

Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras

Influence of the climate and job satisfaction on the performance of human talent in trading companies

Diana, Ordoñez-Freire (1), Jim, Salazar-Samaniego (2) Nancy, Tapia-Espinoza, (3) Andrés, Pacheco-Molina, (4)

Universidad Técnica de Machala, dordonez4@utmachala.edu.ec. (1) Universidad Técnica de Machala, jesalazars_est@utmachala.edu.ec. (2) Universidad Técnica de Machala, ntapia@utmachala.edu.ec. (3). Universidad Técnica de Machala, apacheco@utmachala.edu.ec. (4)

Resumen

El objetivo del presente estudio es determinar la percepción del clima y satisfacción laboral y su repercusión en el desempeño del talento humano, mediante un estudio de enfoque cuantitativo en empresas comerciales pertenecientes al sector ferretero de la Ciudad de Machala. Con este caso se podrá demostrar que factores influyen en el desempeño laboral, mismos que las empresas deberían tomar en cuenta para aumentar su productividad. La recolección de datos perteneció al sector terciario que se dedica a las actividades de carácter compraventa. La metodología que fue empleada, se concibió a través de base teórica y de campo (encuesta), donde participaron 452 personas que laboran en las empresas ferreteras. Se realizó el debido análisis de los resultados que arrojaron las encuestas por medio de la herramienta estadística SPSS. Con los resultados se determinó que el clima laboral influye de manera notable en el desempeño laboral con una fuerte correlación de Pearson del 0.74, mientras que la satisfacción laboral en los trabajadores tiene influencia en su desempeño laboral con una correlación de 0.566, por lo tanto, se verificó que ambas variables: el clima y satisfacción laboral están enlazadas entre sí, repercuten en el desempeño laboral del talento humano y de esa manera alcanzar la prosperidad de la empresa dentro del mercado competitivo.

Palabras clave: Empresas, Clima, Satisfacción, Desempeño, Laboral.

Abstract

The objective of this study is to determine the perception of the climate and job satisfaction and its impact on the performance of human talent, through a study with a quantitative approach in commercial companies belonging to the hardware sector of the City of Machala. With this case it will be possible to demonstrate that factors influence job performance, which companies should take into account to increase their productivity. The data collection belonged to the tertiary sector that is engaged in trading activities. The methodology that was used was conceived through a

theoretical and field basis (survey), where 452 people who work in hardware companies participated. Due analysis of the results of the surveys was carried out using the SPSS statistical tool. With the results, it was determined that the work environment has a notable influence on work performance with a strong Pearson correlation of 0.74, while job satisfaction in workers has an influence on their work performance with a correlation of 0.566, therefore, It was verified that both variables: the climate and job satisfaction are linked to each other, have an impact on the work performance of human talent and thus achieve the prosperity of the company within the competitive market.

Key words: Business Companies, Work Climate, Work Satisfaction, Work Performance

1. Introducción

En la actualidad, hacer un estudio con respecto al clima y satisfacción laboral, no es algo novedoso, pero en el mundo empresarial es un aspecto relevante, debido que estas variables influyen de manera directa dentro de una organización, en muchas ocasiones de aquello depende el fracaso o éxito de la misma, por lo tanto, se fundamenta en estimar y entender las técnicas de maniobra del motor de las empresas comerciales (Mejía, Herrera, Zambrano, y Medina, 2020).

El estudio de clima y satisfacción laboral, es esencial para cualquier tipo de empresa, por ende, la variable del clima laboral está enfocada en precisar los sucesos que ocurren a diario con los colaboradores, mientras que la variable de satisfacción laboral se encamina a interactuar con los empleados de tal manera que permita saber si se sienten cómodos o inconformes desempeñando sus

funciones (Manosalvas y Quintero, 2015).

Con el apoyo de las empresas comercializadoras, seleccionadas para este estudio, se dio apertura para realizar una encuesta al recurso humano de la organización. El presente trabajo investigativo se centra en responder la siguiente pregunta: ¿Influye el clima laboral y la percepción de satisfacción en el desempeño del talento humano de las empresas comerciales?

El objetivo de la investigación es determinar la percepción del clima y satisfacción laboral y su repercusión en el desempeño del talento humano, mediante un estudio de enfoque cuantitativo en empresas comerciales pertenecientes al sector ferretero de la Ciudad de Machala. Para lo cual, se va a realizar una revisión de la literatura, en la que se analizarán las dimensiones de las variables: clima y satisfacción laboral que permitan la comprensión de los temas desarrollados, luego, aplicar la metodología y el método escogido

para la determinación de los factores que influyen en el desempeño del talento humano.

El estudio presenta un enfoque netamente cuantitativo, puesto que se utilizó datos numéricos medibles para relacionar sus variables, a pesar que tiene orden cualitativo, para la interpretación y comprensión de literatura (Sarduy, 2007).

