justifican la presente investigación, tiene que ver con la intensa globalización de la economía y la agresiva competitividad existente en las organizaciones; la planta hulera en estudio, está obligada a promover prácticas que beneficien a trabajadores y clientes, sobre todo, aplicando en sus actividades el Clima organizacional, laboral y la Gestión Administrativa del Personal que dé respuesta a las necesidades sobre orientación a resultados; atención al orden, calidad y espíritu de iniciativa, promocionando pensamientos analíticos e impulsando verdaderos liderazgos que busque, mayor tolerancia a presiones propias del trabajo y que, influyan e impulsen la comunicación entre departamentos que finalmente, redundará en la calidad productiva y la satisfacción de los clientes.

En base a lo anterior, el presente capítulo, tuvo como objetivo general, desarrollar un modelo correlacional simple de Pearson para determinar

la interacción entre el grado de Escolaridad del personal con la productividad, implementando el Método Assessment Center y su relación con Clima Organizacional (Co), Clima laboral (Cl) y Gestión Administrativa de Personal (Gap), para el mejoramiento y rendimiento productivo del Recurso humano (Rh) en el departamento de Especialización y calidad, dentro de un corporativo hulero en la ciudad de Chihuahua, México.

En 2019, Yuctor y Salazar-Duque [1] indican que, en los últimos años, las organizaciones empresariales, se han transformado ante la necesidad de redefinir parte de su esencia en conceptos y filosofías que tienen que ver con sus objetivos estructurales, procesos, productos e innovaciones, entre otros aspectos; desde el punto de vista sistemático, las empresas han trabajado sobre modelos independientes que limitaba sus acciones; hoy, se enfocan con más apertura, representando la columna vertebral en sus estrategias globales fundamentales para el funcionamiento más eficiente de sus procesos que, junto al desarrollo administrativo del Rh, han evolucionado significativamente en la última década del siglo XXI, dentro de su misión, visión e innovación, considerándose como indicadores de “valor”.

Debido a la notoriedad que el tema ha tomado en los últimos años y la manera en que el concepto y la idea de “competencias” se maneja en muchos sentidos dentro de los procesos administrativos y productivos en varios organismos de la sociedad, se podría haber hablado de algo novedoso formulado pocos años atrás, sin embargo, su estudio particular data de 1973, cuando el Departamento de Estado Norteamericano tuvo la necesidad de realizar investigaciones orientadas a mejorar la selección del personal, ya que el tema había tomado relevancia por ser un fenómeno recurrente en dichos procesos, [2].

En investigaciones que hablan del ambiente laboral, en 2019, Aguilar [3] destaca las características inmersas que tienen las personas al poder predecir el buen desempeño después de un proceso complejo.

Algunos llegaron a la conclusión que, no son ni los conocimientos ni las habilidades los que originan el buen desenvolvimiento en el marco del trabajo, sino las características propias observables en la conducta que los vuelve más “competentes” frente a una tarea o actividad. En 2020, López-Lemus et al. [4], observaron que, en el contexto histórico, la concepción de “competencia laboral” se acuñaron hace décadas atrás en países industrializados con la idea de formar empleados que respondieron con eficacia a cambios tecnológicos, organizacionales y en general, a la veloz demanda que el marco de la industria estaba requiriendo.

En 2016, [5] se consideraba que la existencia por la competencia organizacional en este mundo globalizado, se ha caracterizado por la constante generación de innovadores avances científicos y tecnológicos, prestando y haciendo hincapié en aquellos que interactúan en la mejora del Rh y en la restauración del entorno ambiental, no estando excluidas las empresas a los distintos fenómenos que aceleran o detienen el desarrollo de la planta productiva y su futuro, dependerá de la aplicación de mejoras en sus condiciones de trabajo según se mencionó en 2015 por Vizcarra et al., [6]. Sin embargo, en 2017, Chiang et al. [7] indican que el Co es un tema abordado por diversos campos del ámbito público y privado; cuando el Cl es inadecuado, genera desventajas productivas para las empresas, provocando reducciones en los indicadores productivos, así, el Co, se apoya en variables como, valores, normas, actitudes y sentimientos, donde el más beneficiado sería el Rh, que es el que percibe sobre cómo está actuando la organización en la mejora del Rh. Finalmente, en 2019, Luna et al. [8] sugieren que, tanto el Co y Cl, representan la correlación entre variables grupales e individuales que conducen a la mejora de la productividad.

