



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“FACTORES DE DESEMPEÑO QUE INCIDEN EN LA MEJORA
LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LAS EMPRESAS
PRIVADAS DE LA CIUDAD DE CUENCA.”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR: VEGA GUANOLIQUE JENNIFER DANIELA

DIRECTOR: ECO. ORELLANA BUENO DIEGO VINICIO, PhD.

CUENCA – ECUADOR

2024

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“FACTORES DE DESEMPEÑO QUE INCIDEN EN LA MEJORA
LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LAS EMPRESAS
PRIVADAS DE LA CIUDAD DE CUENCA”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR: VEGA GUANOLIQUE JENNIFER DANIELA

DIRECTOR: ECO. ORELLANA BUENO DIEGO VINICIO, PhD.

CUENCA – ECUADOR

2024

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

**“Factores de desempeño que inciden en la mejora laboral de los colaboradores en las
empresas privadas de la ciudad de Cuenca”**

Jennifer Daniela Vega Guanolique

Universidad Católica de Cuenca

Unidad de Titulación

Eco. Diego Vinicio Orellana Bueno, PhD.

16 de abril de 2024

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Jennifer Daniela Vega Guanolique**, declaro bajo juramento que el artículo denominado **“Factores de desempeño que inciden en la mejora laboral de los colaboradores en las empresas privadas de la ciudad de Cuenca”** 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.

En consecuencia, este trabajo es de mi autoría

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Cuenca, abril de 2024



Jennifer Daniela Vega G
uanolique

Jennifer Daniela Vega Guanolique

CERTIFICACIÓN

Yo, **PhD. Diego Vinicio Orellana Bueno**, certifico que el artículo titulado “**Factores de desempeño que inciden en la mejora laboral de los colaboradores en las empresas privadas de la ciudad de Cuenca**” fue desarrollado por **Jennifer Daniela Vega Guanolique**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Debido que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del **TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

Cuenca, abril de 2024



Firmado digitalmente
por DIEGO VINICIO
ORELLANA BUENO
Motivo: DOCUMENTO
FIRMADO DIGITALMENTE
Ubicación: Cuenca Ecuador
Fecha: 2024-03-27
18:18-05:00

PhD. Diego Vinicio Orellana Bueno
TUTOR
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme y permitirme tener junto a mí a personas maravillosas:
A mis queridos padres José y Alexandra, cuyo amor incondicional, esfuerzo y dedicación han sido mi inspiración y motivación para cumplir mis metas y sueños en todos los ámbitos de mi vida. A mi querido Tío Wilson, quien con sus consejos y apoyo ha sido parte de mi formación personal y académica. A mis hermanos por su compañía y aliento en momentos difíciles.

Todos han sido parte de este proceso y han fomentado en mí el deseo de superación y servicio, gracias por su infinita paciencia, comprensión y por ser mis pilares en los momentos de dificultad.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi mas sincero agradecimiento al PhD. Diego Vinicio Orellana Bueno, por su paciencia, consejos y experiencia para llevar a cabo esta investigación.

Así mismo, deseo expresar mi gratitud a todos aquellos docentes y compañeros que de alguna manera han contribuido a la realización de esta investigación. Sus ideas, sugerencias y colaboración han sido de gran ayuda para alcanzar los objetivos planteados en mi formación académica.

Finalmente, agradezco a la Universidad Católica de Cuenca que ha puesto a disposición los recursos necesarios para llevar a cabo este trabajo de investigación y demás herramientas para mi formación.

RESUMEN

La presente investigación analiza los factores de desempeño que inciden en la mejora laboral de los colaboradores en las empresas privadas de la ciudad de Cuenca. La recopilación de información fue obtenida de bases de datos científicas, para ser analizadas, explicadas y descritas más adelante; en tal virtud, esta es una investigación de tipo no experimental, bibliográfica, explicativa y descriptiva. Además, se llevó a cabo un cuestionario con escala de Likert a 61 colaboradores de una conocida empresa en la Ciudad de Cuenca, por consiguiente, se utilizaron herramientas estadísticas como SPSS Statistics y Excel, así mismo, se presenta un modelo de regresión lineal y la aplicación de la prueba ANOVA para encontrar la relación y para validar los resultados de las variables de estudio: bienestar individual, desarrollo profesional, motivación y uso tecnológico; cuyos resultados indican su importancia para la óptima participación de los colaboradores en las organizaciones, alcance de objetivos y por ende la mejora laboral esperada.

Palabras clave: Mejora laboral, empresas privadas, desempeño organizacional, bienestar individual, desarrollo profesional

ABSTRACT

This research analyzes performance factors that affect employees' labor improvement in private companies in the city of Cuenca. The data was collected from scientific databases to be analyzed, explained, and described later; therefore, this is a non-experimental, literature, explanatory, and descriptive research. In addition, a questionnaire with a Likert scale was applied to 61 employees of a well-known company in Cuenca; thus, statistical tools such as SPSS Statistics and Excel were used, and a linear regression model and the ANOVA test were presented to find the relationship and to validate the results of the study variables: individual well-being, professional development, motivation, and technological use. The results indicate their importance for employees' optimal participation in the organizations, achieving objectives, and thus, their expected labor improvement.