Por otro lado, la metodología aplicada es la de inventario del clima, satisfacción y desempeño organizacional, mediante el soporte de una ficha de encuesta, diseñada por los Rodríguez, et al. (2010) en la que aplicaron preguntas relacionadas a conocer los aspectos relevantes a la temática, cuyo método implica en la consecución de pasos que fueron: Compilación de información documental y determinación del campo de estudio, diseño y aplicación del instrumento; y, análisis de la presentación de resultados.

Finalmente, la investigación explora a las empresas comerciales del sector ferretero de la ciudad de Machala, provincia El Oro, con una cobertura orientada a los colaboradores pertenecientes al área administrativa, financiero, operativa y bodega de cada organización; y, las limitaciones a las cuales el estudio de campo se sujetó, fueron principalmente aspectos de acceso para realizar la encuesta, además de la carente disponibilidad de los colaboradores para contestar las preguntas y a la falta de coordinación de horarios de trabajo lo

que significó horas prolongadas de espera para obtener los datos.

2. Desarrollo

Empresa Comercial: Clima, Satisfacción y Desempeño Laboral.

Las organizaciones representan un ente económico, generador de una oferta dirigida a un mercado en específico, buscando de esta forma mediante la fabricación de bienes o servicios satisfacer las necesidades elementales de cada consumidor, por tal motivo que al ser estos vendidos, originarán una utilidad, la cual, contribuye a la sociedad, al empresario; y, al Estado (Castillo, 2014).

Se entiende por empresa, una institución constituida por individuos que tienen aspiraciones, y sobre todo tecnología, en donde se dedican a la elaboración de productos/bienes o a la prestación de servicios, que van direccionadas a satisfacer las necesidades de los clientes (Fierro, Guerrero, y Zurita, 2020). En concordancia con el autor, la empresa es aquella entidad formada con un capital social, que además del propio trabajo de su promotor, puede contratar a cierto número de trabajadores. su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales, mercantiles o prestación de servicios.

Las empresas presentan diferentes clasificaciones, entre las cuales se pueden mencionar: según el sector de

actividad, por su tamaño, por el aporte de capital, el ámbito de actividad, el destino de beneficio; y, la forma jurídica. Para el estudio en particular de la investigación puntualizamos la clasificación según el sector de actividad que son: primario, secundario (industrial), terciario (servicio) (Thompson , 2006). Para efecto del caso de estudio se encamina al sector terciario que se dedica a las actividades de carácter compraventa de bienes, para obtener la liquidez económica, ya que, para el ejecutivo o dueño de la entidad, le interesa que esta transacción sea frecuente.

Con respecto a la empresa ferretera, es un local dedicado a la comercialización de una gama amplia en materiales de construcción y herramientas de carpintería, ofreciendo artículos de calidad en diferentes marcas (Pérez y Merino, 2017). Es evidente que en el transcurso de los años se van sumando más productos al sector ferretero tales como agrícolas, maquinarias, cuidado de vehículos, equipo de protección, entre otros, influenciados por factores tecnológicos y a la alta demanda por parte de los consumidores.

El clima laboral, representa un medio físico integrado de cualidades, atributos o propiedades en contexto con el trabajo, generando un ambiente humano, relacionado con el ambiente interno del personal, vinculando los comportamientos directamente con la

empresa. Se constituyen en una parte intangible, visible en el aspecto de cómo se interrelaciona el personal con la manera de ejecutar sus actividades diarias dentro de su área de trabajo resaltando sus cualidades, conducta y valores (Simbron y Sanabria, 2020). Es el conjunto de caracteres que pueden ser apreciados por una organización, es decir, interactúa la empresa con sus empleados; y, con su ambiente (Manosalvas y Quintero, 2015). Las claves de obtener un buen clima laboral se dan en base de ampliar la productividad, disminuir los costos y sobre todo aumentar el desempeño del talento humano, para que la entidad alcance cumpla con sus objetivos a corto y largo plazo (Serrano y Portalanza, 2014).

El clima laboral, para que brinde una percepción satisfactoria en el personal de la empresa debe manejar un ambiente apropiado, en donde se pueda trabajar; y, que sobre todo sus empleados se sientan cómodos laboralmente, de tal manera que el éxito de la organización depende del talento humano (Charry, 2018). En efecto, se concuerda con el autor, que el clima laboral, es un espacio físico adecuado, donde se incita a la relación óptima del talento humano, para que se sientan conformes, de tal manera, que realicen con responsabilidad sus actividades designadas dentro de su área de trabajo.

Según Guim y Rodríguez (2018) el clima laboral ha tomado un valor

crucial tanto para la organización como para los trabajadores, ya que conjuntamente deben manejar las condiciones laborales, sobre todo potenciar la vida de las personas, brindando salud ocupacional de tal manera que al mismo tiempo se fortalezca las políticas de mejora para el talento humano.

Con respecto a una de sus características, es que, en la vida cotidiana las empresas solo se basan en dos criterios si es positiva o negativa, ya que el entorno se presta a contrastar las actitudes y necesidades del personal, donde siempre la entidad tiene que dar soluciones (Jiménez D. , 2016). Por otro lado, ofrece una visión global de la entidad, manteniendo la adaptación de cambios para así alcanzar un nivel competitivo, ya que el pilar fundamental de la organización es el factor humano, de tal manera, que se debe tener un ambiente armónico sin tensiones (Navarro, Arévalo, y Suárez, 2017).

