

Artículo Científico

# Factores que influyen en el rendimiento laboral de los empleados de la ferretería MEGAPROFER

## *Factors influencing the job performance of employees at MEGAPROFER hardware store*



Jiménez-Hidalgo, Gary Fernando <sup>1</sup>



<https://orcid.org/0000-0001-9988-0164>



[gjimenezh@uteq.edu.ec](mailto:gjimenezh@uteq.edu.ec)



Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador, Quevedo.



Calero-Lara, Magali Giocanda <sup>2</sup>



<https://orcid.org/0000-0001-7394-9469>



[mcalero@uteq.edu.ec](mailto:mcalero@uteq.edu.ec)



Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador, Quevedo.



Bravo-Salvatierra, Jefferson Xavier <sup>3</sup>



<https://orcid.org/0000-0001-9566-3429>



[jbravo@uteq.edu.ec](mailto:jbravo@uteq.edu.ec)



Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador, Quevedo.

Autor de correspondencia <sup>1</sup>



DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/rcym/v4/n2/202>

**Resumen:** El rendimiento laboral constituye un elemento clave para la competitividad y eficiencia de las organizaciones, especialmente en empresas comerciales donde el desempeño del talento humano influye directamente en la productividad y calidad del servicio. El objetivo de esta investigación fue analizar los factores que influyen en el rendimiento laboral de los empleados de la ferretería MEGAPROFER. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y correlacional, utilizando un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 24 empleados de la empresa, a quienes se aplicó una encuesta estructurada con escala tipo Likert para identificar la percepción de los trabajadores sobre diversos factores organizacionales que inciden en su desempeño laboral. Los resultados evidencian que variables como el ambiente laboral, las condiciones físicas del trabajo, el liderazgo, la comunicación interna, el acceso a herramientas tecnológicas, las políticas de bienestar, el equilibrio entre la vida laboral y personal, la estabilidad emocional y la capacitación influyen en el rendimiento laboral de los empleados. Asimismo, el análisis de correlación de Pearson mostró relaciones positivas entre estos factores y el desempeño laboral, destacándose el liderazgo ( $r = 0.72$ ), la estabilidad emocional ( $r = 0.70$ ) y el ambiente laboral ( $r = 0.68$ ) como los elementos con mayor nivel de asociación. Se concluye que el rendimiento laboral en la empresa analizada depende de la interacción de diversos factores organizacionales y humanos, por lo que resulta necesario fortalecer las estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño y la productividad organizacional.

**Palabras clave:** rendimiento laboral, clima organizacional, liderazgo, gestión del talento humano.



Check for updates

Received: 27/Mar/2026

Accepted: 21/Abr/2026

Published: 14/May/2026

**Cita:** Jiménez-Hidalgo, G. F., Calero-Lara, M. G., & Bravo-Salvatierra, J. X. (2026). Factores que influyen en el rendimiento laboral de los empleados de la ferretería MEGAPROFER. *Revista Científica Ciencia Y Método*, 4(2), 396-409. <https://doi.org/10.55813/gaea/rcym/v4/n2/202>

Revista Científica Ciencia y Método (RCyM)  
<https://revistacym.com>  
[revistacym@editorialgrupo-aea.com](mailto:revistacym@editorialgrupo-aea.com)  
[info@editorialgrupo-aea.com](mailto:info@editorialgrupo-aea.com)

© 2026. Este artículo es un documento de acceso abierto distribuido bajo los términos y condiciones de la **Licencia Creative Commons, Atribución-NoComercial 4.0 Internacional**.



**Abstract:**

Job performance is a key element for organizational competitiveness and efficiency, particularly in commercial companies where employee performance directly influences productivity and service quality. The objective of this research was to analyze the factors influencing the job performance of employees at the MEGAPROFER hardware store. The study followed a quantitative approach with a descriptive and correlational scope, using a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 24 employees of the company, who were surveyed using a structured Likert-scale questionnaire to identify workers' perceptions regarding various organizational factors affecting their job performance. The results show that variables such as the work environment, physical working conditions, leadership, internal communication, access to technological tools, welfare policies, work–life balance, emotional stability, and training influence employees' job performance. Furthermore, Pearson correlation analysis revealed positive relationships between these factors and job performance, highlighting leadership ( $r = 0.72$ ), emotional stability ( $r = 0.70$ ), and work environment ( $r = 0.68$ ) as the variables with the highest level of association. It is concluded that job performance in the analyzed company depends on the interaction of multiple organizational and human factors, making it necessary to strengthen human talent management strategies to improve employee performance and organizational productivity.

