



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

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS
EMPRESAS COMERCIALES DEL CANTÓN CUENCA.”**

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

AUTORES: PACHECO GUTAMA JORGE RAFAEL

LANDY CABRERA VERÓNICA EULALIA

DIRECTOR: ING. MARCOS EDUARDO CANTOS OCHOA. 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

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS EMPRESAS
COMERCIALES DEL CANTÓN CUENCA.”**

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

AUTORES: PACHECO GUTAMA JORGE RAFAEL

LANDY CABRERA VERÓNICA EULALIA

DIRECTOR: ING. MARCOS EDUARDO CANTOS OCHOA. PHD

CUENCA - ECUADOR

2024

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas comerciales del cantón Cuenca.

Jorge Rafael Pacheco Gutama

Verónica Eulalia Landy Cabrera

Universidad Católica de Cuenca

Unidad de titulación

Ing. Marcos Eduardo Cantos Ochoa. PHD

15 de marzo de 2024

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **Jorge Rafael Pacheco Gutama y Verónica Eulalia Landy Cabrera**, declaramos bajo juramento que el artículo denominado **“Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas comerciales del cantón Cuenca”** es de nuestra 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 nuestra autoría.

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

Cuenca, marzo 2024



Jorge Rafael Pacheco Gutama

Jorge Rafael Pacheco Gutama



Veronica Eulalia Landy Cabrera

Verónica Eulalia Landy Cabrera

CERTIFICACIÓN

Yo, **Marcos Eduardo Cantos Ochoa**, certifico que el artículo titulado “**Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas comerciales del cantón Cuenca**” fue desarrollado por **Jorge Rafael Pacheco Gutama y Verónica Eulalia Landy Cabrera**, 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 **LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

Cuenca, marzo 2024



MARCOS
EDUARDO
CANTOS
OCHOA
Firma electrónica

Ing. Marcos Eduardo Cantos Ochoa. PHD
Tutor(a)
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de titulación a Dios por guiarnos en nuestra vida estudiantil, y darnos la fortaleza y perseverancia para alcanzar nuestro propósito, a nuestro padres que día a día nos apoyaron incondicionalmente, siempre velando por nuestro bienestar para poder alcanzar las metas propuestas, a todos los profesores y las profesoras que durante el transcurso de la carrera nos impartieron sus conocimientos, a nuestros hermanos por su ayuda y apoyo, cada uno de ellos depositaron en nosotros su confianza en cada obstáculo que se nos presentaba, sin dudar que lo podíamos resolver con nuestra capacidad e inteligencia.

AGRADECIMIENTO

Al culminar esta etapa significativa para nosotros, queremos agradecer primero a Dios por habernos concedido el conocimiento y las actitudes necesarias para desarrollar el presente trabajo de titulación, a la Universidad Católica de Cuenca la cual nos abrió las puertas para poder culminar nuestros estudios, a los distinguidos docentes profesionales quienes contribuyeron a nuestra formación académica que nos permitirá afrontar nuevos retos en nuestra vida profesional. A nuestros padres, hijo, familiares, amigos, jefes del trabajo y compañeros que sin el apoyo incondicional de ellos no hubiéramos podido culminar nuestra carrera profesional, con su cariño y comprensión, gran parte de este logro fue gracias a su ayuda desinteresada.

RESUMEN

La importancia del clima organizacional se extiende a empresas de diversas índoles, ya que incide en aspectos cruciales como la comunicación, toma de decisiones, resolución de problemas y motivación, que a su vez ejercen una influencia destacada en la motivación de los empleados, y, en última instancia, en su productividad. En este contexto, el propósito de este artículo determinar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas comerciales del cantón Cuenca. La metodología empleada es cuantitativa, con un enfoque descriptivo y correlacional. La muestra de estudio abarca a 90 colaboradores de las empresas comerciales del cantón Cuenca-Ecuador, actividad económica: venta mayorista y minorista de una variedad de productos y servicios, excluyendo específicamente los vehículos automotores y las motocicletas, categorías CIIU G-45, G-46 y G-47. Los resultados indican que entre los elementos del clima organizacional que influyen en desempeño laboral se encuentra la comunicación y el liderazgo. Esta evidencia empírica lleva a la conclusión de que, el clima organizacional tiene un impacto significativo en el desempeño laboral y que es necesario fomentar las condiciones esenciales para que el mismo sea positivo en favor de elevar el desempeño de los colaboradores.

Palabras Clave: Clima organizacional, desempeño laboral, empresas comerciales, regresión multivariable

ABSTRACT

The importance of organizational climate encompasses companies of various kinds, as it affects crucial aspects such as communication, decision-making, problem-solving, and motivation, which significantly influences employee motivation and productivity. In this context, this article aims to determine the impact of organizational climate on the work performance of employees in commercial enterprises in the canton of Cuenca. The methodology used is quantitative, with a descriptive and correlational approach. The study sample comprises 90 workers from commercial enterprises in the canton of Cuenca, Ecuador, engaged in economic activities, including wholesale and retail sales of a variety of products and services, specifically excluding motor vehicles and motorcycles, under categories CIIU G-45, G-46, and G-47. Results indicate that organizational climate elements influencing work performance are communication and leadership. This empirical evidence concludes that organizational climate significantly impacts work performance, and it is necessary to promote the essential conditions for it to be positive and enhance employee productivity.