El sistema de la entidad presenta dos escenarios, el primero aborda la presión laboral, y escasa información; y, el segundo que accede a recibir sugerencias y existe una adecuada comunicación, por lo tanto, representa un vínculo u obstáculo para el desempeño de la organización (Segredo, Pérez, y López, 2015). Es por ello, que el clima laboral debe proporcionar un ambiente apropiado para fortalecer el desempeño laboral del talento humano, mediante el uso de estrategias técnicas tales como:

fomentación de políticas que favorezcan tanto a los trabajadores como a la empresa y al mismo tiempo manejar una cultura comprendida en valores, confianza y sobre todo la motivación, de tal manera, que así se pueda evitar el rigor en la empresa, lo cual, ocasiona inconformidades y caos entre trabajadores y alta dirección.

La Satisfacción Laboral, es la parte emocional del talento humano, emitida a través de un sentimiento positivo o placentero, en otras palabras, el regocijo obtenido a través de la experiencia en el puesto laboral relacionados con posibilidades de crecimiento profesional, beneficios y comisiones, entre otros (Jiménez, Pérez, Pinel, Sánchez, & Villanueva , 2016). Sin embargo, la satisfacción laboral hace relación con la vida laboral del personal, entidad y sociedad, de tal manera, que para ellos. el trabajar significa tener una meta, una ilusión, expresarse y sobre todo sentirse satisfecho del poder contribuir con el entorno (sociedad) (Contreras, Reynaldos, y Cardona, 2015).

En cuanto, la importancia de la satisfacción laboral, radica en ser un arte de la entidad para satisfacer las necesidades de sus trabajadores, en especial cuando presenta personal insatisfecho y las faltas a su labor son muy frecuentes, mientras que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud, y además mantiene un mejor ambiente (Guerrero, Richard, y Arce, 2018).

Aborda, las motivaciones ya que es un elemento clave para que el personal de la entidad se involucre en alcanzar las metas, y al mismo tiempo ser empleados eficientes y competitivos, convirtiéndose en la imagen de la organización, de tal manera, que ellos ayudaran a buscar estrategias para que cada vez la entidad tenga un crecimiento próspero dentro del mercado, generando un ambiente favorable (Charaja y Mamani, 2014).

Ortiz y Cruz (2008) mencionaron que se puede calificar los niveles de

análisis según su clasificación de satisfacción laboral. A fin de que se comprenda, que tan relacionada está con el desempeño laboral, cuyo resultado pueda ser una mejora en la productividad o como frustración del talento humano insatisfecho, tomando en cuenta, que los niveles de análisis con respecto a su clasificación se dan en base a la importancia de la satisfacción laboral. Ver tabla 1.

Tabla 1

Descripción del nivel de análisis y la clasificación de la satisfacción laboral.

Nivel de análisis		Clasificación	
Satisfacción general	Indicador promedio que acoge las distintas facetas del personal con respecto a su trabajo.	Satisfacción nula	Es aquella satisfacción laboral muy baja, donde más bien se observa la insatisfacción por medio de su disminución de eficiencia en sus tareas y su expresión de conducta tales como negligencia o cae en su propia provocación de agresión, etc.
Satisfacción por facetas	Categoría de mayor a menor satisfacción con respecto a los puntos de vista específicos tales como: beneficios, reconocimiento, políticas de la entidad, entre otros	Satisfacción laboral	Es aquella satisfacción laboral más esperada por el personal de una organización, en la cual, para el administrador resulta una pieza clave, por motivo, que así tiene una mejor relación y al mismo tiempo una mayor productividad

Nota: muestra los niveles de análisis con respecto a su clasificación en base a la importancia de la satisfacción laboral. *Fuente:* adaptada con la información de Ortiz y Cruz (2008).

Sin embargo, en la actualidad del mundo empresarial aún hay empresas que solo se preocupan por que la productividad crezca cada día más y por ende, olvidan que su pilar

fundamental para que todo salga satisfactoriamente, es su personal, por lo tanto, este error de las organizaciones hace que sus empleados sean mal remunerados e

improductivos, sin motivación y sin sentirse parte de la empresa (Gómez, 2013).

Las variables independientes clima laboral y satisfacción laboral a pesar que son dos temas distintos, están relacionados, el primero hace referencia a los atributos que tiene la entidad, mientras que el segundo está enfocado a las actitudes de sus operarios a su trabajo (Manosalvas y Quintero, 2015). Por otro lado, la relación entre estas dos variables tiene una gran relevancia en la conducta de los individuos que laboran en las entidades, de tal manera, que ellos pueden demostrar sus potencialidades, eficiencia e

innovación y su adaptación a su lugar de trabajo (Chiang, Salazar, y Núñez, 2007). Además, Salgado, Remeseiro, e Iglesias (1996) indicaron que las variables en sí, se llegan a relacionar con el bienestar de los individuos en su lugar de trabajo, sin dejar de lado la calidad de vida laboral y su resultado de cómo afecta a su desempeño.