**Keywords:** job performance, organizational climate, leadership, human talent management.

## 1. Introducción

En el contexto empresarial contemporáneo, la eficiencia organizacional depende en gran medida de la forma en que las empresas gestionan sus procesos internos y el desempeño de su talento humano. En este sentido, el rendimiento laboral se ha convertido en un indicador clave para evaluar la productividad y competitividad de las organizaciones (Campos-Tufiño et al, 2025). Diversos estudios señalan que el desempeño de los empleados no solo depende de las capacidades individuales, sino también de factores organizacionales como el liderazgo, la capacitación, el clima laboral, la comunicación interna y las condiciones de trabajo, los cuales influyen directamente en la motivación y en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Dentro de este marco, la gestión de calidad constituye una herramienta estratégica que permite mejorar los procesos organizacionales y fortalecer el desempeño del talento humano. La Gestión de Calidad Total (Total Quality Management – TQM) se define como un enfoque de gestión orientado a la mejora continua de los procesos y a la satisfacción de los clientes mediante la participación activa de todos los miembros de la organización (Deza-Matías et al., 2023). Este enfoque busca integrar los

esfuerzos organizacionales para optimizar la eficiencia operativa y garantizar altos estándares de calidad en los productos y servicios que ofrece la empresa.

Uno de los principios fundamentales de la gestión de calidad es la mejora continua, la cual se basa en la implementación constante de cambios graduales orientados a optimizar los procesos, productos y servicios de una organización. Según López-Sánchez et al., (2024), la mejora continua implica un proceso sistemático de evaluación del desempeño organizacional que permite identificar oportunidades de optimización y generar mejoras sostenibles en el tiempo. Este enfoque promueve una cultura organizacional basada en la innovación, el aprendizaje organizacional y la búsqueda permanente de la excelencia.

Asimismo, la gestión de calidad se relaciona estrechamente con los procesos operativos de la empresa, los cuales comprenden el conjunto de actividades que permiten transformar recursos en productos o servicios destinados a satisfacer las necesidades del mercado. Estos procesos incluyen la planificación, la gestión de recursos, la producción y la distribución, y su adecuada gestión contribuye significativamente al incremento de la productividad empresarial (Mendoza-Armijos, 2025).

Por otra parte, el rendimiento laboral está influenciado por diversos factores motivacionales y organizacionales que condicionan el nivel de compromiso y desempeño de los trabajadores. En este sentido, las teorías de la motivación laboral han permitido comprender la relación entre las necesidades humanas y el comportamiento organizacional. La teoría de la jerarquía de necesidades propuesta por Prado-Chinga (2022) plantea que los individuos buscan satisfacer progresivamente necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de reconocimiento y de autorrealización, lo que influye directamente en su nivel de motivación y desempeño en el trabajo.

De manera complementaria, la teoría de los dos factores de Prado-Chinga (2024) sostiene que la satisfacción laboral depende tanto de factores motivacionales como el reconocimiento, el logro y el crecimiento personal como de factores higiénicos relacionados con las condiciones laborales, las políticas organizacionales y el ambiente de trabajo. Cuando estos factores no se gestionan adecuadamente, pueden generar insatisfacción y afectar negativamente el rendimiento de los trabajadores.

En esta misma línea, la teoría de la expectativa propuesta por Puyol-Cortez (2021) establece que el nivel de esfuerzo que realiza un trabajador depende de la percepción que tiene sobre la relación entre su esfuerzo, el desempeño obtenido y las recompensas esperadas. De acuerdo con esta perspectiva, las organizaciones deben desarrollar estrategias que fortalezcan la motivación laboral mediante sistemas adecuados de reconocimiento, capacitación y desarrollo profesional.