Keyword: Organizational climate, work performance, commercial enterprises, multivariable regression

Introducción

El clima organizacional emerge como un conjunto de elementos que configuran la experiencia diaria de los colaboradores dentro de una organización, de acuerdo a Pariona et al. (2021), en su estudio denominado “Clima organizacional y desempeño profesional administrativo” indican que el clima organizacional con el paso del tiempo ha adquirido una importancia fundamental para las empresas, y su valoración revela la percepción de los empleados respecto a un entorno positivo y motivador para llevar a cabo sus tareas diarias, al mismo tiempo que contribuye a mejorar su rendimiento profesional.

Según Iglesias y Sánchez (2017), en su trabajo “Generalidades del clima organizacional” sostienen que las entidades empresariales están integradas por individuos inmersos en entornos complejos y cambiantes, dando lugar a una variedad de conductas que afectan el desempeño de los sistemas organizativos, los cuales se estructuran en conjuntos y comunidades. El producto de esta interacción incide en el entorno que prevalece dentro de la organización; en resumen, el clima organizacional tiene un impacto directo en las motivaciones y comportamientos de los colaboradores de una empresa.

En este orden de ideas, cuando el ambiente o clima laboral es desfavorable, se manifiestan en el empleado situaciones conflictivas, desazón, escasa motivación para el trabajo y relaciones deficientes ya sean con sus superiores o compañeros. Estas circunstancias pueden impactar en el estrés laboral y dar lugar a conmociones cognitivas, como la limitación de la capacidad de concentración, captación, creatividad y toma de decisiones, además de generar problemas de salud mental (Vieco y Abello, 2017).

De acuerdo a Tabemero et al. (2018), en su estudio titulado “Incertidumbre y orientación hacia los errores en tiempos de crisis: La importancia de generar confianza fomentando la eficacia

colectiva”, el estrés laboral puede surgir debido a la interacción entre el individuo, el ambiente de trabajo y la percepción personal de factores amenazantes relacionados con el empleo, los cuales ponen en riesgo su bienestar físico, psicológico y social. Se manifiesta a través de las preocupaciones, molestias y nerviosismo que experimenta el trabajador como consecuencia de estos elementos, así como de su capacidad de respuesta ante las demandas o requerimientos de su labor.

Por consiguiente, según González y González (2017) en su estudio denominado “Imágenes de la Organización: su importancia como objeto de estudio y las Ciencias Sociales”, manifiestan que, la conducta y, en gran medida, la eficiencia de los empleados se encuentra directamente ligada a la forma en que interpretan su entorno laboral. Esta interpretación incide en diversos aspectos, tales como:

- ✓ La construcción de relaciones laborales positivas, convenientes o escasas.
- ✓ La gloria o malogro de las políticas, estrategias u objetivos establecidos.
- ✓ La asistencia eficiente, o la presencia de dificultades significativas en la dirección y coordinación de los directivos.
- ✓ Puede dar lugar a niveles elevados de rendimiento, desengaños e incluso en la consumación de actos desleales hacia la organización.

Ramos y Tejera (2017) en su investigación titulada “Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador” sostienen que, frente, a un clima laboral amenazante, los empleados adoptan conductas defensivas para enfrentar la tensión que experimentan. En este proceso, tienden a desconectarse y experimentar una disminución de su autoestima. Mientras tanto, las organizaciones no logran generar resultados positivos, sentido de pertenencia ni compromiso. Esto se agrava por una estructura mal definida, sistemas formales demasiado complejos y estrictos,

una excesiva ambigüedad sin una autoridad clara para definir situaciones, liderazgos inapropiados, entre otros factores. Todo esto contribuye a la creación de un ambiente interno caótico que desanima al trabajador.

Como se puede apreciar, se han incorporado diversas variables problemáticas, lo que hace que las causas originales sean cada vez más difíciles de identificar claramente. Llega un punto en el que tanto individuos como grupos no comprenden por qué se encuentran inmersos en un determinado ambiente laboral (González y González, 2017).

En este contexto, las empresas reconocen que un entorno laboral favorable facilita la consecución de los objetivos establecidos, por este motivo, las organizaciones deben asegurarse de cultivar un clima organizacional óptimo, dado que este influye en la percepción de los empleados y en su compromiso con la empresa. Un ambiente laboral adecuado puede resultar en una mayor implicación y esfuerzo por parte del personal; implica mantener a los colaboradores comprometidos e identificados con sus roles en la organización, fomentando actitudes positivas hacia sus responsabilidades y cultivando una conexión emocional positiva (Brito et al., 2020).

En relación a lo descrito en este apartado, el problema de investigación se enfoca en el clima organizacional de las empresas comerciales del cantón Cuenca y en esta relación se plantea esta interrogante: ¿El clima organizacional impacta en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas comerciales del cantón Cuenca? Por lo que el objetivo fundamental del presente trabajo de investigación se orienta a: determinar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas comerciales del cantón Cuenca.

El diagnóstico del clima organizacional en el entorno empresarial de Cuenca se torna imperativo para desentrañar su impacto en el desempeño laboral por lo tanto se propone como una brújula para navegar en este panorama, pues el éxito de la empresa depende de su gestión eficiente,

crucial en tiempos de globalización y cambios rápidos, siendo los líderes los que deben ser hábiles en su administración además de comprometerse con la rentabilidad (Paredes et al., 2021).