En relación, a las variables del clima y satisfacción laboral, se toma en cuenta que están subdivididas en las dimensiones liderazgo y motivación para clima laboral, mientras que el compromiso para la satisfacción laboral. Ver tabla 2.

Tabla 2

Definición de las dimensiones del clima y satisfacción laboral

Liderazgo	Motivación	Compromiso
Percepción de habilidades para influenciar a que la entidad adquiera en sus empleados la satisfacción sobre el puesto de trabajo.	Animación en la actitud del individuo para realizar alguna actividad.	Intercambio formal que predomina entre las personas.
Logro de eficacia en el desempeño llevando a la empresa al éxito.	Contextos que rodea a la persona donde se desarrolla la habilidad para desenvolverse y dar lo mejor que se pueda.	La función está basada en cumplir con las actividades asignadas por la entidad.
		Resultado será las percepciones que reciben los empleados.

Nota. Adaptada con la información de Orgambidez, Pérez, y Borrego (2015).

En cuanto, la apreciación de la destreza de exploración, las variables son clima, satisfacción y desempeño laboral, mientras que las dimensiones son: (1) liderazgo, 2. motivación,

3.compromiso y 4. participación, es decir, como se dividen las variables, por consiguiente, se culmina con el desglose de las dimensiones, que en este caso se las conoce como

categorías en las cuales existen cuatro 1 .dirección, estímulo de excelencia, estímulo de trabajo en equipo y solución de conflictos 2. realización personal, reconocimiento de la aportación, responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo, 3. aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución y equidad, 4. compromiso con la productividad, compatibilización de intereses, intercambio de información e involucración en el cambio, considerando que están integradas por cinco preguntas, con una gama amplia de veinte preguntas. Ver tabla 3.

El Desempeño Laboral, es la variable, en la cual el factor humano que labora dentro de la empresa cumple con todas las exigencias de su lugar de labor, es decir, es el grado que tienen los empleados para demostrar sus respectivas habilidades con la debida calidad y eficiencia de sus actividades (Álvarez, Alfonso, e Indacochea, 2018). Al mismo tiempo, Campos, Gutiérrez, y Matzumura (2019) señalan que el desempeño laboral, es la idoneidad con lo que el talento humano demuestra el cumplimiento de sus actividades ejercidas en su puesto de trabajo, sin embargo, las organizaciones aprecian el desempeño de sus colaboradores para perfeccionar el desarrollo de la calidad y productividad, cuyo

propósito, es manejar un ambiente armónico y satisfacción con el trabajo.

Con respecto a la importancia del desempeño laboral, Díaz, et al. (2014) manifestaron que se basa en aumentar los conocimientos del factor humano de las entidades sobre qué tan eficiente y eficaces son al realizar las actividades, y de esta manera detectar las inquietudes y necesidades de formación en cuanto a las estrategias y reconocimientos del recurso humano..

En cuanto a la dimensión del desempeño laboral, según Serrano (2016) es la participación la que interviene dentro del proceso de comunicación del talento humano en la organización y las actividades generalizadas que ocurren a diario, con el fin de contribuir con los objetivos de la empresa teniendo en claro los requerimientos necesarios tales como los recursos, funciones, y responsabilidad. Es decir, la participación es un indicador que se basa en medir la capacidad de productividad de la empresa, que al ser analizada se puede detallar qué tan involucrado está el talento humano en sus actividades laborales, para que la empresa tenga éxito dentro del mercado competitivo.

Tabla 3

Relación de las afirmaciones y aseveraciones con respecto a las variables.

Clima Laboral	1.	Liderazgo	Afirmaciones
	1.1.	Dirección (D)	1-14-33-51-67
	1.2.	Estímulo de la excelencia (EE)	15-30-34-52-70
	1.3.	Estímulo del trabajo en equipo (ETE)	2-17-35-50-73
	1.4.	Solución de conflictos (SC)	16-31-36-55-68
	2.	Motivación	Afirmaciones
	2.1.	Realización personal (RP)	3-18-37-49-74
	2.2.	Reconocimiento de la aportación (RA)	19-32-40-56-69
	2.3.	Responsabilidad (R)	4-20-43-57-75
	2.4.	Adecuación de las condiciones de trabajo (ACT)	5-21-41-59-65
Satisfacción Laboral	3.	Reciprocidad o Compromiso	Afirmaciones
	3.1.	Aplicación al trabajo (AT)	6-22-42-58-71
	3.2.	Cuidado del patrimonio institucional (CPI)	7-23-44-60-72
	3.3.	Retribución (R)	8-24-39-54-66
	3.4.	Equidad (E.)	9-25-45-53-76
Desempeño de los Trabajadores	4.	Participación	Afirmaciones
	4.1.	Compromiso con la productividad (CP)	10-26-46-61-77
	4.2.	Compatibilización de intereses (CI)	11-27-47-62-78
	4.3.	Intercambio de información (II)	12-28-48-63-79
	4.4.	Involucración en el cambio (IC)	13-29-38-64-80

Nota. Relación de las variables con sus respectivas dimensiones y categorías.
Fuente: Rodríguez et al. (2010).