En 2020, Solarte et al. [9] comentan que el Co es definido como la percepción que tiene el asociado con las necesidades del trabajo, en términos de satisfacción y sentimiento, reflejado en la normatividad y valores del sistema informal y formal. El éxito de cualquier organización,

dependerá en gran medida, del entorno laboral que afecta directamente el progreso y las funciones de la misma, en 2019, Luna et al. [8] mencionan que el Co representa el enfoque administrativo que cumple con diversas funciones, reducción del absentismo, aumento de la productividad, promoción del cambio y reducción de costos marginales.

Otra variable contemplada en la presente investigación, es la Gestión Administrativa de Personal (Gap), donde en 2017, Cuevas y Rodríguez [10] la definen como la identificación y gestión sobre calidad en el servicio para el cliente de cualquier empresa; es importante, porque mide la satisfacción en variables, como, marca del producto; calidad, rendimiento, oferta, expectativas y experiencia del mismo con respeto al trato. El Gaps es reflexiva, sobre antecedentes que inducen a la satisfacción del cliente; mejora la comunicación interna con las necesidades de los mismos; distingue expectativas y percepciones gerenciales cuando no se entiende lo que realmente se quiere; identifica, el desajuste entre percepción gerencial sobre necesidades y especificaciones del servicio; esto parece aplicarse a la empresa, si la gerencia comprende correctamente las necesidades de sus consumidores; las especificaciones y pedidos de otros departamentos; diferencia entre servicio y el servicio resultante; ocurriendo cuando quienes lo “producen” no saben, no pueden o no quieren cumplir con estándares establecidos que en 2015, Bernal et al., [11] lo mencionaron.

Finalmente, en 2020, Pedraza-Melo [12] definen a la metodología “Assessment Center”, como una evaluación estandarizada del comportamiento individual integrada a través de múltiples datos de diferentes observadores capacitados en diferentes técnicas, donde los juicios de comportamiento se basan en simulaciones diseñadas específicamente para juicios específicos.

Hipótesis.

En la presente investigación, se presentan las siguientes hipótesis:

Ho: hipótesis nula: aplicando políticas de mejora continua a partir de metodologías como Clima organizacional (Co), Clima laboral (Cl), Gestión Administrativa del Personal (Gap) y su correlación con el grado académico del personal, no fomentarán el bienestar del Recurso humano (Rh), calidad, productividad del Departamento de Especialización y calidad en la organización y satisfacción de clientes en la empresa hulera de la ciudad de Chihuahua.

Ho: hipótesis nula: aplicando políticas de mejora continua a partir de metodologías como Clima organizacional (Co), Clima laboral (Cl), Gestión Administrativa del Personal (Gap) y su correlación con el grado académico del personal, fomentarán el bienestar del Recurso humano (Rh), calidad, productividad del Departamento de Especialización y calidad en la organización y satisfacción de clientes en la empresa hulera de la ciudad de Chihuahua. Materiales y métodos

El presente estudio de investigación, se realizó entre febrero de 2019 y agosto de 2020 en una empresa de fabricación de implementos de hule en el Parque Industrial Chihuahua, México. Se propuso un método basado en competencias, “Assessment Center”, evaluación estandarizada del comportamiento personal a partir de bases de datos y diferentes métodos, donde las mediciones del comportamiento, se obtuvieron a partir de simulaciones diseñadas para la empresa en cuestión en 2004, por Rodríguez y Remus [13].