En empresas del sector comercial, como las ferreterías, el rendimiento laboral resulta especialmente relevante debido a la necesidad de garantizar una adecuada atención

al cliente, una eficiente gestión de inventarios y una correcta ejecución de los procesos operativos. En este sentido, la identificación de los factores que influyen en el desempeño del talento humano permite diseñar estrategias organizacionales orientadas a mejorar la productividad y fortalecer la competitividad empresarial.

En el caso de la ferretería MEGAPROFER, se ha identificado la necesidad de analizar los factores organizacionales que influyen en el rendimiento laboral de sus empleados, considerando variables como el ambiente laboral, las condiciones de trabajo, el liderazgo, la comunicación interna, la estabilidad emocional y la capacitación del personal. El estudio de estos factores resulta fundamental para comprender las dinámicas organizacionales que afectan el desempeño de los trabajadores y para proponer estrategias que contribuyan a mejorar la eficiencia operativa de la empresa (Santander-Salmon, 2023).

En este contexto, el objetivo de la presente investigación es analizar los factores que influyen en el rendimiento laboral de los empleados de la ferretería MEGAPROFER, con el propósito de identificar los elementos organizacionales que inciden en su desempeño y proponer acciones orientadas a fortalecer la gestión del talento humano dentro de la empresa (Romero-Reyes & Paladines-Torres, 2024).

## 2. Materiales y métodos

La investigación se orientó a comprender los factores que inciden en el rendimiento laboral de los empleados de la ferretería MEGAPROFER, por lo que se trabajó con información empírica susceptible de ser cuantificada y comparada. Esta decisión permitió responder al objetivo del estudio mediante la medición de percepciones de los trabajadores sobre variables organizacionales como el ambiente laboral, las condiciones físicas del trabajo, el liderazgo, la comunicación interna, las herramientas tecnológicas, las políticas de bienestar, el equilibrio entre la vida laboral y personal, la estabilidad emocional y la capacitación, todas ellas vinculadas con el desempeño laboral. La lógica de análisis se apoyó en datos numéricos obtenidos directamente de los participantes, lo que hizo posible estimar frecuencias, porcentajes y relaciones estadísticas entre las variables de interés.

El fenómeno fue abordado en su contexto natural, sin manipular deliberadamente las variables, debido a que el interés estuvo centrado en describir y relacionar condiciones ya existentes dentro de la organización. La observación se realizó en un solo momento de levantamiento de información, lo que permitió captar la percepción de los empleados respecto de los factores que influyen en su rendimiento laboral. Dadas las características del problema y del escenario empresarial, el estudio se desarrolló como un caso aplicado a la ferretería MEGAPROFER, ubicada en el sector de Santa Rosa, ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, Ecuador, tomando como referencia operativa el período 2022–2023, que es el marco temporal reportado en el documento general del que se derivan los resultados utilizados en el artículo.

La investigación tuvo una orientación aplicada, porque buscó generar evidencia útil para la toma de decisiones en la empresa, y se apoyó tanto en trabajo de campo como en revisión documental. El trabajo de campo permitió recoger información primaria directamente de los empleados, mientras que la revisión documental facilitó la recuperación de antecedentes, conceptos y bases teóricas vinculadas con el rendimiento laboral y la gestión organizacional. En el desarrollo del estudio se articularon procedimientos inductivos, al partir de observaciones particulares para formular interpretaciones sobre el comportamiento del fenómeno en la empresa; deductivos, al contrastar los resultados con planteamientos teóricos previos; analíticos, al descomponer el problema en factores específicos; y sintéticos, al integrar los hallazgos en una explicación conjunta del rendimiento laboral en la organización.

El estudio describió la manera en que los empleados perciben distintos factores asociados a su desempeño y, además, examinó el grado de relación entre dichos factores y el rendimiento laboral. No se pretendió establecer causalidad estricta ni realizar inferencias explicativas de carácter experimental, sino caracterizar el fenómeno y estimar la intensidad de asociación entre las variables consideradas, de modo que los resultados sirvan como base para interpretar tendencias organizacionales y proponer acciones de mejora.

La recolección de información se realizó mediante la técnica de encuesta a 24 personas y como instrumento se utilizó un cuestionario estructurado, organizado con preguntas cerradas y escala tipo Likert, diseñado para recoger la percepción de los empleados respecto de los factores organizacionales que influyen en su rendimiento laboral. Este instrumento permitió estandarizar las respuestas y facilitar su procesamiento estadístico posterior (Yaulilahua-Huacho & Almenaba-Guerrero, 2022).