Estado de Arte

Iglesias y Torres (2018) en su estudio “Un acercamiento al Clima Organizacional” explican que el clima organizacional emerge como un factor clave en los procedimientos organizativos vinculados a la administración, transformación e innovación. Su influencia inmediata lo posiciona como un aspecto crucial no solo en los procedimientos, sino también en los resultados, ejerciendo un impacto directo en la calidad del sistema en sí y su progresión. De acuerdo a Chagray et al. (2020) se establece no solo como un indicador de la salud organizativa, sino como un catalizador que moldea las percepciones, actitudes y, en última instancia, el desempeño laboral de los individuos.

Según Iglesias et al. (2020), en su estudio “Estudios de clima organizacional: revisión integrativa” indican que, actualmente, el clima organizacional es crucial para empresas de todo tipo, ya que influye en procesos como comunicación, toma de decisiones, resolución de problemas y motivación, impactando en la eficiencia y satisfacción de sus miembros, pues un ambiente de trabajo positivo ejerce una influencia significativa en la motivación de los empleados, la eficacia en la ejecución de sus tareas y su productividad.

Mejía (2019), en su trabajo investigativo titulado “Revisión de la literatura de clima organizacional, estado del arte” argumenta que, hoy en día las empresas se centran en incrementar su eficiencia mediante la mejora del entorno laboral, reconociendo que el logro de metas y avances está estrechamente ligado a un ambiente laboral positivo. En este marco, Cortes (2022) indica que la propensión a considerar a la organización como el núcleo central de la disciplina administrativa se basa en el paradigma clásico o tradicional, cuyos cimientos descansan en la concepción de la

"empresa-máquina", esta perspectiva se caracteriza por su adhesión al determinismo, la eficiencia y el control.

Las consecuencias de un clima organizacional adverso son multiformes y afectan tanto a nivel individual como organizativo, desde la desmotivación de los empleados hasta la merma en la productividad, por lo tanto, identificar y comprender sus implicaciones constituye un factor clave para potenciar la eficiencia laboral en las entidades, y al incremento de su rendimiento en el corto y mediano plazo (Pazmay y Ortíz, 2018).

Placencia (2019), en su estudio "La medición del clima laboral" propone diversas pautas que pueden ser consideradas para contribuir a la mejora del ambiente laboral y entre ellas se encuentran las siguientes:

- ✓ La efectividad de la evaluación está vinculada al discernimiento y a las expectativas de mejora, teniendo en cuenta de manera constructiva las inquietudes de los empleados.
- ✓ No es apropiado conocer directamente las opiniones o expresiones de descontento de los trabajadores por las críticas formuladas.
- ✓ Cualquier información recopilada debe manejarse de manera anónima y confidencial para preservar la confianza del empleado.
- ✓ Resulta crucial proporcionar retroalimentación sobre los resultados al concluir el proceso, explicando los hallazgos más significativos y las medidas que se implementarán para la mejora.

En síntesis, estas directrices generan confianza en los empleados respecto a los beneficios de este enfoque, al tiempo que promueven la transparencia y credibilidad en las mediciones.

Al abordar el tema del desempeño laboral, de acuerdo a Bautista et al. (2020) en su estudio denominado "El desempeño laboral desde una perspectiva teórica" se refieren al rendimiento que

un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan, y se trata de la eficacia, la calidad y la eficiencia de su trabajo. Se define como la ejecución de las labores de acuerdo con los conocimientos que aportan valor directa o indirectamente a la organización, se trata de comportamientos espontáneos e individuales que superan las expectativas para el puesto, desempeñando un papel crucial en el logro de los resultados deseados en el ámbito organizacional.

Mora y Mariscal (2019) en su estudio titulado “Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral” expresan que, en el ámbito de las empresas comerciales, el desempeño laboral es crucial para el éxito y la rentabilidad de la empresa, al respecto Boada (2019), considera que, para mejorar el desempeño laboral en las empresas comerciales, es importante tomar en cuenta diversos factores, como:

- ✓ Clima laboral: Un ambiente de trabajo positivo y agradable contribuye a un mejor desempeño de los empleados.
- ✓ Capacitación y formación: Proporcionar formación continua y capacitación a los empleados permite mejorar su desempeño laboral.
- ✓ Comunicación abierta: Fomentar una comunicación sana y abierta entre los empleados y la dirección es fundamental para resolver problemas y mejorar el desempeño.
- ✓ Establecimiento de objetivos concretos: Definir objetivos claros y alcanzables para los empleados ayuda a motivar su desempeño.
- ✓ Gestión de recursos humanos: La gestión eficiente de los recursos humanos, incluyendo la contratación, capacitación y retención de empleados, es esencial para mantener un alto nivel de desempeño laboral.

La medición de la productividad laboral es fundamental para identificar áreas de mejora y optimizar el uso de los factores productivos. Algunas técnicas para mejorar la productividad

laboral incluyen la implementación de sistemas de gestión de tiempo, la optimización de procesos de producción y la provisión de herramientas digitales que faciliten la realización de tareas y la comunicación entre los empleados y la dirección (Castro, 2020).

Para fundamentar el presente marco teórico a continuación se cita los trabajos de investigación de varios autores que tienen relación con la temática objeto de estudio:

Altez y Arias (2019) en su investigación denominada “Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018” examinan el entorno laboral y su repercusión en el desempeño de los trabajadores en empresas de mediano y gran tamaño especializadas en la comercialización de calzado y prendas de vestir. Los resultados obtenidos indican que el entorno laboral ejerce una influencia significativa en el rendimiento laboral de los empleados en este sector empresarial. Los hallazgos de la investigación revelan que la dimensión estructural del entorno laboral incide de manera considerable en el rendimiento de los empleados y la presencia de normativas y políticas claras dentro de una organización ejerce una influencia directa en el desempeño general de la entidad.