La naturaleza de la presente investigación fue mixta (cualitativa y cuantitativa); la primera, fue llevar a cabo el proceso de evaluación con un enfoque de “Assessment Center”, considerado de alto valor predictivo, comportamiento, basado en un modelo de evaluación actitudinal y de competencia personal; en cuanto a las variables consideradas, y la muestra obtenida cuantitativamente, se consideraron las siguientes variables: Resultado general (Rg), Orientación-res., Atención ord-cal (Aoc), Espíritu-iniciativa (Ei), Liderazgo (Li), Tol. a presión (Tp), Comunicación (Cn), Orien. al cliente (Oc),

Trabajo en equipo (Te) y Pensamiento-analítico (Pa), contemplando tres mediciones (resultado obtenido, esperado y atención al cliente), apoyados por resultados arrojados por el método “Assessment center”. Se consideró una población de 250 trabajadores (N=250), donde se obtuvo una muestra aleatoria de 152 trabajadores (n=152). Así mismo, se utilizó la fórmula para poblaciones finitas con un nivel de confianza de 95% y un error de 5% (e=0.05 y e2=0.0025):

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + k^2 * p * q}$$

El tipo de evaluación fue aplicada, porque se dio una visión general del nivel de competencia en el campo de especialización y se determinó, el Coeficiente de Correlación de Pearson para determinar la interacción entre el nivel de educación y de competencia entre los trabajadores con el Co y Cl (Tabla I):

Tabla I. Departamento de Especialización y calidad, considerado su naturaleza en empresa de procesado de hule dentro del Complejo Industrial Chihuahua.

Naturaleza	Departamentos
Especialización.	Especialización.

n= Tamaño de muestra.
 N= Tamaño de la población.
 k= Constante que depende del nivel de confianza.
 e² = El error muestral deseado.

La investigación fue descriptiva no experimental; trata de realidades tangibles, cuya característica principal, es la explicación de la no manipulación de variables, considerando el método Gap (de escucha, de diseño, de ejecución o ejecución y comunicación) que se relaciona con la satisfacción del cliente, siendo clave en el éxito de cualquier negocio; el proveedor de servicios, debe recordar el postulado que la calidad del servicio prestado, representa la evaluación y mejora continua, fundamental para la sobrevivencia de la

industria.

Resultados y discusión

En esta investigación, se desarrollaron diversos estudios y diagnósticos encargados en el diseño de sistemas, cuyos objetivos fueron buscar, controlar y asegurar la calidad del producto, así como el proceso de manufactura y servicio, mediante la administración de medios de calidad que enfocan sus actividades en la planeación, organización, dirección y control organizacional. Las áreas de calidad productiva, no deben ofrecer resultados únicos y exclusivos en sus productos finales, sino deben vincularse en todo el proceso de producción, orientado a ofrecer confianza de llegar a cumplir sus metas y objetivos, siendo clave, para asegurar la eficiencia, ya que a la organización le corresponde supervisar y monitorear la calidad en toda la línea de producción.

Rendimiento de competencias. Los resultados obtenidos en el departamento de Especialización y calidad (Figura 1), registran un promedio de rendimiento por competencias de □=2.43 (60.60 %) vs □=4.01 (100 %) esperado, ligeramente alto que la media aritmética y con un Gap de área de oportunidad de □=1.58 (39.40 %) vs □=4.01 (100 %) esperado, para lograr el índice óptimo-esperado y obtener los resultados esperados. En 2021, Ventrisci-Patricia y Palermo [14], mencionan que las competencias forman parte primordial en cualquier organización y lo que sí se fomenta, fortalece el actuar y compromiso de los trabajadores en su ámbito y clima laboral.