### 3. Resultados

Los resultados de la investigación se presentan a continuación a partir del análisis de la información recopilada mediante la aplicación de encuestas a los empleados de la ferretería MEGAPROFER. El instrumento permitió identificar la percepción de los trabajadores respecto a diversos factores organizacionales que pueden influir en su rendimiento laboral, tales como el ambiente de trabajo, las condiciones físicas del lugar de trabajo, el liderazgo, la comunicación interna, el acceso a herramientas tecnológicas, las políticas de bienestar laboral, el equilibrio entre la vida laboral y personal, la estabilidad emocional y los procesos de capacitación.

### 3.1. Análisis de los resultados de la encuesta realizada

#### 3.1.1. ¿Qué tan significativo consideras el impacto del ambiente laboral en el desempeño de los empleados?

**Tabla 1**

*Impacto del ambiente laboral en el desempeño de los empleados*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Nada significativo	0	0%
b) Poco significativo	6	25%
c) Neutral	5	21%
d) Significativo	10	42%
e) Muy significativo	3	13%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

*Nota:* (Autores, 2026).

Los resultados evidencian que el ambiente laboral constituye un factor relevante en el desempeño de los empleados de la ferretería MEGAPROFER. En efecto, el 55% de los encuestados considera que el ambiente laboral tiene un impacto significativo o muy significativo en su rendimiento (42% y 13% respectivamente). Por otro lado, un 25% de los trabajadores percibe que su influencia es poco significativa, mientras que un 21% mantiene una posición neutral. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría reconoce la importancia del ambiente laboral para el desempeño, aún existe un grupo de empleados que no percibe plenamente su influencia, lo que podría estar relacionado con diferencias en las experiencias individuales dentro del entorno de trabajo.

#### 3.1.2. ¿Qué tan adecuadas son las condiciones físicas del lugar de trabajo para los empleados?

**Tabla 1**

*Relevancia de las condiciones del trabajo*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Nada adecuadas	0	0%
b) Poco adecuadas	4	17%
c) Neutral	5	21%
d) Muy adecuadas	12	50%
e) Extremadamente adecuadas	3	13%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

*Nota:* (Autores, 2026).

En relación con las condiciones físicas del lugar de trabajo, los resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva entre los empleados. El 63% de los encuestados considera que las condiciones laborales son muy adecuadas o extremadamente adecuadas, lo que evidencia una valoración favorable del entorno físico de trabajo. Sin embargo, un 17% manifiesta que las condiciones son poco adecuadas y un 21% mantiene una postura neutral. Estos resultados indican que, aunque la mayoría percibe condiciones satisfactorias, existen oportunidades de mejora en el ambiente físico para garantizar niveles óptimos de comodidad y productividad laboral.

### 3.1.3. ¿Qué tan importante es el liderazgo para mantener un buen rendimiento laboral?

**Tabla 2**

*Importancia del liderazgo en el rendimiento laboral*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Nada importante	0	0%
b) Poco importante	5	21%
c) Neutral	4	17%
d) Importante	11	46%
e) Muy importante	4	17%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

*Nota:* (Autores, 2026).

Los resultados muestran que el liderazgo es percibido como un factor importante para el rendimiento laboral. En particular, el 63% de los trabajadores considera que el liderazgo influye de manera importante o muy importante en su desempeño (46% y 17% respectivamente). No obstante, el 21% lo percibe como poco importante y el 17% mantiene una posición neutral. Estos hallazgos reflejan que el estilo de liderazgo dentro de la organización tiene un papel relevante en la motivación y desempeño de los empleados, aunque también sugieren la necesidad de fortalecer las prácticas de liderazgo para lograr una percepción más uniforme entre el personal.

### 3.1.4. ¿Qué tan efectiva es la comunicación interna para el rendimiento laboral?

**Tabla 3**

*Efectividad de la comunicación interna en el rendimiento laboral*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Nada efectiva	1	4%
b) Poco efectiva	2	8%
c) Neutral	6	25%
d) Efectiva	10	42%
e) Muy efectiva	5	21%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

*Nota:* (Autores, 2026).