Keywords: Labor improvement, private companies, organizational performance, individual well-being, professional development

Introducción

El mundo entero sufrió las consecuencias de una crisis sanitaria sin precedentes a causa del Covid-19. Bajo esta premisa, los mercados de hoy se han vuelto más exigentes por lo que la mayoría de las organizaciones buscan mantenerse a la vanguardia en cuanto a procesos y herramientas que les permitan tener un mejor posicionamiento en el mercado y alcanzar óptimos niveles de competitividad independientemente del sector o actividad económica. En este sentido, si algo se debe tomar en consideración es que estos objetivos se pueden llevar a cabo, únicamente con la existencia de una sólida estructura empresarial, laboral e interpersonal, teniendo en cuenta que el capital humano es el núcleo en las organizaciones, por lo tanto, se debe preservar este capital brindando bienestar y seguridad integral (Lestari et al., 2022)

El capital humano es un factor clave para el desarrollo interno, el cual, acompañado de recursos económicos y tecnológicos propiciará su desarrollo externo y su posterior crecimiento. Sin embargo, muchas empresas dejan de lado la importancia de poseer un buen clima organizacional, olvidan que el bienestar individual de los colaboradores incide directamente en su comportamiento y desempeño. La inadecuada medición del clima laboral, priva a los administradores o gerentes de conocer la real percepción que tiene el personal individualmente de los procesos que se desarrollan de manera interna, generando inconformidad, limitación de capacidades, estrés y falta de compromiso por parte de los trabajadores. En este sentido, muchas veces se lo considera como un simple recurso y no como lo que realmente es, el talento en la organización. Para lograr esto, es crucial que el líder comprenda y gestione bien el sistema organizacional, brindando motivación y satisfacción laboral para mejorar el rendimiento de los colaboradores en la empresa (Lestari et al., 2022).

Bajo este contexto, las empresas tienen problemas con el desempeño de sus trabajadores puesto que uno de los factores críticos es la estabilidad emocional de los mismos, por esta razón las empresas han adoptado medidas para apoyar el bienestar individual y físico de los colaboradores, se están implementando políticas más flexibles respecto a la pertenencia y empoderamiento, basados en el liderazgo organizacional con la finalidad de ayudar a los trabajadores a equilibrar sus responsabilidades laborales y personales. Las empresas están reconociendo la necesidad de desarrollar características únicas y dinámicas para consolidarse competitivas en un entorno de mercado en cambio constante. Una forma en que están abordando estos temas de competitividad es mediante la explotación de sus recursos humanos, especialmente en lo que se refiere al desempeño de los colaboradores, para obtener una ventaja competitiva (Diamantidis & Chatzoglou, 2019).

Ante lo expuesto, cabe mencionar que la evaluación del rendimiento de los colaboradores es una actividad que tiene un gran impacto emocional en la vida empresarial, ya que se trata de evaluar la contribución y habilidades de una persona. Además, se enfatiza que tener un proceso claro y bien definido para llevar a cabo la evaluación del desempeño es esencial para garantizar el éxito de una empresa. En este sentido, es esencial que las empresas estén familiarizadas con las habilidades de sus colaboradores para administrarles de manera efectiva, y al mismo tiempo, sincronizarlas con la estrategia general de la organización (Pilingua & Arteaga, 2019).

Luego de estas consideraciones, durante las últimas décadas se han hecho esfuerzos para perfeccionar la institucionalidad laboral de los países latinoamericanos, se han tomado medidas dirigidas, en algunos casos, a aumentar su eficiencia contar con mercados de trabajo orientadas a mejorar los derechos de los trabajadores. En este sentido, A pesar de haber logrado ciertos avances, no existen procesos para integrar la institucionalidad laboral en una estrategia o en un proyecto de

crecimiento sostenible basado en la incorporación de innovaciones y recursos humanos cada vez más calificados (Weller, 2009).

El debate sobre la mejora se ve en primer lugar, por una visión que pone el énfasis en la obtención de ganancias derivadas de la reducción de los costos laborales, sin considerar la importancia de una fuerza de trabajo calificada, en segundo lugar, lo referente a la existencia de relaciones laborales que favorezcan el aumento continuo de la productividad, se considera también una visión basada principalmente en el conflicto en las relaciones laborales, que ignora el potencial de las relaciones de cooperación dentro de la empresa.

Muy pocas veces el recurso humano es tomado en consideración en las empresas, en Ecuador, pocas son las organizaciones que empiezan a generar estrategias que involucran al trabajador en la toma de decisiones y le otorgan la seguridad y bienestar necesario en su área de trabajo. Resultado de estas insolvencias se “ha provocado un ambiente laboral inadecuado, rivalidad entre empleados, baja competitividad frente a otras empresas, disminución de la productividad, baja rentabilidad, procesos que ocasionan altos niveles de desperdicios, inestabilidad laboral, disminución en la calidad de trabajo y finalmente se recae en la insatisfacción de los clientes.” (Urrutia, 2019).