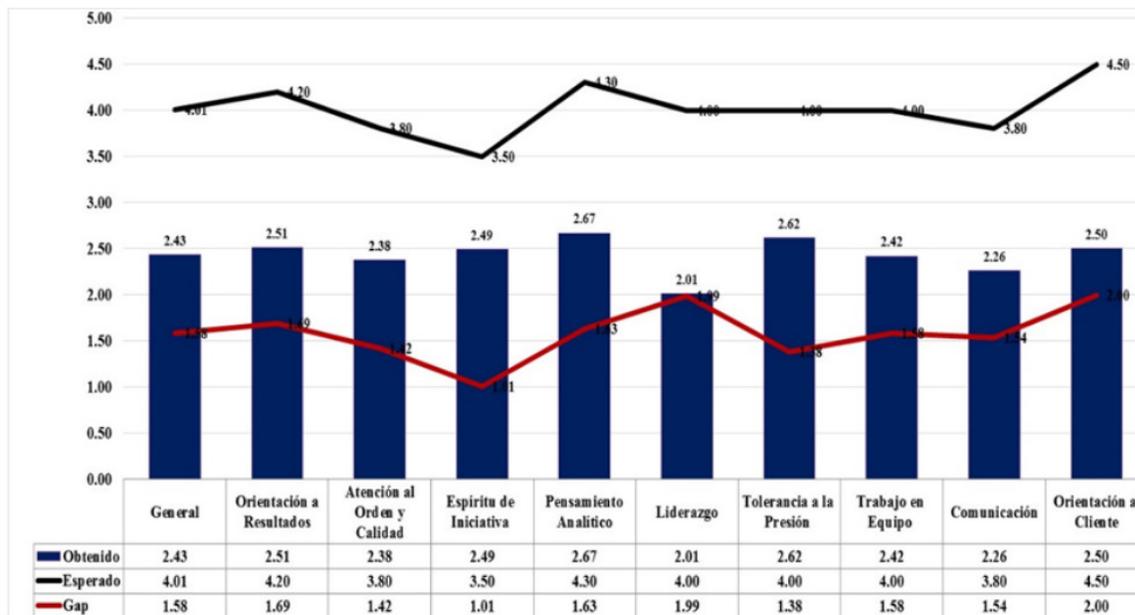


Figura 1. Comportamiento del rendimiento por competencias en trabajadores del departamento de Especialización y calidad con los índices óptimos-esperados y Gap en una planta industrial de procesamiento de hule en el Complejo Industrial Chihuahua

Los resultados muestran niveles bajos para puestos administrativos en relación a las competencias particulares como el Gap, siendo la más alta la variable Orientación al cliente con $\square=2.0$ (44.44 %) vs $\square=4.50$ (100 %) esperado, respecto al área de oportunidad, considerando la naturaleza del servicio del departamento de Calidad de alta importancia, ya que la mayoría de los clientes externos son administrados en esta área, representando debilidad, siendo necesario tomar alternativas que cambien esta percepción debido a la imagen que tiene el producto y su proyección en el mercado. El Espíritu de iniciativa, fue la variable más alta respecto a las demás con $\square=2.49$ (71.14 %) vs $\square=3.50$ (100 %) esperado; la Tolerancia en el trabajo con $\square=2.62$ (65.50 %) vs $\square=4.00$ (100 %) esperado y la Atención al orden y calidad con $\square=2.38$ (62.63 %) vs $\square=3.80$ (100 %) esperado. La primera es entendida como aquellas actividades económicas que se desarrollan y que tienen como fin, presentar iniciativas que introduzcan en el mercado nuevos e innovadores productos, permitiéndole a la empresa mayores ingresos. Sin duda, es necesidad que dentro del Recurso humano, existan personas comprometidas y junto a su capacidad y creatividad, propon-

gan alternativas que ayuden a enfrentar la competencia global del mercado con más y mejores productos.

En 2020, Consuelo-Bravo et al. [15] indican que el Espíritu de iniciativa, representa un factor clave para incrementar las actividades en el personal; es el producto generado a partir del talento y dependerá de actitudes de emprendimiento de los asociados. En 2020, Guevara [16] menciona que, en el caso de la Tolerancia al trabajo, segunda variable más alta y seguramente en la práctica se desarrollan actividades bajo presión, entendiéndose el cómo ejecutarlas en condiciones adversas de tiempo o sobrecargas de tareas, pero sin descuidar la eficiencia. La empresa hulera al exigir trabajar bajo presión, es debido a las necesidades cada vez mayores que exige el mercado debido a un mundo más competitivo, obligando a utilizar procedimientos; controles que, antes no existían y que demandan mayor tiempo; además, de la polifuncionalidad que se ha transformado en algo común, o sea, nadie hace solamente una tarea o actividad, sino varias, por tanto, incrementa la carga laboral que refleja la nueva reali-

dad cultural según lo menciona en 2017, Cruz y Puentes [17], (Tabla II).

Tabla II. Niveles de escolaridad del personal del Departamento de Especialización y calidad en una empresa hulera en el Complejo Industrial Chihuahua, México.