Acuña (2021) en su trabajo denominado “Análisis del impacto del clima laboral en la productividad organizacional” analiza el impacto del clima laboral en la productividad organizacional. En el ámbito negativo, se identifica diversas causas que generan un ambiente laboral desfavorable, percibido por los trabajadores a través de factores como un espacio de trabajo inadecuado, falta de recursos, mala comunicación con colegas y superiores, escasa motivación, carencia de incentivos, falta de claridad jerárquica, incumplimiento de horarios, estrés y molestias por ruido, entre otros. En contraste, en el caso de las variables positivas se destaca el entusiasmo,

iluminación adecuada, manejo efectivo de relaciones interpersonales, oportunidades de ascenso, reconocimientos, respeto a horarios laborales y teletrabajo equilibrado con la vida personal.

León (2022) en su trabajo de investigación denominado “Clima organizacional y desempeño laboral en las microempresas del sector comercial del cantón la Libertad” analiza la situación del entorno laboral y el rendimiento en la gestión de pequeñas empresas en el sector comercial del cantón La Libertad. Entre los principales descubrimientos, identifica varios factores que inciden directamente en el desempeño laboral de estas empresas, como la falta de comunicación, la carencia de motivación y un reconocimiento equitativo. Estos aspectos generan estrés y una satisfacción limitada, lo que afecta la eficiencia operativa, en este sentido, sugiere la implementación de medidas o recursos que demuestren el valor de los colaboradores y que resulten beneficiosos para ambas partes. Esto podría incluir la mejora del entorno de trabajo, la actualización o adquisición de equipos tecnológicos, así como la provisión de herramientas de trabajo para garantizar que los empleados desempeñen sus funciones en un ambiente laboral adecuado. Además, propone impulsar el crecimiento personal y profesional de los colaboradores mediante programas de capacitación que desarrollen habilidades y amplíen el conocimiento, con el objetivo de lograr un rendimiento laboral óptimo.

Metodología

En la ejecución de este estudio de investigación, se utiliza una metodología cuantitativa, siguiendo la definición de Hernández (2018), quien en su libro titulado “Metodología de la Investigación Científica” describe esta aproximación como aquella que involucra el uso de recuentos numéricos, técnicas matemáticas e implica llevar a cabo procesos organizados de manera secuencial para confirmar determinadas hipótesis. Al respecto, el estudio exhibe información cuantitativa, ya que calcula los datos recolectados mediante la utilización de una escala de Likert,

en la que se asignan valores numéricos a las respuestas, donde 1 equivale a "Nunca", 2 a "Casi nunca", 3 a "Algunas veces", 4 a "Casi Siempre" y 5 a "Siempre".

La naturaleza de la investigación es descriptiva, según la perspectiva de Tinto (2013) se considera que esta metodología cumple una función preliminar y preparatoria, especialmente cuando el fenómeno de estudio es complejo. Su utilidad radica en la capacidad para delimitar, organizar, caracterizar y clasificar dicho fenómeno, además de ofrecer una descripción detallada y precisa de la realidad objeto de estudio. En consecuencia, la investigación adopta un enfoque descriptivo, ya que su objetivo es determinar cuál de las dimensiones de la variable independiente (Clima Organizacional), incide significativamente en el desempeño laboral.

También, es de naturaleza correlacional, y se enfocan en determinar el nivel de relación entre dos variables, examinando cómo se vinculan en un contexto específico, en este caso, en las empresas comerciales del cantón Cuenca. Este tipo de investigaciones comúnmente emplea una variable independiente (Clima Organizacional) y una variable dependiente (Desempeño laboral).

La población bajo análisis, de acuerdo a la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2023) está conformada por 227 empresas comerciales del cantón Cuenca, las cuales están registradas y activas en este organismo. La actividad económica comprende la comercialización al por mayor y al por menor de diversos productos y servicios, con la excepción clara de los automóviles y las motocicletas, como se detalla en las categorías CIU G-45, G-46 y G-47. En conjunto, estas empresas emplean a un total de 1540 trabajadores.

Dado que la población sujeta a estudio es finita, el método empleado para recopilar la muestra en este estudio es aleatorio simple. Además, la fórmula utilizada para calcularla corresponde a la metodología diseñada para poblaciones finitas con variables cualitativas.

Este cálculo se realiza mediante la siguiente fórmula descrita por (Vargaz, 2014):

$$\frac{z^2 N p q}{(N-1) e^2 + z^2 p q}$$

Donde:

z= es el valor estándar de la distribución probabilística normal correspondiente al nivel de confianza establecido (por ejemplo, si es del 95%, entonces Z = 1,96).

e= es el error probable

p= representa la probabilidad de éxito

q= es la probabilidad de fracaso

N= se refiere a la población o universo

n= indica el tamaño de la muestra.

$$\frac{3.8416 \times (1540 \times 0,5 \times 0,5)}{(1540-1) \times 0,01 + (3.8416 \times 0,5 \times 0,5)} = \frac{1479.016}{16.3504} = 90$$

De acuerdo con la fórmula propuesta, la dimensión de la muestra es de 90 empleados.

Para la recolección de datos, se utilizó la encuesta y como instrumento se implementó un cuestionario. El instrumento se sometió a validación por medio de expertos académicos y tiene como finalidad obtener información sobre el clima laboral con sus dimensiones: comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo y el desempeño laboral compuesto por las dimensiones calidad de trabajo, responsabilidad, compromiso organizacional, liderazgo y trabajo en equipo.