3. Metodología

El enfoque que mantuvo la investigación fue netamente cuantitativo, puesto que, se utilizó datos numéricos para relacionar las variables y no tiene explicación alguna que no vaya más allá de la información que conlleva, sin embargo, tienen orden cualitativo, debido que permitieron tener un mejor análisis y comprensión de la literatura (Sarduy, 2007). Como método general se tomó en cuenta etapas de: extracción de información secundaria externa y análisis de datos primarios. Por otra parte, el diseño y aplicación del instrumento, que contribuyó a examinar medias similares o diferenciales de las variables. Concluyendo con el analítico, que realizó una mejor comprensión de los hallazgos obtenidos, en el cual, se expondrán nuevos criterios.

Descripción del instrumento

Rodríguez, et al. (2010) creadores de la ficha que fue adaptada para la presente investigación, validan que la encuesta fue trazada minuciosamente, por lo tanto, tiene el debido soporte técnico y teórico.

En la encuesta se utilizó aseveraciones, meditación y expresiones, las respuestas fueron definidas con dos opciones: Verdadero (V) o Falso (F). Las contestaciones fueron basadas en el juicio de cada trabajador. Las dimensiones de sus variables están establecidas por 4 rangos; y, cada rango por 5 preguntas.

Se dio un estándar de calificación a las respuestas, que consiste en el valor 0 a las respuestas que no coincidan y 1 a las que coincidan. Con ayuda del Excel se realizó la matriz donde se detallaron que en las filas los números del 1 al 80, son el número de aseveraciones de la herramienta; y, en las columnas, cada casilla (E1,.....En) personifica el número de encuestas aplicadas (se emplea tantas columnas dependiendo del tanto de encuestados).

Este instrumento ha sido aplicado en varias organizaciones de diferentes países, por lo que la confiabilidad de los resultados se garantiza, de tal modo, que se ajustó a la investigación donde se analizó si las variables independientes tales como clima y satisfacción laboral influyen en la variable dependiente (desempeño de los trabajadores).

El instrumento que se utilizó fue la encuesta, que fue extraída y adaptada del trabajo de investigación de Rodríguez, et al. (2010) quienes lo crearon con el fin de identificar las percepciones ya sean individuales o grupales sobre la organización y su incidencia en las motivaciones y comportamientos del talento humano. Se utilizó el software estadístico SPSS versión de prueba 22 de Windows, para que la información que fue recolectada sea procesada.

Población y Cálculo de la muestra

La muestra que fue seleccionada es de 12 PYMES del sector ferretero de

la Ciudad de Machala, registradas en el portal del Servicios de Rentas Internas (SRI) y de la Superintendencia de Compañías (SUPERCIAS), de las cuales se hizo un pronóstico que incluye 5 empresas a partir de ello se estima un total de 48 colaboradores que integrarían cada ferretería, de esta forma se deduce que existe una población de 576 personas a investigar.

Con la información obtenida, se procedió a elaborar el cálculo de la muestra, según Bernal (2010) "La fórmula de poblaciones finitas, es apropiada para calcular el muestreo de una población que ya se conoce previamente" (p. 183).

La Fórmula a utilizar para el estudio es donde:

- T_m = tamaño muestral,
- N = la población,
- Z = 95% de intervalo de confianza (1.96),
- p y q = un 0.5%, 1 es el valor constante y,
- e^2 simboliza el 0.05% de error admisible.

Para la aplicación de la encuesta en base a una muestra de 576 personas, con un margen de confianza del 95% y un error admitido del 5%, se determinaron un total de 230 encuestas a aplicar a los colaboradores de las empresas seleccionadas. Es importante destacar

que el presente estudio supera la muestra calculada, pues se realizó con un total de 452 encuestas.

4. Resultados

En base a los resultados obtenidos con el estudio de campo, se determinó que tanto el clima (liderazgo y motivación) como la satisfacción laboral (compromiso) influyen directamente en el desempeño del talento humano (participación), lo cual, coadyuva al aumento de la productividad en las empresas ferreteras de la ciudad de Machala, conforme se presenta a continuación:

Los resultados de la tabla 4 muestran las correlaciones de cada dimensión con el resto de las mismas por medio de la correlación de Pearson. La primera relación que se analizó es la que se da entre clima laboral y desempeño laboral, en la que se obtuvo una correlación de Pearson fuerte de 0.745 con una significancia de $p < 0.001$, lo cual, ratifica que el clima laboral influye de manera notable en el desempeño laboral. La segunda relación es entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral con una correlación de 0.566 siendo significativa con $p < 0.001$, encontrando relación entre las dimensiones analizadas; es decir, que la satisfacción laboral en los trabajadores tiene influencia en su desempeño laboral, lo cual afirma lo manifestado por Segredo, Pérez, y López (2015) que el clima representa

un vínculo u obstáculo para el desempeño de la organización.