Tabla II. Niveles de escolaridad del personal del Departamento de Especialización y calidad en una empresa hulera en el Complejo Industrial Chihuahua, México.

Escolaridad	Frecuencia
Primaria	12
Secundaria	20
Técnico	21
Preparatoria	31
Licenciatura	58
Maestría	7
Doctorado	3
n= 152	

Respecto a la Atención al orden y calidad como tercera variable más alta en 2020, Cisneros-Lascuráin y Cohuo-Ávila [18] indican que desarrollar un producto de calidad tiene como propósito cumplir las exigencias cada vez mayores de los clientes; sí no se cumplen, éstos buscarán otras alternativas que llenen sus necesidades, así, si el producto sobrepasa las expectativas, éste quedará sorprendido y mantendrá su lealtad hacia la empresa.

Área de Especialización y calidad- Escolaridad.

Se encontró una correlación promedio general de ($r=0.74$), mostrando que la variable Grado de estudios del trabajador, fue estadísticamente significativa sobre el mejoramiento de la calidad en los procesos de producción. Sin embargo, en todas las demás sub variables, los indicadores más altos fueron: Atención al orden y calidad y Pensamiento analítico con ($r= 0.75$), reflejando con ello que, en esta área de la empresa, entre más sea el grado de escolaridad, mayor será la atención que tengan los asociados en el orden, calidad y la parte analítica en la elaboración de nuevos proyectos innovadores. Respecto al Coeficiente de correlación del grado de Escolaridad vs Calidad del rendimiento de las competencias evaluadas se presentan en la (Figura 2).

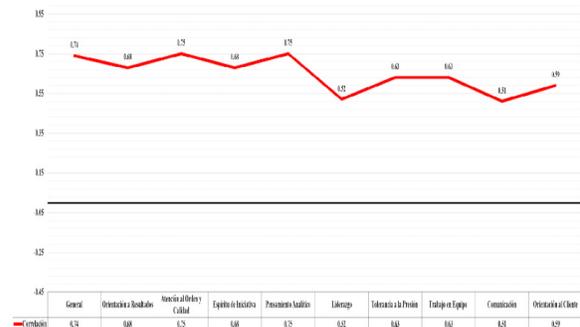


Figura 2. Coeficiente de correlación entre la variable Escolaridad del personal en el departamento de Especialización y calidad, respecto al rendimiento de las competencias en una empresa de industrialización del hule en el Complejo Industrial Chihuahua, México.

En el caso de las variables medianamente correlacionadas: Orientación a resultados y Espíritu de iniciativa con ($r=0.68$) y Tolerancia a la presión y Trabajo en equipo con ($r=0.63$), muestran que el grado de estudios es importantes para que se mejore el rendimiento de las competencias evaluadas.

Finalmente, Orientación a clientes ($r= 0.59$), Liderazgo ($r= 0.52$) y Comunicación ($r=0.51$), fueron indicadores más bajos, lo que puede interpretarse que el nivel académico no es tan determinante en este departamento para llegar a tener buenos liderazgos, ya que en 2019, Aguilar [3] menciona que pueden existir excelentes líderes, sin contar con grados de estudios altos y por ende, tener la habilidad de comunicarse o contar con la sensibilidad para tratar a sus iguales y mejorar la atención a clientes.

En 2020, Vesga-Rodríguez [19] comenta que es importante trabajar con líderes y grupos de trabajo a partir del fomento de actividades reflexivas, donde se busquen alternativas de solución a problemas. Se pueden plantear preguntas, como: ¿qué hacer?, ¿en qué creer? y su relación entre diversas problemáticas que existen en el entorno general, a partir del desarrollo de habilidades para investigar causas mediante la organización de pensamientos con precisión y claridad según lo menciona en 2020, Bermejo [2]. Por otra parte en 2020, Cisneros-Lascuráin y Cohuo-Ávila [18] comentan que el pensamiento analítico enfoca sus actividades en “descomponer” cada fenómeno que origina un problema con el fin, de comprender causas, efectos y cómo interactúan entre sí, buscando lo relevante o irrelevante del mismo. Finalmente, en 2015, Bernal-Pedraza y Sánchez [11] comentan que este indicador se incrementó; es importante, identificar líderes que cuenten con capacidades para resolver problemas y fomenten en los miembros del grupo lluvias de ideas en la búsqueda de mejoras al entorno general.