Cabe destacar que la evaluación del desempeño laboral implica que cada trabajador realice una autoevaluación. Sin embargo, la misma puede ser subjetiva debido a las distintas percepciones individuales influenciadas por factores como la autoconfianza y la autocrítica. Esta subjetividad puede resultar en evaluaciones sesgadas, donde los empleados tienden a ser excesivamente positivos o negativos sobre su verdadero desempeño.

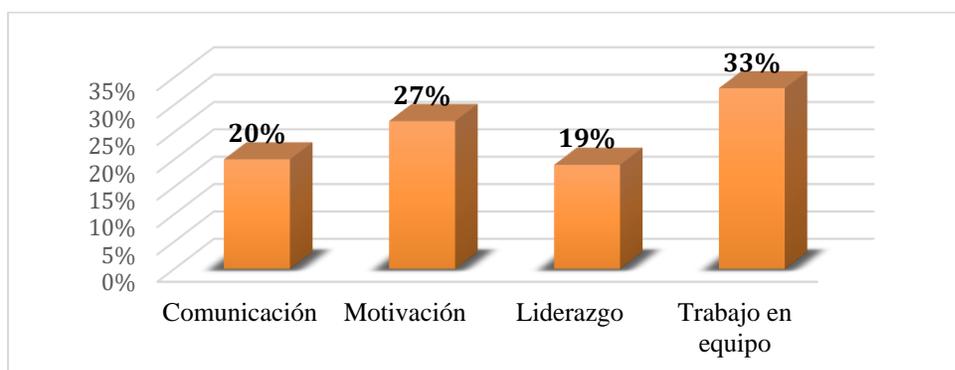
La información recolectada se examina utilizando Microsoft Excel y el software estadístico IBM SPSS 21. El propósito es realizar un modelo de regresión lineal múltiple. Se busca evaluar la relación entre las variables, determinar su nivel de relación y proporcionar un enfoque para abordar la problemática objeto de estudio.

Resultados

Los resultados obtenidos tras la implementación de la encuesta a los empleados de las empresas comerciales del cantón Cuenca son los siguientes:

Figura 1

Dimensiones de la variable independiente clima organizacional

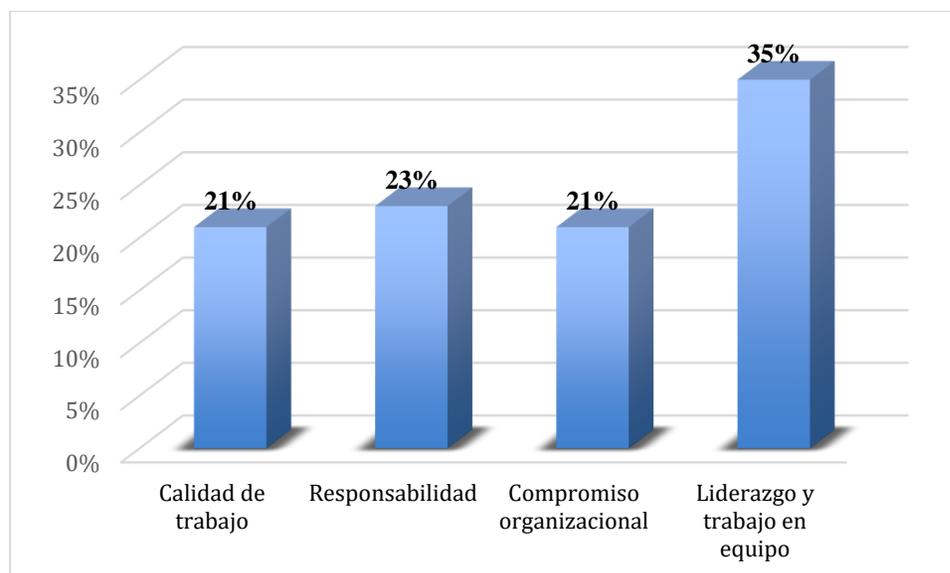


Fuente: Empleados de las empresas comerciales del cantón Cuenca. **Elaborado por:** Los autores

Basándonos en los datos presentados en la figura 1, se observa que el 33% de los agentes informantes manifiestan que el trabajo en equipo prevalece como factor del clima organizacional de las empresas comerciales del cantón Cuenca, seguidos por la motivación (27%); comunicación (20%) y liderazgo (19%).

Figura 2

Dimensiones de la variable dependiente desempeño laboral



Fuente: Empleados de las empresas comerciales del cantón Cuenca. **Elaborado por:** Los autores

Según la información proporcionada en la figura 2, se aprecia que el 35% de los encuestados indican que el liderazgo y trabajo en equipo es el factor predominante del desempeño laboral las empresas comerciales del cantón Cuenca. Le siguen la responsabilidad con un 23%, y la calidad de trabajo y compromiso organizacional con el 21% respectivamente.

Análisis inferencial

La aplicación de inferencia se realiza mediante el análisis de regresión lineal múltiple, que, es una herramienta que facilita el estudio de la relación entre dimensiones en diversas circunstancias y la predicción de fenómenos mediante la exploración y cuantificación de la correspondencia entre la variable dependiente y las independientes (Vilá et al., 2019). El modelo lineal se fundamenta en la fórmula: $y = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3..... + \beta_nx_n + \varepsilon$

En esta ecuación, β_0 es la constante; $\beta_1; \beta_2; \beta_3.....\beta_n$ son los coeficientes de regresión del modelo matemático planteado y por último ε representa el error aleatorio, cuyos valores fueron estimados en el *software SPSS*.