Hipótesis

Los Factores de desempeño que inciden en la mejora laboral de los colaboradores en las empresas del sector privado de la ciudad de Cuenca son: el bienestar individual, desarrollo profesional, motivación, uso de tecnología.

Objetivo General

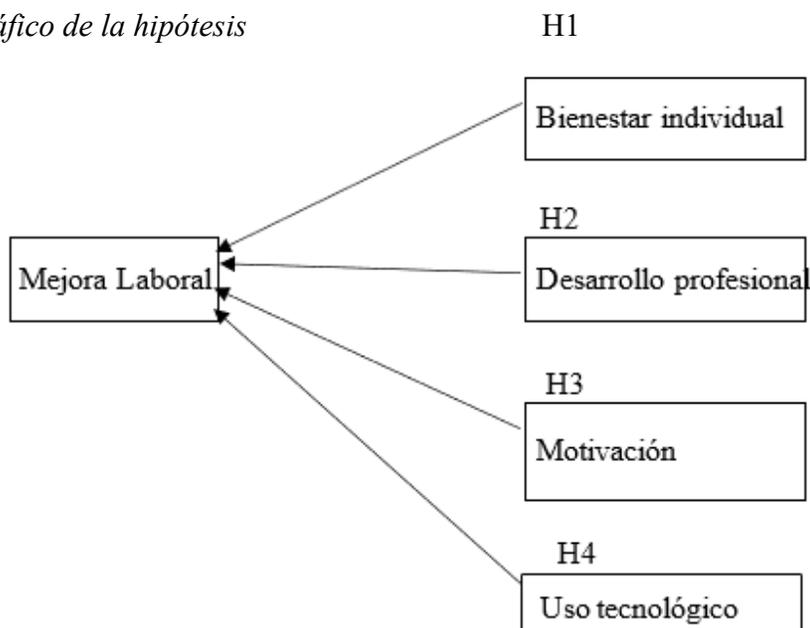
Identificar los factores de desempeño que inciden en la mejora laboral de los colaboradores en las empresas privadas de la ciudad de Cuenca.

Pregunta De Investigación

¿Cuáles son los factores de desempeño que inciden en la mejora laboral de los colaboradores en las empresas privadas de la ciudad de Cuenca?

Figura 1

Gráfico de la hipótesis



Nota. La figura muestra el gráfico de la hipótesis con base a cuatro variables Predictoras o independientes. **Elaborado por:** la autora

Estado del Arte

A continuación, se presenta la relación y justificación teórica desarrollada por distintos autores.

Variable Dependiente: Mejora Laboral

Entre las teorías relacionadas a la mejora laboral tenemos la Teoría Y de McGregor, desarrollada en el año 1960, la cual nos dice que el esfuerzo físico y mental en el área de trabajo es tan natural como jugar o descansar, y que el compromiso con los objetivos es el camino para llegar a los logros; todo lo contrario, a su teoría opuesta, que indica el castigo como factor de mejora y desempeño (Madero & Rodríguez 2018). La teoría de las Relaciones Humanas por Follett

& Barnard (1920), en sus teorías, enfatizaron la necesidad de establecer un ambiente laboral que promueva colaboración, la comunicación efectiva y la integración, lo que puede mejorar la motivación, la satisfacción y la productividad de los colaboradores (Medina Macias & Vidal, 2002).

En cuanto a las definiciones de mejora laboral, Michelena (2001), plantea que, el mejoramiento es un esfuerzo y dedicación continuo, es una mejora centrada en las personas. Así también Cuesta (2008), nos dice que la mejora laboral en las organizaciones es una estrategia que constituye una serie de programas de acción y despliegue de recursos para lograr objetivos completos.

En un estudio de evaluación de desempeño laboral en empresas del sector privado en Peshawar, Pakistán, se seleccionó 180 empleados de diferentes empresas como hospitales, bancos y universidades privadas. Se utilizaron como instrumentos para el estudio un cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) desarrollado por Weiss en 1967 y un formulario propio de evaluación de desempeño, como resultado se vio que los empleados satisfechos en su área de trabajo tuvieron mejores resultados que aquellos que no están satisfechos, lo que concluye por llamar a las organizaciones a realizar evaluaciones de manera continua y a implementar medidas para motivar a sus empleados en las diferentes áreas de trabajo (Inayat & Jahanzeb Khan, 2021).

En este sentido, en el año 2020, se realizó una investigación en Rumania titulada "Características de la personalidad, desempeño laboral y salud mental: el papel mediador del compromiso laboral". Este estudio consistió en aplicar 500 cuestionarios a colaboradores de empresas privadas, se encuestó a 365 de ellos. El objetivo general de la investigación fue desarrollar y comprobar un modelo de características de personalidad, tanto fijas como maleables que podrían predecir indirectamente en forma conjunta el desempeño laboral y la salud mental de

los colaboradores, todo esto, mediante una mediación por el compromiso laboral (Tisu & Virgã, 2020).

Variable Independiente: Desarrollo Profesional

En cuanto a las teorías de desarrollo profesional, la teoría de las necesidades de Maslow (1948), que presenta los distintos tipos de motivaciones que mueven a las personas, entre ellas la necesidad de autorrealización, en donde se encuentra la necesidad de aprender, capacitarse y por ende contribuir en su desarrollo profesional. Por otro lado, la teoría de relaciones humanas dice que el conocimiento y el orgullo de los trabajadores es el mayor recurso para controlar y mejorar la calidad y la productividad en las organizaciones (Druker, 1993).