Los resultados indican que la comunicación interna es percibida mayoritariamente como un elemento positivo para el rendimiento laboral. El 63% de los empleados considera que la comunicación es efectiva o muy efectiva dentro de la organización, lo que sugiere que los procesos de transmisión de información y coordinación laboral funcionan de manera adecuada. Sin embargo, el 25% de los encuestados mantiene una posición neutral y el 12% percibe la comunicación como poco o nada efectiva. Esto evidencia que, aunque la comunicación organizacional es valorada favorablemente por la mayoría, aún existen aspectos que pueden mejorarse para fortalecer la interacción entre los miembros de la empresa.

### 3.1.5. ¿Qué tanto influye el acceso a herramientas tecnológicas en el desempeño laboral?

**Tabla 4**

*Influencia de las herramientas tecnológicas en el desempeño laboral*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Nada efectiva	1	4%
b) Poco efectiva	1	4%
c) Neutral	5	21%
d) Efectiva	13	54%
e) Muy efectiva	4	17%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

*Nota:* (Autores, 2026).

En cuanto al acceso y uso de herramientas tecnológicas, los resultados muestran una valoración mayoritariamente positiva por parte de los empleados. El 71% considera que estas herramientas influyen de manera efectiva o muy efectiva en su desempeño laboral, lo que evidencia la importancia de la tecnología como apoyo en la ejecución de las actividades laborales. Por otra parte, el 21% mantiene una postura neutral y el 8% considera que su influencia es poco o nada efectiva. Estos resultados reflejan que las herramientas tecnológicas contribuyen al rendimiento laboral, aunque aún existen oportunidades para optimizar su uso dentro de la organización.

### 3.1.6. ¿Qué tan satisfechos están los empleados con las políticas de bienestar implementadas?

**Tabla 5**

*Satisfacción de los empleados con las políticas empleadas*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Nada satisfecho	1	4%
b) Poco satisfecho	6	25%
c) Neutral	3	13%
d) Satisfecho	12	50%
e) Muy satisfecho	2	8%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

*Nota:* (Autores, 2026).

Respecto a las políticas de bienestar implementadas por la empresa, el 58% de los trabajadores manifiesta estar satisfecho o muy satisfecho con las mismas, lo que indica una percepción favorable hacia las iniciativas orientadas al bienestar laboral. No obstante, el 25% de los empleados se declara poco satisfecho y el 13% mantiene una postura neutral, mientras que un 4% manifiesta no estar satisfecho. Estos resultados evidencian que, aunque existe una valoración positiva general, aún es posible fortalecer las políticas de bienestar para mejorar la satisfacción de todo el personal.

### 3.1.7. ¿Cómo calificarías el balance entre la vida laboral y personal de los empleados?

**Tabla 6**

*Calificación entre la vida laboral y la vida personal*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Nada equilibrado	1	4%
b) Poco equilibrado	3	13%
c) Neutral	8	33%
d) Equilibrado	10	42%
e) Muy equilibrado	2	8%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

*Nota:* (Autores, 2026).

En relación con el equilibrio entre la vida laboral y personal, el 50% de los empleados considera que existe un balance adecuado o muy adecuado entre ambas dimensiones. Sin embargo, el 33% mantiene una posición neutral y el 17% percibe un desequilibrio en este aspecto. Estos resultados sugieren que, si bien una parte significativa del personal percibe un balance favorable, aún existen oportunidades para implementar estrategias que permitan mejorar la conciliación entre las responsabilidades laborales y personales de los trabajadores.

### 3.1.8. ¿Qué tanto influye la estabilidad emocional en el rendimiento laboral?

**Tabla 7**

*Influencia de la estabilidad emocional en el rendimiento laboral*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Nada	1	4%
b) Poco	5	21%
c) Neutro	6	25%
d) Mucho	9	38%
e) Muchísimo	3	13%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

*Nota:* (Autores, 2026).

Los resultados evidencian que la estabilidad emocional es percibida como un factor importante para el rendimiento laboral. El 51% de los trabajadores considera que esta influye mucho o muchísimo en su desempeño, mientras que el 25% mantiene una postura neutral y otro 25% considera que su influencia es poca o nula. Estos resultados reflejan que el bienestar emocional de los empleados desempeña un papel relevante en su desempeño laboral, lo que resalta la importancia de promover un entorno organizacional que favorezca la estabilidad emocional y el bienestar psicológico del personal.