El análisis involucra la variable Y, que refleja el desempeño laboral y depende de cuatro dimensiones predictoras: comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo, pertenecientes a la variable independiente clima organizacional. El propósito es identificar cuáles de estas explican de manera significativa el comportamiento del rendimiento laboral.

En este escenario, antes de utilizar el modelo de regresión lineal múltiple, se realiza el test de normalidad, formulando las siguientes hipótesis:

Ho: Los datos de la muestra no siguen una distribución normal

H1: Los datos de la muestra siguen una distribución normal

Para el efecto, desde el punto de vista de Quispe et al. (2018), si el nivel de significancia es igual o inferior a 0.05, se descarta la hipótesis nula en favor de la alternativa; en cambio, si es superior a este valor, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.	Estadístico	Gf	Sig.
Desempeño laboral	,080	90	,200*	,968	90	,025
Comunicación	,103	90	,020	,964	90	,014
Motivación	,087	90	,092	,975	90	,079
Liderazgo	,101	90	,024	,977	90	,108
Trabajo en equipo	,104	90	,018	,978	90	,127

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Empleados de las empresas comerciales del cantón Cuenca. **Elaborado por:** Los autores

Según los resultados de la prueba de normalidad y considerando que la muestra es mayor a 50, se opta por realizar el test de Kolmogorov-Smirnov. En este test, se observa que la significancia de las variables comunicación, liderazgo y trabajo en equipo es menor a 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, indicando que los datos siguen una distribución normal. Por lo tanto, para evaluar la existencia de una dependencia estadística

entre las variables, se requiere utilizar un enfoque paramétrico, como el coeficiente de correlación de Pearson

En este escenario se plantea las siguientes hipótesis:

Ho: No existe relación entre el desempeño laboral y la comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo

H1: Existe relación entre el desempeño laboral y la comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo

Tabla 2

Prueba de correlación de Pearson

		Desempeño laboral	Comunicación	Motivación	Liderazgo	Trabajo en equipo
Correlación de Pearson	Desempeño laboral	1,000	0,455	0,358	0,397	0,411
	Comunicación	0,455	1,000	0,620	0,498	0,699
	Motivación	0,358	0,620	1,000	0,758	0,604
	Liderazgo	0,397	0,498	0,758	1,000	0,605
	Trabajo en equipo	0,411	0,699	0,604	0,605	1,000
Sig. (unilateral)	Desempeño laboral		0,00	0,00	0,00	0,00
	Comunicación	0,00		0,00	0,00	0,00
	Motivación	0,00	0,00		0,00	0,00
	Liderazgo	0,00	0,00	0,00		0,00
	Trabajo en equipo	0,00	0,00	0,00	0,00	
N	Desempeño laboral	90	90	90	90	90
	Comunicación	90	90	90	90	90
	Motivación	90	90	90	90	90
	Liderazgo	90	90	90	90	90
	Trabajo en equipo	90	90	90	90	90

Fuente: Empleados de las empresas comerciales del cantón Cuenca. **Elaborado por:** Los autores

La información proporcionada en la tabla 2 indica que, con base en el coeficiente de Pearson y considerando la significancia bilateral entre las variables independientes, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alternativa. Se concluye que existe una relación entre el desempeño laboral y las dimensiones de comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo, así como

existe una relación entre cada una de las variables independientes reflejando un problema de multicolinealidad.

De acuerdo a Guerrero y Melo (2017) la multicolinealidad en el modelo de regresión lineal múltiple, caracterizada por relaciones lineales entre variables independientes, plantea un desafío. Se propone como metodología la regresión lineal múltiple como alternativa para abordar este problema, asegurando la inclusión de todas las variables relevantes sin perder información. Además, este método actúa como una herramienta analítica que oculta el impacto de las variables durante las predicciones, evitando la manipulación del modelo, ya que no se tiene certeza sobre la influencia predominante de las variables predictoras en la variable de respuesta.

En función de los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación de Pearson se da por entendido que el modelo de regresión lineal va a contener las 4 variables predictoras (comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo) del desempeño laboral.

Tabla 3

Coefficiente de correlación lineal (R) y (R²)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,455 ^a	,207	,198	,551
2	,496 ^b	,246	,229	,540

a. Variables predictoras: (Constante), Comunicación
b. Variables predictoras: (Constante), Comunicación, Liderazgo

Fuente: Empleados de las empresas comerciales del cantón Cuenca. **Elaborado por:** Los autores.

En la tabla 4 se, observa el resultado del modelo propuesto mediante la aplicación de regresión lineal múltiple. Los datos expuestos reflejan que el modelo 2 evidencia un coeficiente de correlación lineal (R) de 0.496 y un coeficiente de determinación (R²) de 0.246. Estos valores indican que el modelo propuesto explica el 24.6% de la variabilidad de la variable dependiente

(Y), que en este caso es el desempeño laboral, mejorando el porcentaje explicado en el modelo 1 que corresponde al 20,7%.

Tabla 4

Significancia de las variables de estudio.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
2	(Constante)	2,366	,253		9,359	,000
	Comunicación (X1)	,240	,075	,343	3,190	,002
	Liderazgo (X2)	,144	,068	,226	2,108	,038

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

Fuente: Empleados de las empresas comerciales del cantón Cuenca. **Elaborado por:** Los autores.