En 2014, Sora et al. [20] hacen un planteamiento sobre las consecuencias que podrían afectar a la organización por la falta de liderazgos, debido a que los niveles medios al no asumir responsabilidades como líderes, pondrán de lado a los subordinados, oponiéndose a la empresa por lo que los mandos superiores, no sabrán conducir personal, ya que en muchos casos, no son líderes natos, la gente está desmotivada y no sabrá que hacer a pesar de que se les otorgue en tiempo y forma los incentivos de cualquier tipo, resultando

insuficiente por la exigencia de incrementos en salarios y prestaciones. Esto, además, no ayuda a las empresas a convertirse en organizaciones saludables [21]. De esta manera, Consuelo-Bravo et al. [15] manifiestan que los asociados corren el riesgo de no entender a sus directivos, no valorar la relación con el cliente, lo que incrementan quejas y el personal, no se sentirá reconocido por sus esfuerzos.

En 2020, López-Lemus et al. [4] señalan que la Atención al orden y calidad, variable relevante que impulsa la capacidad de planificar, ejecutar y coordinar distintas tareas de manera impecable mediante el control de actividades como fin último para lograr la calidad en los procesos laborales, incluye, la estrategia de cuidar y preservar la responsabilidad en las funciones que tiene cada miembro del grupo o del departamento. Por ello, en 2020, Consuelo-Bravo et al. [15] entre más se trabaje para que exista orden en lo que se produce a partir del fomento de la filosofía del mejoramiento del Clima organizacional y laboral, los resultados estarán vinculados a la calidad del producto manufacturado que repercutirá finalmente en la satisfacción del cliente.

Conclusiones

En relación al departamento de Especialización y calidad, el rendimiento de las competencias evaluadas para el personal administrativo con relación a los índices óptimos-esperados y Gap (servicio al cliente) en áreas de oportunidad; la ausencia de estrategias que fomenten la Comunicación entre los trabajadores, puede generar fenómenos que afectarán al Clima organizacional y laboral, debiéndose formar interacciones que permitan explorar necesidades reales del departamento y empresa. Existen oportunidades para implementar procesos de desarrollo personal, integrando políticas organizacionales que ayuden a tomar en cuenta todas las opiniones, promoviendo programas de capacitación que incrementen los niveles de trabajo en equipo y por ende, la productividad, incidiendo de forma positiva los intereses de los

empleados y clientes.

Existe tendencias a desarrollar y capacidades de análisis al nivel escolar, ya que una de las competencias medidas, la Comunicación ($r=0.51$) tuvo un índice de correlación baja, lo que muestra áreas de oportunidad para inferir que las personas con preparación, cuentan con problemas a la hora de comunicarse en el departamento de Especialización y calidad, fueron debilidades de comunicación entre asociados con su líder. En relación a las hipótesis propuestas en la presente investigación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, ya que la aplicación de políticas de mejora continua a partir de metodologías como Clima organizacional (Co), Clima laboral (Cl), Gestión Administrativa de Personal (Gap) y Escolaridad, en el área de Especialización y calidad, ayudarán en la promoción de la calidad productiva de la empresa, así como estimularán el mejoramiento ambiental laboral, donde el Recurso humano (Rh) es fundamental, fomentándose la satisfacción de clientes con el servicio y el producto terminado en la organización de giro hulero.