Losa (2002) explica que el desarrollo profesional es el esfuerzo que está centrado en el progreso y proceso de conversión de los trabajadores, en colaboradores más capacitados; ya que son capaces de superar obstáculos y adaptarse a procesos inesperados al contar con diferentes habilidades, conocimientos y relaciones. Por otro lado, tenemos que el desarrollo profesional implica educar a los ejecutivos con la visión y objetivos de la organización, y comprende programas que ofrecen una formación integral (Londono, 2008).

Un estudio aplicado en Etiopia (2022) tuvo como objetivo determinar el impacto de la capacitación y formación en el desempeño del personal de una universidad Tecnológica. La investigación fue de tipo cuantitativa, se realizó una encuesta y posteriormente se aplicó 316 cuestionarios, los cuales se analizaron con herramientas de estadística descriptiva; finalmente el estudio recalzó la importancia de la capacitación en las organizaciones y la necesidad de impulsarlo, puesto que tienen un efecto positivo en su desempeño y motivación (Yimam, 2022).

Así también, el propósito de otro estudio llamado “El efecto de la formación laboral en la retención de empleados en Somalia” determinó la relación entre capacitación laboral y retención

de los colaboradores en tres empresas de telecomunicaciones. El estudio se realizó mediante un cuestionario para comprender mejor la diferencia de las dos variables, se encontró a 150 personas de un total de 260 colaboradores de tres empresas de telecomunicaciones: SOMTEL, NATION LINK y HORMUUD. Se estructuró un cuestionario para recopilar datos cuantitativos de los encuestados seleccionados, se encontró una relación significativa entre la capacitación laboral y retención de empleados en las tres empresas. En consecuencia, el investigador recomienda que la dirección de estas empresas establezca una política de capacitación para los colaboradores con el objetivo de mejorar su rendimiento y retención, aumentando así su compromiso en la empresa (Damei, 2020).

Variable Independiente: Motivación.

En cuanto a las teorías de la motivación, encontramos la teoría de las necesidades de David McClelland (1961), que nos señala que los trabajadores poseen necesidades adquiridas a lo largo de la vida: la necesidad de logro, poder y afiliación, las mismas que son moldeadas con los años y actúan como motivador dentro de las organizaciones. De manera similar, encontramos la teoría de la motivación – higiene o Teoría de los dos factores, formulada por Frederick Herzberg (1959); que parte de la pirámide de las necesidades de Maslow y nos permite conocer que los colaboradores se encuentran en mayor satisfacción cuando existe un impulso motivacional que compromete a las personas, sin embargo, si existe insatisfacción se debe a la falta de factores de “higiene” que son los motivacionales a corto plazo.

Quintero (2008), indica a través de sus investigaciones que la motivación es la intensidad o persistencia que pone un individuo para cumplir un objetivo, que aplicado en el sector empresarial determina el cumplimiento o no cumplimiento de una tarea. Por otro lado, Newstrom

(2011), manifiesta que la motivación es un impulso que estimula a algunas personas para que persigan y alcancen sus metas.

Un estudio aplicado en Letonia en el 2021 tuvo como objetivo determinar el desarrollo de tendencias en los factores de motivación en empresas tecnológicas de 26 nacionalidades. De un total de 1000 gerentes se realizó un cuestionario de tipo Likert a 285 de ellos; para el análisis de datos se utilizó SPSS y Excel 2016, además de aplicación de pruebas de Wilcoxon y Friedman para encontrar la relación de las variables dependientes e independientes (Pratt & Cakula, 2021).

Así mismo, un estudio realizado en Buenos Aires, Argentina en el año 2022 cuyo propósito era evaluar a la motivación como un estado interno generador de comportamientos y distintas direcciones relacionadas con el desempeño laboral del personal de una Institución pública de dicha ciudad. La investigación plantea un cuestionario de 21 ítems de evaluación de desempeño laboral a 60 personas, para su análisis se aplica escala de Likert que va desde 1: nunca, hasta 5: siempre; además se utilizaron instrumentos como Excel y Medcalc para el análisis estadístico (Bayser, 2022).

De igual manera se encontró un estudio realizado en Lima, Perú; cuyo objeto es determinar la relación entre la Motivación laboral y desempeño laboral, entendiéndose que la motivación empuja a un individuo a actuar en la búsqueda de un propósito mejorando para ello su desempeño, para ello se desarrolló una investigación con un enfoque cuantitativo, la muestra del estudio la conformaron 105 trabajadores de la empresa Super Sport, a quienes se les aplicó un cuestionario de 36 preguntas, para el análisis estadístico se utilizó el estadígrafo de Spearman (Zapata, 2023).