La tabla 4 muestra la importancia estadística de las variables independientes en relación con la variable dependiente (Desempeño Laboral). Al examinar el p-valor de la dimensión X1 comunicación (0.02) y X2 liderazgo (0,38) se concluye que es significativamente de manera individual, relevante para el modelo, ya que son inferiores al nivel de significancia de 0.05. Al aplicar la fórmula, obtenemos lo siguiente:

$$y = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3..... + \beta_nx_n + \varepsilon$$

$$y = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4$$

$$y = 2,366 + 0,240 * \text{Comunicación} + 0,144 * \text{Liderazgo} + \text{Error}$$

En otras palabras, al considerar el valor de beta, cada punto adicional en la escala de la dimensión de comunicación y liderazgo se asocia con la posibilidad de un aumento en el rendimiento laboral en 0,2 y 0,1 veces respectivamente. En cambio, en cuanto a las magnitudes de motivación y trabajo en equipo, no hay probabilidad de que el rendimiento laboral obtenga una puntuación más alta.

Tabla 5

Variables excluidas.

Variables excluidas^a			
Modelo	Beta dentro	t	Sig.
2 Motivación	-,074 ^c	-,467	,642
Trabajo en equipo	,082 ^c	,570	,570
c. Variables predictoras en el modelo: (Constante), Comunicación, Liderazgo			

Fuente: Empleados de las empresas comerciales del cantón Cuenca. **Elaborado por:** Los autores

En función de los datos expuestos en la tabla 5, se observa que la motivación y el trabajo en equipo no tienen un impacto significativo en el rendimiento laboral de las empresas comerciales del cantón Cuenca ($p > 0.005$), por lo que fueron excluidas del modelo original, y se destaca a las dimensiones de comunicación y liderazgo como predictoras del desempeño laboral en las empresas comerciales del cantón Cuenca.

Discusión

Comparando los resultados obtenidos en este estudio con los de otros investigadores, se considera lo siguiente:

Ponce y Gómez (2021) examinaron cómo el clima organizacional influye en el rendimiento laboral del personal en el comercio CHONEPAC, ubicado en la provincia de Manabí. Según los datos analizados, determinaron que existe un ambiente laboral positivo, ya que los empleados disfrutaban de una comunicación efectiva que facilita el desarrollo de relaciones interpersonales. Además, el personal se siente motivado para llevar a cabo sus tareas laborales. Los directivos de la entidad también se esfuerzan por implementar medidas que favorezcan tanto al clima organizacional como al rendimiento laboral, al fomentar una comunicación efectiva, motivación, reconocimiento profesional, atención a sus necesidades, ambientes físicos adecuados y una pronta resolución de conflictos.

Paredes y Quiroz (2021), al analizar la conexión entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los empleados en las principales cadenas de supermercados en Ecuador, se concluyó que estas dos variables están directamente relacionadas. Aunque la fuerza de esta relación no es absoluta, los resultados indican que las principales cadenas de supermercados en Ecuador reconocen la importancia de establecer entornos propicios que proporcionen las condiciones necesarias para promover un clima organizacional favorable. Esto contribuye a mejorar el rendimiento, permitiendo que tanto el empleado como la organización alcancen su máximo potencial de crecimiento.

Aldaz et al (2022) en su estudio examinaron la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en una unidad educativa en el cantón Salitre en 2020. Se concluyó que existe una significancia estadística ($p < 0.05$), indicando que el clima organizacional impacta en el desempeño laboral, estableciendo una conexión destacada entre ambas variables. Se notó que las disposiciones distritales restringen el estilo de liderazgo y limitan las decisiones de las autoridades, enfrentándose a restricciones en recursos esenciales. La motivación laboral se encontró en un 55%, debido a la falta de compensación por años de servicio y la ausencia de facilidades para el desarrollo profesional. Los datos, con una distribución no normal, fueron sometidos a la prueba de hipótesis con el coeficiente de correlación de Spearman, resultando en una significancia inferior a 0.05, respaldando la aceptación de la hipótesis de investigación.

Conclusiones

En el marco del objetivo de estudio establecido, que busca evaluar la influencia del clima organizacional en el rendimiento laboral de los empleados de las empresas comerciales del cantón Cuenca, se derivan las siguientes conclusiones:

Los datos presentaron una distribución normal y se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson en la prueba de hipótesis, obteniendo una significancia inferior a 0.05, lo que respalda la aceptación de la hipótesis de investigación: H1: Existe relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional (comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo).

Dado que hay relaciones lineales entre las variables independientes (comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo) y la falta de certeza sobre la influencia predominante de las predicciones en la variable de respuesta, se emplea el modelo de regresión lineal múltiple para analizar el impacto de cada una de estas dimensiones en la variable dependiente (desempeño laboral). Esto garantiza la inclusión de todas las dimensiones relevantes sin perder información.

El resultado del modelo propuesto refleja un coeficiente de correlación lineal (R) de 0.496 y un coeficiente de determinación (R^2) de 0.246, que explica el 24.6% de la variabilidad presente en el desempeño laboral.

En este contexto al analizar el impacto de las dimensiones de la variable clima organizacional se corrobora que existe una fuerte correlación positiva entre las dimensiones de comunicación, liderazgo y el rendimiento laboral del personal de las empresas comerciales del Cantón Cuenca, con una probabilidad de aumento en el rendimiento laboral de: 0,240 y 0,144 veces respectivamente por cada punto adicional en el clima organizacional.

Para finalizar, se observa que la motivación y el trabajo en equipo no ejercen un impacto significativo en el rendimiento laboral de las empresas comerciales del cantón Cuenca ($p > 0.005$).