Referencias

- [1] A. Yuctor y D. Salazar-Duque, "Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca", *Rev. Interam. Ambient. Tur.*, vol. 15, no 1, pp. 82-82, 2019.
- [2] S. Bermejo, "Tratamiento del nivel de competencias laborales desde la regresión lineal simple", *Rev Retos*, vol. 14, no. 1, pp. 264-277, 2020.
- [3] M. Aguilar, "Identificación del marco de competencias laborales en enfermería en el Sistema del Seguro Social costarricense", *Enfermería Actual de Costa Rica*, vol. 37, pp. 245-262, 2016.
- [4] J. López-Lemus, C. De la Garza-Carranza y B. Zavala, "El liderazgo estratégico, la negociación y su influencia sobre la percepción del prestigio en pequeñas empresas", *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 30, no. 75, pp. 57-70, 2020.
- [5] Y. Cadalzo-Díaz, M. Becerra-Alonso, M. Albojaire-Santamaria y R. López-Díaz, "Determinación de las competencias organizacionales y de procesos en un centro del sector biofarmacéutico", *Vaccimonitor*, vol. 25, no. 3, pp. 25-45, 2020.
- [6] F. Vizcarra, R. Limo y T. Aguilar, "Clima laboral, burnout y perfil de personalidad: un estudio en personal asistencial de un hospital público de Lima", *Informes Psicológicos*, vol. 15, no. 2, pp. 111-126, 2015.
- [7] M. Chiang, S. Heredia y E. Santamaría, "Clima organizacional y salud psicológica de los trabajadores: una dualidad organizacional", *Dimens Empres.* vol. 15, no. 1, pp. 70-83, 2017.
- [8] M. Luna, A. Ch. Ronald y Z. Andrade, "Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeños de educación en el Ecuador", *Universidad y Sociedad*, vol. 11, no. 5, pp. 327-335, 2019.
- [9] S. Solarte, S. Solarte y V. Barahona, "Cultura organizacional e innovación en la orientación al mercado de empresas familiares de pasto, Colombia," *Contad. Adm.*, vol. 65, no. 1: pp. 230-253, 2020.
- [10] M. Cuevas y M. Rodríguez, "Responsabilidad social y ética profesional en la gestión de la administración pública y empresarial", *Pensamiento & Gestión*, vol. 42, pp. 1-25, 2017.
- [11] G. Bernal, M. Pedraza y L. Sánchez, "El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud:

- diseño de un modelo teórico”, *Estudios Gerenciales*, vol. 31, pp. 8-19, 2015.
- [12] N. Pedraza-Melo, “El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas”, *Innovar*, vol. 30, no. 76, pp. 9-23, 2020.
- [13] Y. Rodríguez y M. Remus, “Clima organizacional: conceptos y experiencias”, *Transporte Desarrollo y Medio Ambiente*, vol. 24, no. 1, pp. 27-30, 2004.
- [14] M. Ventrici-Patricia y H. Palermo, “La siliconización del trabajo. Una experiencia argentina”, *Revista de Ciencias Sociales*, vol. 69, pp. 201-218, 2021.
- [15] C. Consuelo-Bravo y A. Hernández-Nariño, E. Negrin-Sosa y W. Palacios, I. Sarmentero-Bon y M. Félix-López, “Mejora del desempeño de empresas comercializadoras basado en el comportamiento organizacional”, *Ingeniería Industrial*, vol. 41, no. 2, pp. 150-171, 2020.
- [16] G. Guevara, “Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero”, *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 25, no. 89, pp. 244-260, 2020.
- [17] D. Cruz y S. Puentes, “Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja”, *Psicogente*, vol. 20, no. 38, pp. 268-281, 2017.
- [18] E. Cisneros-Lascuráin y M. Cohuo-Ávila, “Un modelo de implementación de nueva tecnología utilizando un enfoque de pensamiento sistémico”, *Ingeniería. Investigación y Tecnología*, vol. 21, no. 1, pp. 1-17, 2020.
- [19] J. Vesga-Rodríguez, “La gestión de recursos humanos en contextos de individualización”, *Diversitas Perspectivas en Psicología*, vol. 16, no. 1, pp. 201-213, 2020.
- [20] B. Sora, A. Caballer y M. Peiró, “La inseguridad laboral y sus consecuencias en un contexto de crisis económica”, *Papeles del Psicólogo*, vol. 35, No. 1, pp. 15-21 2014.
- [21] Y. Chirinos, D. Rojas y N. Barbera, “Influencia del liderazgo resonante en el desempeño laboral para crear organizaciones saludables”, in *Tendencias en la Investigación Universitaria: Una visión desde Latinoamérica*. coord. Y. Chirinos, A. Ramirez, R. Godinez, N. Barberá y D. Rojas, vol. X, pp. 132-148, 2020. Doi: 10.47212/Tendencias2020.10