Variable Independiente: Bienestar Individual

La teoría del bienestar de Seligman (1999) dice que, para poder experimentar bienestar, el hombre necesita sentir emociones positivas como: la paz, satisfacción, disfrute, esperanza,

curiosidad entre otros, que lo encaminan a conseguir el logro. Así mismo Sidgwick (1901) ha realizado varias contribuciones a la teoría del bienestar, incluyendo la idea de que la riqueza debe ser medida como la suma del bienestar individual, no vinculada a la producción de bienes valorados en el mercado (Reyes & Oslund, 2014).

Según Valencia (1999), define al bienestar individual como un conjunto de logros que un individuo puede alcanzar en su vida, que se conoce como funcionamientos y están relacionados con sus capacidades e incapacidades para lograr metas trazadas a largo plazo (Valencia & Cuervo, 2010). De igual manera, se dice que el bienestar es el sentir de una persona al ver satisfechas todas sus necesidades fisiológicas y psicológicas en el presente, así como contar con expectativas que sustenten su proyecto de vida (SPARC, 2007) .

Continuando con las investigaciones aplicadas, un estudio llevado a cabo en Estados Unidos, titulada “Bienestar, compromiso afectivo y satisfacción laboral: influencias en las intenciones de rotación en empleados de comedor casual”, este caso investiga cómo los cambios en los procesos afectan la satisfacción laboral, el compromiso afectivo y las intenciones de rotación de los empleados de una franquicia de comida rápida estadounidense. La investigación utiliza el modelado de proceso y el análisis de contenido, y se basa en las respuestas de 270 empleados y gerentes de 42 sucursales. Los resultados demostraron que el bienestar en el lugar de trabajo influye significativamente en la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal. Dicho estudio recomienda que las empresas implementen estrategias para fomentar conexiones emocionales positivas con los empleados y reducir las emociones negativas relacionadas con el entorno laboral, previendo su bienestar (DiPietro et al., 2020).

Variable Independiente: Uso De La Tecnología

En el tema de uso tecnológico se encuentra la teoría de la contingencia, la cual resalta la importancia de crear un entorno con tecnología para diseñar la estructura organizativa de la empresa, puesto que se relaciona con las habilidades individuales de los colaboradores en los procesos de la organización (Medina Macias & Vidal, 2002).

Para Gonzales (2012). La tecnología es la mediación de la conducta a través de herramientas, aparatos, máquinas, instrumentos y métodos de todo tipo. Se refiere también a la destreza con que las personas satisfacen las exigencias de un rol. Según (Van Dijk, 2005) define al uso de la tecnología como un grupo de colaboradores que se dedican al conocimiento y que requiere de habilidades y competencias digitales específicas para poder desempeñarse de manera efectiva para ello, deben contar con destrezas en el uso de tecnologías de información y comunicación, tanto en hardware como en software, lo que se conoce como habilidades instrumentales. (Romaní, 2011). Según Juan de Assembler (2022) en su artículo “¿Qué es la tecnología y para qué sirve?” La tecnología se trata del conjunto de conocimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada con la finalidad de alcanzar un r un objetivo resolver problemas, aumentar la eficiencia, transformar el medio.

Un estudio realizado por la Banque de France (2018), encuestó a 1.065 empresas francesas del sector manufacturero con más de 20 empleados para examinar cómo el empleo de especialistas en TIC y el uso de tecnologías digitales, como la nube y el big data, afectan la productividad y la participación laboral. Según los resultados, el empleo de especialistas en TIC y el uso de tecnologías digitales mejoran la productividad laboral y total de la empresa en un 23% y 17%, respectivamente. Sin embargo, el empleo de especialistas internos en TIC y el uso de macrodatos

disminuyen la participación laboral en alrededor de 2,5 puntos porcentuales cada uno (Cette et al., 2022).

Metodología

Considerando lo planteado, se ha definido que esta investigación es de tipo bibliográfica, debido a que la información obtenida se sustenta en base a aportes y estudios recopilados en bases de datos científicas y bibliotecas virtuales; explicativa y descriptiva porque se ha visto la necesidad de exponer la recopilación de información y su análisis de manera detallada, el enfoque investigativo es cuantitativo debido a que se llevó a cabo una recolección de datos a través de encuestas con preguntas cerradas, por lo tanto, se ha utilizado la técnica de observación. El sujeto de estudio y población en esta investigación está conformado por 61 colaboradores de la empresa “Importadora Tomebamba”. Se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico ya que los colaboradores lo llenaron de forma voluntaria.

Para realizar este estudio se han tomado en consideración encuestas basadas en la aplicación de la Universidad de Salamanca (2008), y se creó un cuestionario con 25 ítems, distribuidos de acuerdo a las variables de estudio, con formato de medición según la escala de Likert, que permite conocer el grado de conformidad de la persona encuestada, con un parámetro lineal que va desde el totalmente de acuerdo hasta un totalmente en desacuerdo, teniendo en cuenta que sus actitudes están siendo medidas de 1= Totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo; para demostrar la fiabilidad del cuestionario se aplicó Alpha de Cronbach con los datos obtenidos de una prueba piloto, con un total de 10 participantes, para el cálculo del Alpha se utilizó la aplicación SPSS.