La figura 1 muestra los resultados de la dispersión simple de desempeño laboral por clima laboral, se puede apreciar que tiene una fuerte relación lineal positiva homogénea, la cual se explica: a medida de que el clima laboral mejora, el desempeño laboral aumenta, lo que afirma el criterio mencionado por Navarro, Arévalo, y Suárez (2017) adaptando cambios positivos para alcanzar niveles competitivos.

Los resultados de la figura 2 muestran la dispersión simple del desempeño

Tabla 4

Correlación de Pearson entre las variables clima, satisfacción con desempeño laboral

		Clima Laboral	Satisfacción Laboral	Desempeño Laboral
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	,734**	,745**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	452	452	452
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,734**	1	,566**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	452	452	452
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,745**	,566**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	452	452	452

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). *Fuente:* Datos estadísticos del programa SPSS, extraídos de las fichas de encuestas realizadas a las empresas ferreteras de la Ciudad de Machala..

laboral por satisfacción laboral, donde se observa una relación lineal positiva dispersa, dada por diferentes razones o intereses de cada colaborador, la cual explica que, según el nivel de satisfacción que tenga cada colaborador será reflejado proporcionalmente en su desempeño, afirmando lo mencionado por Ortiz y Cruz (2008) en el análisis se debe comprender, que tan relacionada está con el desempeño laboral cuyo resultado puede ser una mejora en la productividad como frustración del talento humano insatisfecho.

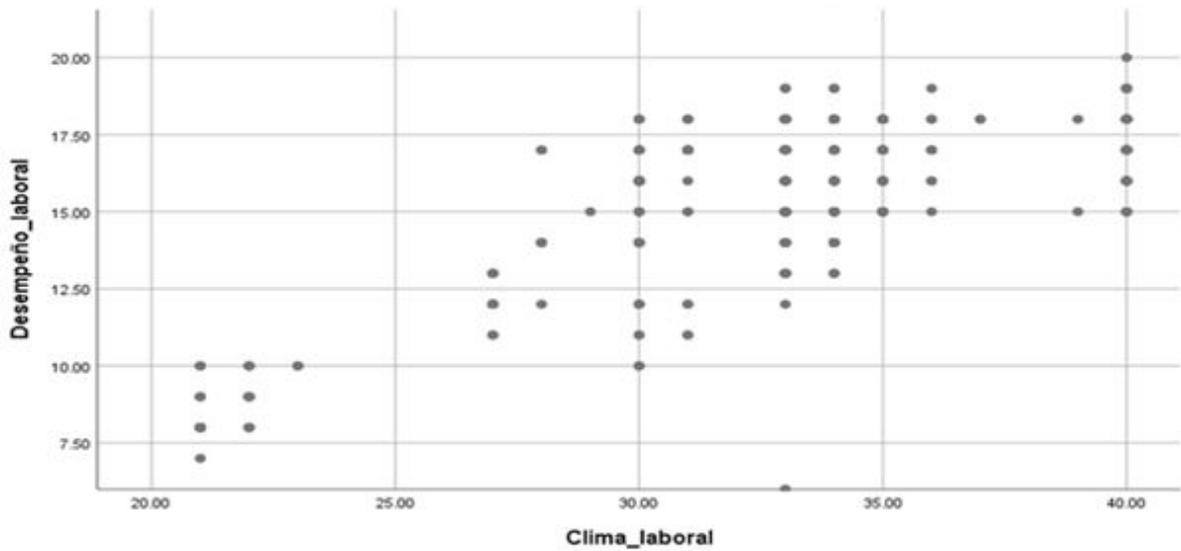


Figura 1. Dispersión simple del desempeño laboral por clima laboral.