En virtud de lo expuesto se recomienda a los directivos de las empresas comerciales del cantón Cuenca crear ambientes favorables que brinden las condiciones esenciales para fomentar un clima organizacional positivo, que contribuirá a elevar el desempeño, posibilitando que tanto el empleado como la organización alcancen su máximo nivel de desarrollo.

Una restricción en este estudio radica en que los hallazgos podrían carecer de generalización a otras organizaciones o contextos, dado que están condicionados por las particularidades de la muestra específica elegida, es decir a la percepción individual, que puede introducir sesgos y limitar la objetividad de los resultados.

Otra limitación, podría ser la dificultad para cuantificar y controlar la influencia de los factores psicológicos y emocionales en la evaluación del desempeño. Dado que la autoevaluación se basa en la percepción subjetiva de los individuos, la variabilidad en la interpretación de estos factores puede dificultar la comparación y la generalización de los resultados. Debido a que el tamaño de las empresas comerciales no son iguales ya que existen pequeñas y medianas entidades dentro de esta actividad, la capacidad de personal no es el mismo entre empresas.

Referencias

- Acuña, A. (2021). *Análisis del impacto del clima laboral en la productividad organizacional*. Bogotá: Universidad El Bosque.
- Aldaz, A., Alvarado, W., Castro, N., & Fajardo, C. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina*, 6(1), En línea. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1588>.
- Altez, E., & Arias, L. (2019). Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*, (UPC), Lima, Perú. DOI: <https://doi.org/10.19083/tesis/625954>.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121.

- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103.
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio . *Información Tecnológica*, 31(1), 141-148.
- Castro, C. (2020). *Factores internos que influyen en el clima organizacional como potencializador de desempeño laboral*. [Tesis de especialidad, Universidad Militar Nueva Granada] : Repositorio digital: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16665/castropi%C3%B1amariacarolina2017.pdf?sequence=1>.
- Chagra, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29.
- Cortes, N. (27 de diciembre de 2022). *Cinco factores que influyen en el clima laboral*. Obtenido de <https://www.geovictoria.com/es-pe/blog/recursos-humanos/factores-que-influyen-en-el-clima-laboral/>
- González, H., & González, L. (2017, diciembre 9-10). *Imágenes de la Organización: su importancia como objeto de estudio y las Ciencias Sociales*. [Jornadas académicas]. Debates y perspectivas sobre Argentina y América Latina en el marco del Bicentenario. Reflexiones desde las Ciencias Sociales: La Plata, Argentina. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/107480/Documento_completo.5334.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Guerrero, S., & Melo, O. (2017). Una metodología para el tratamiento de la multicolinealidad a través del escalamiento multidimensional. *Ciencia en Desarrollo*, 8(2), 9-24.
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. México: Mc-GrawHill.
- Iglesias, A., & Sánchez, Z. (2017). Generalidades del clima organizacional. *Medisur*, 13(3), 455-457.
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197-209.
- Iglesias, A., Torres, J., & Mora, Y. (2020). Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. *MediSur*, 18(6), 1189-1197.
- León, M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en las microempresas del sector comercial del cantón la Libertad*. [Tesis de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]: Repositorio digital: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/7581/1/UPSE-TAE-2022-0043.pdf>.
- Mejía, A. (2019). Revisión de la literatura de clima organizacional, estado del arte. *Economía y Administración*, 12(3), 170-181.
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(100), En línea: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>.
- Paredes, D., Ibarra, L., & Moreno, Z. (2021). Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Investigación Administrativa*, 50(127), 69-90.
- Paredes, P., & Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *San Gregorio*, 83-95.

- Pariona, R., Rivero, Z., & González, R. (2021). Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 307-314.
- Pazmay, S., & Ortíz, Á. (2018). Clima organizacional en las industrias ecuatorianas de calzado. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 14(26), En línea: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409656163003/409656163003.pdf>.
- Placencia, N. (2019). La medición del clima laboral. *Revista Eidos*, 6, 30-35.
- Ponce, L., & Gómez, S. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 1129-1154.
- Quispe, A., Calla, K., Sangali, J., Rodríguez, J., & Pumacayo, I. (2018). *Estadística no paramétrica aplicada de la investigación científica con software SPSS, Minitab y Excel*. EIDEC.
- Ramos, V., & Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Revista Acción Psicológica*, 14(2), 225-239.
- Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. (06 de diciembre de 2023). *Portal de Información Sector Societario*. Obtenido de https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/PortalInformacion/sector_societario.html
- Tabemero, C., Arenas, A., Cuadrado, E., & Luque, B. (2018). Incertidumbre y orientación hacia los errores en tiempos de crisis. La importancia de generar confianza fomentando la eficacia colectiva. *Papeles del Psicólogo*, 35(2), 107-114.
- Tinto, J. (2013). El análisis de contenido como herramienta de utilidad para la realización de una investigación descriptiva. Un ejemplo de aplicación práctica utilizado para conocer las

- investigaciones realizadas sobre la imagen de marca de España y el efecto país. *Provincia*, 29, 135-173.
- Vargaz, B. (2014). Tópicos de inferencia estadística: El método inductivo y el problema del tamaño de la muestra. *Fides Et Ratio*, 7, 86-92.
- Vieco, G., & Abello, R. (2017). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385.
- Vilá, R., Torrado, M., & Reguant, M. (2019). Análisis de regresión lineal múltiple con SPSS: un ejemplo práctico. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 12(2), 1-10.