Para el análisis de los datos, se aplicó el uso de la estadística descriptiva, con la finalidad de poder mostrar las características específicas de los sujetos de estudio y la validación de

hipótesis. Se procedió a realizar un análisis con la prueba ANOVA, la cual se considera aplicable cuando se tienen muestras pequeñas. Además, se presenta un modelo de regresión lineal, siendo factible al considerar el planteamiento de hipótesis (Veiga et al., 2020).

Resultados

A continuación, se presentan los resultados estadísticos de la prueba piloto, dicha prueba arrojó el 0.953 de fiabilidad como se ve en el siguiente cuadro, cabe recalcar que mientras el resultado sea próximo a 1, más confiable será la prueba.

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,953	,957	25

Nota. De acuerdo al cálculo realizado en el programa SPSS STADISTICS. **Elaborado por:** la autora

Para el análisis de control se han considerado tres variables: género, edad, y el cargo que ocupan dentro de la organización; cuyas frecuencias serán presentadas a continuación.

Tabla 2

Tabla de frecuencia según el género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	36	59,0	59,0	59,0
	Masculino	25	41,0	41,0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota. De acuerdo al cálculo realizado en el programa SPSS STADISTICS. **Elaborado por:** la autora

Se tomó en consideración como variable de control al “género”. Los resultados indican que, del total encuestado, el 59% corresponde a género femenino, mientras que el 41% está conformado por el personal masculino.

Tabla 3*Tabla de frecuencia según la edad de los colaboradores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 - 24 años	11	18,0	18,0	18,0
	25 - 30 años	8	13,1	13,1	31,1
	31 - 40 años	18	29,5	29,5	60,7
	41 - 50 años	18	29,5	29,5	90,2
	Más de 50 años	6	9,8	9,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota. De acuerdo al cálculo realizado en el programa SPSS STADISTICS. **Elaborado por:** la autora

Para el análisis segmentado por edad, se establecieron cinco rangos que van de la siguiente forma, de 18 a 24 años que corresponde al 18% de la fuerza laboral, de 25 a 30 años que ocupa el 13,1%, de 31 a 40 años y de 41 a 50 años que corresponden al 29,5% cada uno, y finalmente el 9,8% que corresponde a los encuestados con edad mayor a 50 años.

Tabla 4*Tabla de frecuencias según el cargo en la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administrativo	28	45,9	45,9	45,9
	Directivos	1	1,6	1,6	47,5
	Servicios	11	18,0	18,0	65,6
	Supervisión	7	11,5	11,5	77,0
	Técnico	6	9,8	9,8	86,9
	Vendedor	8	13,1	13,1	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota. De acuerdo al cálculo realizado en el programa SPSS STADISTICS. **Elaborado por:** la autora

De acuerdo a los datos presentados en la tabla, el mayor porcentaje de encuestados pertenecía al cargo administrativo puesto que involucra el 45,9% del total, por otro lado, el cargo Directivo corresponde al 1.6%, así mismo el sector de servicios corresponde al 18% de colaboradores, mientras que el 11,5% corresponde a cargos de supervisión, el 9,8% yace en cargos

técnicos, y por último el 13,1% de los encuestados corresponde a vendedores. Los resultados de la aplicación por el método de regresión lineal múltiple se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 5

Varianza entre la variable Mejora laboral y las variables Motivación, Desarrollo Profesional, Uso Tecnológico, Bienestar Individual.

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	16,730	4	4,183	15,539	<,001 ^b
	Residuo	15,073	56	,269		
	Total	31,803	60			

Nota. La tabla muestra a. Variable dependiente: Mejora Laboral. b. Predictores: (Constante), Motivación, Desarrollo Profesional, Uso Tecnológico, Bienestar Individual. **Elaborado por:** la autora

Como se puede visualizar en la tabla 5, la prueba ANOVA muestra un valor crítico de 15,539 y un valor de significancia menor a 0.001 respecto a la relación entre las variables independientes y la variable de mejora laboral, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, dado que P es menor que 0,05.

Tabla 6

Modelo estadístico de regresión múltiple.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	1,398	,596		2,344	,023
	Bienestar Individual	,345	,136	,340	2,550	,014
	Desarrollo Profesional	,261	,091	,367	2,871	,006
	Uso Tecnológico	-,172	,117	-,152	-1,469	,147
	Motivación	,283	,118	,245	2,395	,020

Nota. De acuerdo al cálculo realizado en el programa SPSS STADISTICS. **Elaborado por:** la autora

Se presentan los resultados del modelo utilizado, donde existe una constante de 1,39; de igual manera nos muestra los coeficientes estandarizados en donde podemos ver cuál de las

variables planteadas presenta mayor peso en dicha relación, siendo el desarrollo profesional la principal variable; el nivel de significancia se ve encabezado de igual forma por el desarrollo profesional en primer lugar, con el 0.006, luego encontramos a bienestar individual con un nivel de significancia de 0,014; en tercer lugar tenemos a la Motivación con un nivel de significancia de 0,020; y dejando al Uso tecnológico con una significancia de 0,147, mayor a 0,05 , y un peso de - 0,152, esta última hipótesis en relación a la variable independiente Uso Tecnológico en el presente estudio se rechaza.