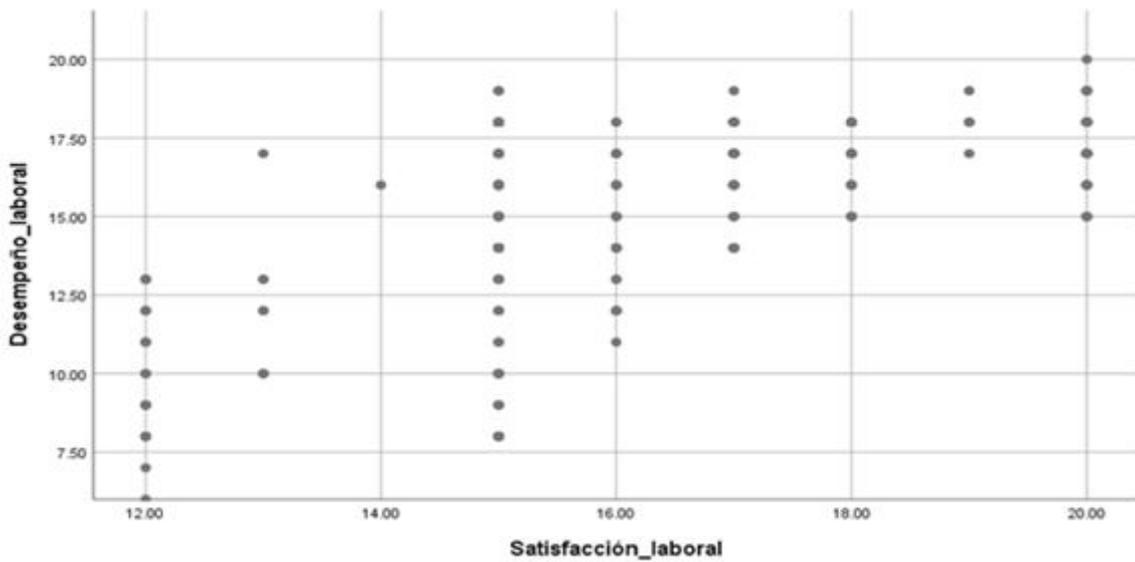


Figura 2. Dispersión simple del desempeño laboral por satisfacción laboral

5. Discusión

Es importante destacar que el presente estudio, se configura como una contribución a la mejora sistemática de las empresas ferreteras de la Ciudad de Machala. Una de las partes esenciales para la competitividad en el mercado, es el rol

que asumen sus integrantes, la importancia de evaluar el clima y satisfacción laboral, radica en el éxito de la dirección para tomar decisiones que generen compromiso y aumento del rendimiento en cada puesto de trabajo.

Según la investigación Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las Exportadoras de Banano realizada en el Ecuador (Serrano, 2016) cotejo que la dimensión de liderazgo ejerce influencia en el clima organizacional, generando un compromiso en los colaboradores. Los hallazgos determinados en el estudio concuerdan en que el Liderazgo es una de las dimensiones necesarias para el incentivo del trabajador; además, se ha comprobado que existen otras dimensiones como la motivación y el compromiso que están influyendo de manera positiva sobre el rendimiento productivo del personal que labora en las empresas ferreteras.

Como alegan Guim y Rodríguez (2018) en su investigación acerca de la importancia de la satisfacción y clima laboral, evidenciaron que existe una relación significativa entre dichas variables, que influyen sobre el rendimiento, en concordancia con la investigación (ver tabla 4), evidenciamos que existe un alto grado de significancia entre las variables.

Además, los autores Guim & Rodríguez (2018) mencionaron que la participación fomenta la satisfacción laboral y por ende, la satisfacción en las actividades como lo evidencia los resultados. En contraste con la presente investigación se evidencia que, la participación y el compromiso es una de las dimensiones con un alto nivel de inconformidad (ver tabla 3), lo que crea un deficiente desempeño de los trabajadores en las empresas

ferreteras, en este escenario los autores Guim y Rodríguez (2018) aportan en que es necesario que las empresas cuenten con programas de motivación y capacitación focalizados hacia el talento humano.

6. Conclusión

La comprensión de la temática que implica las dimensiones de las variables clima y satisfacción laboral, fue posible en base a la revisión de artículos académicos de relevancia, en los cuales sus autores poseen diferentes perspectivas que contribuyeron al desarrollo de la investigación.

Se evidenció la determinación de los factores que influyen en el rendimiento del personal, gracias a la aplicación de la metodología cuantitativa y con la adaptación del instrumento de recolección de datos, el cual fue tomado de la investigación de Rodríguez, et al. (2010) que permitió la compilación de la información primaria para su respectivo análisis y comprobación.

Por lo tanto, es evidente que a través de un estudio cuantitativo se ha determinado la percepción del clima y la satisfacción laboral; y, su repercusión en el desempeño del talento humano, en las empresas comerciales pertenecientes al sector ferretero del Cantón Machala. Es decir, el clima laboral influye de forma positiva sobre el desempeño laboral, mientras que, la satisfacción laboral influye de manera imparcial en cada

colaborador, de modo que, el nivel de satisfacción de cada individuo será proporcional a su nivel de rendimiento dentro del puesto de trabajo.

La importancia del tema da lugar a que sea tratado desde un enfoque cualitativo para tener resultados desde esta perspectiva, contribuyendo al desarrollo de las empresas comerciales.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, B., Alfonso, D., e Indacochea, B. (2018, Abril-Junio). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(2), 1-12. From <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/articlé/view/758/755>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson Educación. From www.pearsoneducacion.net
- Campos, P., Gutiérrez, H., y Matzumura, J. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Cuidarte*, 10(2). doi:<http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>
- Castillo, R. (2014). Las transformaciones del concepto empresa. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*(18), 133-158. From http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_artt ext&pid=S1870-46702014000100133
- Charaja, Y., y Mamani, J. (2014, Enero-Junio). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú, 2013. *Comuni@cción*, 5(1), 5-13. From http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_artt ext&pid=S2219-71682014000100001
- Charry, H. (2018, Enero-Junio). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. From http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_artt ext&pid=S2219-71682018000100003
- Chiang, M., Salazar, C., y Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud

- estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76. From <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>
- Contreras, V., Reynaldos, K., y Cardona, L. (2015, Enero-Marzo). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(1). From <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116>
- Díaz, D., Hernández, E., Isla, R., Delgado, N., Díaz, L., y Rosales, C. (2014, Mayo-Agosto). Factores relevantes para aumentar la precisión, la viabilidad y el éxito de los sistemas de evaluación del desempeño laboral. *Papeles del Psicólogo*, 35(2), 115-121.
- Fierro, S., Guerrero, C., y Zurita, J. (2020, Abril-Junio). Estrategias empresariales de comercio exterior adaptadas para la industria automotriz de la Provincia de Tungurahua - Ecuador. *Ciencias económicas y empresariales*, 6(2), 636-658.
- doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i2.1187>
- Gómez, R. (2013, Marzo-Diciembre). Influencia de factores personales y organizacionales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales. *Portularia*, XIII(2), 25-37. From <http://www.redalyc.org/pdf/1610/161028683003.pdf>
- Guerrero, M., Richard, P., y Arce, M. (2018, Agosto 140-146). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8). doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Guim, P., y Rodríguez, A. (2018, Enero). La importancia de la satisfacción y clima laboral en las empresas. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. From <https://www.eumed.net/cursoecon/ecolat/ec/2018/lima-laboral-empresas.html>
- Jiménez, Á., Pérez, M., Pinel, I., Sánchez, J., y Villanueva

- , L. (2026). ¿Satisfacción por vocación? La influencia del tipo de trabajo en la satisfacción laboral. *ReiDoCrea: Revista electrónica de investigación y docencia creativa*, 5, 90-96. From <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7181368>
- Jiménez, D. (2016, Junio). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 26-34. From [file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-ClimaLaboralYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionDeLosTrab-5774750%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-ClimaLaboralYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionDeLosTrab-5774750%20(1).pdf)
- Manosalvas, C., y Quintero, J. (2015, Enero-Junio). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-MINISTER*(26), 5-15. From <file:///C:/Users/Admin/Downloads/2650-Article%20Text-11862-2-10-20150717.pdf>
- Mejía, C., Herrera, J., Zambrano, S., y Medina, V. (2020, Enero – Julio). Competencias gerenciales en el clima organizacional de las empresas del sector de calzado. *Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 6(10), 128-156. From <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7389055>
- Navarro, G., Arévalo, J., y Suárez, S. (2017). Clima organizacional: Un análisis en entidades financieras. *Revista Espacios*, 38(44), 1-13. From <https://www.revistaespacios.com/a17v38n44/a17v38n44p13.pdf>
- Orgambídez, A., Pérez, P., y Borrego, Y. (2015, Agosto). estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(2), 69-77, . doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.001>
- Ortiz, P., y Cruz, L. (2008, Julio). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora.

- Psicología para América Latina*(13), 0-0. From http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017
- Pérez, J., y Merino, M. (2017). *Definición.DE*. From <https://definicion.de/ferreteria/>
- Rodríguez, A., Álvarez, A., Sosa, I., De Vos, P., Bonet, M., y Van der, P. (2010, Mayo-Agosto). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Cubana de Higiene y Epidemiología*, 48(2), 177-196. From http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032010000200008
- Salgado, J., Remeseiro, C., e Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8(2), 329-335. From <http://www.psicothema.com/pdf/31.pdf>
- Sarduy, Y. (2007, Julio-Septiembre 0). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Salud Pública*, 33(3). From <https://www.redalyc.org/pdf/214/21433320.pdf>
- Segredo, A., Pérez, J., y López, P. (2015, Octubre-Diciembre). Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(4), 2-12. From http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000400004
- Serrano, B. (2016, Junio). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las Exportadoras de Banano del Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. From <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2026/banano.html>
- Serrano, B., y Portalanza, A. (2014, Octubre). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125. doi:<https://doi.org/10.101>

6/S2215-910X(14)70026-6

servlet/articulo?codigo=7390777

Simbron, S., y Sanabria, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 6(1), 59-83. From <https://dialnet.unirioja.es/>

Thompson , I. (2006, Jullio). *Promonegocios.net*. Retrieved Octubre 5, 2020 from <https://www.promonegocios.net/empresa/tipos-empresa.html#empresas-segun-sector-actividad>

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Gestión de talento humano, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.

**TAPIA ESPINOZA NANCY JANNETH
0702669524
TUTOR - ESPECIALISTA 1**

**PACHECO MOLINA ANDRES
MARCELO 0700945181
ESPECIALISTA 2**

**MORA SANCHEZ NORMAN VINICIO
0702857913
ESPECIALISTA 3**

Machala, 17 de diciembre de 2020

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Los que suscriben, ORDOÑEZ FREIRE DIANA THALIA y SALAZAR SAMANIEGO JIM ERICK, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado Gestión de talento humano, otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 17 de diciembre de 2020



ORDOÑEZ FREIRE DIANA THALIA
0750036485



SALAZAR SAMANIEGO JIM ERICK
0704511013