Ecuación del modelo

De acuerdo con lo descrito anteriormente, la ecuación que representa el modelo de regresión lineal múltiple considerando la tabla 6 es el siguiente:

$$Y = 1,398 + 0,345(\text{Bienestar Individual}) + 0,261(\text{Desarrollo Profesional}) + 0,283 (\text{Motivación}) + \epsilon$$

$$Y = 1,398 + 0,345 (X1) + 0,261 (X2) + 0,283 (X4) + \epsilon$$

Donde:

$$Y = \text{MEJORA LABORAL}$$

$\epsilon =$ error (+ /- 5 %)

Tabla 7

Resumen del modelo de regresión lineal.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F
						Cambio en F	gl1	gl2	
1	,725 ^a	,526	,492	,519	,526	15,539	4	56	<,001

*Nota.*a.Predictores:(Constante), Motivación,DesarrolloProfesional,UsoTecnológico,BienestarIndividual. **Elaborado por:** la autora

El resumen del modelo nos permite observar que el resultado de R cuadrado es 0,526 lo cual indica que existe una correlación significativa entre las variables de estudio independientes y

la variable dependiente, el error estándar de la estimación nos da como resultado 0,519 que representa la variabilidad entre las variables, cabe recalcar que cuanto mejor es el ajuste de R más pequeño será el error típico.

Discusión

Las pruebas estadísticas aplicadas como el ANOVA permiten encontrar la existencia de relaciones entre las variables dependientes e independientes, como es el caso de esta investigación, en donde se comprobó la relación entre la variable de Mejora laboral y las variables independientes de bienestar individual, desarrollo profesional, uso tecnológico y motivación. De igual manera, el modelo de regresión lineal múltiple ha permitido el análisis de las correlaciones entre las variables de manera individual evitando confusiones y arrojando datos numéricos para definir su nivel de significancia (Dolores Ruiz et al., 2023). La aplicación de estas pruebas ha permitido la aceptación de la hipótesis alternativa planteada en la investigación dado que se encontró un valor numérico de $p < 0,05$.

Los estudios teóricos presentados muestran la importancia de dichas variables en el ambiente organizacional, en algunos casos presentados como fuertes necesidades del ser humano y que deben ser propiciados para el alcance de metas, objetivos y a su vez ofreciendo la mejora esperada dentro de las empresas en la ciudad de Cuenca. Por otra parte, como se evidencia en la literatura según la investigación de (Puma & Estrada, 2020) variables tales como la motivación relacionada con el compromiso se ven reflejadas como muestra de pertenencia y comportamiento positivo dentro de las organizaciones, recayendo en el óptimo desempeño y por ende mejora laboral. En esta investigación, si bien todas las variables tienen relación con la variable dependiente, el desarrollo profesional es uno de los factores de desempeño que presentan mayor significancia y una fuerte relación con la variable dependiente ya mencionada, por ende demuestra

que la presencia de capacitación e inversión en el talento humano permite la satisfacción, bienestar y motivación del colaborador en su área de trabajo, y consecuente, mejores resultados y un mejor ambiente laboral; esta aseveración se ve respaldada por la investigación de (Obando Changuán, 2020) quien considera que con la capacitación y con un buen clima laboral, el talento humano se puede desenvolver sin ningún problema y con una mayor satisfacción, entonces, la productividad de una organización se debe gracias a la retroalimentación que recibe el personal mediante capacitaciones planificadas, el compromiso que tiene este con la organización, por el esfuerzo, la eficiencia y el rendimiento que ofrece el talento humano.

Conclusiones

La investigación demuestra que la motivación, el bienestar individual, el desarrollo profesional son factores que inciden en la mejora laboral de las organizaciones.

Los factores analizados recaen una vez más dentro de las necesidades que los seres humanos consideran esenciales para el desarrollo profesional, como son el logro y autorrealización.

Los factores como el sano ambiente laboral están ligados directamente al bienestar individual de los colaboradores y son fuertes condicionantes para el trabajo en equipo y logro de objetivos comunes en el área profesional.

El conocimiento y estudio de los factores de desempeño permite tomar las acciones necesarias para prever e implementar recursos necesarios dentro de las empresas, brindando a sus colaboradores las herramientas suficientes para lograr su bienestar, satisfacción y sano ambiente laboral, condiciones óptimas para alcanzar la mejora y eficiencia esperada.

Referencias

Bayser, B. E. (2022). Motivation and work performance in the nursing staff of a public institution

- of the Autonomous City of Buenos Aires. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2, 202212.
<https://doi.org/10.56294/saludcyt202212>
- Cette, G., Nevoux, S., & Py, L. (2022). The impact of ICTs and digitalization on productivity and labor share: evidence from French firms. *Economics of Innovation and New Technology*, 31(8), 669–692. <https://doi.org/10.1080/10438599.2020.1849967>
- Cuesta, Viltres; Migdalia, Margarita; Isaac, G. (2008). Metodología para la mejora de los procesos del sistema de gestión de la calidad de la gerencia de proyectos de etecsa. *Ingeniería Industrial*, XXIX(3), 1–7.
- Damei, M. Y. (2020). *The Effect of Job Training on Employee Retention in Somalia The Effect of Job Training on Employee Retention in Somalia Mohamed Yusuf Damei*. April, 8–17.
- Diamantidis, A. D., & Chatzoglou, P. (2019). Factors affecting employee performance: an empirical approach. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(1), 171–193. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2018-0012>
- DiPietro, R. B., Moreo, A., & Cain, L. (2020). Well-being, affective commitment and job satisfaction: influences on turnover intentions in casual dining employees. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 29(2), 139–163.
<https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1605956>
- Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J. F., & Valdivia Rivera, M. de J. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 13(26).
<https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>

- Druker, P. (1993). *Gerencia para el futuro, el decenio de los 90 y más allá*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Gonzales, R. (2012). *La tecnología administrativa y su aplicación a las franquicias*.
- Inayat, W., & Jahanzeb Khan, M. (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, Peshawar. *Education Research International*, 2021. <https://doi.org/10.1155/2021/1751495>
- Lestari, Y. W., Broto, B. E., & Prayoga, Y. (2022). The Effect Of Motivation, Communication And Job Satisfaction On Employee Performance. *International Journal of Science, Technology & Management*, 3(2), 530–536. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v3i2.481>
- Londono Ch., C. (2008). Capacitación y desarrollo. *Revista Universidad EAFIT*, 30(95), 7–15.
- Losa, N. F. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Cuadernos de Gestion*, 2(1), 65–90.
- Madero-Gómez, S. M., & Rodríguez-Delgado, D. R. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13(1), 95. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>
- Medina Macias, A., & Vidal, A. A. (2002). *Revista Cubana De Psicología Evolución De La Teoría Administrativa. Una Vision Desde La Psicología Organizacional*. 3, 262–272.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (McGraw Hill (ed.); 13 Edición).
- Obando Changuán, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2), 166. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254
- Pilingua, L., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo

- de las empresas. estudio de caso Hardepex Cía Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de La Administración* - Ecuador, XVI(28), 1–25.
<https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177>
- Pratt, M., & Cakula, S. (2021). Motivation in a Business Company Using Technology-Based Communication. *Studies in Computational Intelligence*, 928(February), 15–30.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-61045-6_2
- Puma, M., & Estrada, E. (2020). *Ciencia y Desarrollo*.
- Qué es y para qué es la libertad*. (2022). 1–10. <http://www.diarioya.es/content/qué-es-y-para-qué-es-la-libertad>
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago Organizational Climate and Labour Performance of the Company “ Vigilantes Associate ” Oriental Coast of the. *Revista NEGOTIUM*, 9(3), 33–51. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2573481.pdf>
- Reyes, O., & Oslund, F. (2014). Resumen. *Teoria Del Bienestary El Optimo de Pareto Como Problemas Microeconómicos*, 2(3), 217–233.
- Romaní, J. C. C. (2011). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *Zer - Revista de Estudios de Comunicación*, 14(27).
- SPARC (Organization), Tito; Jiménez, R. E., & Universidad Tecnológica de Pereira. (2007). Aproximación a la teoría del bienestar. *Scientia Et Technica*, XIII(37), 305–310.
<http://www.redalyc.org/html/849/84903752/>

Tisu, L., & Virgă, D. (2020). *Características de personalidad , desempeño laboral y salud mental : el papel mediador del engagement laboral*. 153, 1–7.

Urrutia, J. (2019). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における 健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *MANUAL DE FUNCIONES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA “EDUFLOR” DE LA CIUDAD DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI.*, 1(1), 2019. http://www.ghbook.ir/index.php?name=فرهنگ و رسانه های نوین&option=com_dbook&task=readonline&book_id=13650&page=73&chkhask=ED9C9491B4&Itemid=218&lang=fa&tmpl=component%0Ahttp://www.albayan.ae%0Ahttps://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&q=APLIKASI+PENGENA

Valencia, G. D., & Cuervo, J. F. (2010). Crítica a las bases éticas de la teoría neoclásica en la propuesta del bienestar social de Amartya Sen. *Lecturas de Economía*, 51, 111–148. <https://doi.org/10.17533/udea.le.n51a4871>

Van Dijk, J. (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Sage Publications, Van Dijk, J.A. G.M (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Sage Publications. doi:<https://doi.org/10.4135/9781452229812>

Veiga, N., Otero, L., & Torres, J. (2020). Reflexiones sobre el uso de la estadística inferencial en investigación didáctica. *InterCambios. Dilemas y Transiciones de La Educación Superior*, 7(2), 94–106. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2301-01262020000200094&lng=es&nrm=iso&tlng=es%0Ahttp://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2301-01262020000200094&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Weller, J. (2009). *El nuevo escenario laboral latinoamericano : regulación, protección y políticas*

activas en los mercados de trabajo.

Yimam, M. H. (2022). Impact of training on employees performance: A case study of Bahir Dar university, Ethiopia. *Cogent Education*, 9(1).
<https://doi.org/10.1080/2331186X.2022.2107301>

Zapata Huamaní, Z. A., Napán, A. C., & Meza Rodríguez, R. (2023). Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil. *Revista Científica de La UCSA*, 10(2), 20–31. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2023.010.02.020>