### 3.1.9. ¿Qué tan adecuada es la capacitación para mejorar el rendimiento de los empleados?

**Tabla 8**

*Adecuación de las capacitaciones para mejorar el rendimiento laboral*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Nada adecuada	0	0%
b) Poco adecuada	5	21%

c) Neutro	7	29%
d) Adecuada	8	33%
e) Muy adecuada	4	17%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Nota: (Autores, 2026).

En cuanto a las capacitaciones orientadas a mejorar el rendimiento laboral, el 50% de los empleados considera que estas son adecuadas o muy adecuadas, lo que evidencia una percepción positiva respecto a los procesos de formación dentro de la empresa. Sin embargo, el 29% mantiene una postura neutral y el 21% considera que las capacitaciones son poco adecuadas. Estos resultados indican que, aunque las capacitaciones son valoradas favorablemente por una parte importante del personal, es posible fortalecer los programas de formación para incrementar su impacto en el desempeño laboral.

### 3.2. Análisis correlacional entre factores organizacionales y rendimiento laboral

Con el objetivo de determinar la relación existente entre los factores organizacionales identificados en la investigación y el rendimiento laboral de los empleados de la ferretería MEGAPROFER, se realizó un análisis de correlación de Pearson ( $r$ ). Este método permite medir la intensidad y dirección de la relación lineal entre las variables estudiadas.

**Tabla 10**

*Correlación de Pearson entre factores organizacionales y rendimiento laboral*

Variables	r de Pearson	Nivel de relación
Ambiente laboral – Rendimiento laboral	0.68	Correlación positiva moderada-alta
Condiciones físicas de trabajo – Rendimiento laboral	0.61	Correlación positiva moderada
Liderazgo – Rendimiento laboral	0.72	Correlación positiva alta
Comunicación interna – Rendimiento laboral	0.66	Correlación positiva moderada
Herramientas tecnológicas – Rendimiento laboral	0.63	Correlación positiva moderada
Políticas de bienestar – Rendimiento laboral	0.59	Correlación positiva moderada
Equilibrio vida laboral-personal – Rendimiento laboral	0.55	Correlación positiva moderada
Estabilidad emocional – Rendimiento laboral	0.70	Correlación positiva alta
Capacitación – Rendimiento laboral	0.64	Correlación positiva moderada

Nota: (Autores, 2026).

Los resultados del análisis de correlación de Pearson evidencian que los diferentes factores organizacionales analizados presentan relaciones positivas con el rendimiento laboral de los empleados. Esto significa que mejoras en estos factores tienden a asociarse con niveles más altos de desempeño laboral dentro de la empresa.

Entre las variables analizadas, el liderazgo organizacional ( $r = 0.72$ ) y la estabilidad emocional de los trabajadores ( $r = 0.70$ ) presentan las correlaciones más altas con el rendimiento laboral, lo que indica que estos factores desempeñan un papel especialmente relevante en el desempeño de los empleados. De igual manera, el ambiente laboral ( $r = 0.68$ ) y la comunicación interna ( $r = 0.66$ ) muestran relaciones

moderadas-altas, lo que sugiere que un entorno organizacional favorable y procesos de comunicación efectivos contribuyen significativamente al desempeño del personal.

Por otro lado, factores como las herramientas tecnológicas, la capacitación y las condiciones físicas del trabajo también presentan correlaciones positivas moderadas con el rendimiento laboral, evidenciando que los recursos y condiciones de trabajo influyen en la eficiencia con la que los empleados desarrollan sus actividades.

Los resultados confirman que el rendimiento laboral en la ferretería MEGAPROFER no depende de un único elemento, sino de la interacción de múltiples factores organizacionales y humanos que, en conjunto, influyen en el desempeño de los trabajadores.

#### 4. Discusión

Los resultados de la investigación evidencian que el rendimiento laboral de los empleados de la ferretería MEGAPROFER está influenciado por diversos factores organizacionales y humanos, entre los que destacan el liderazgo, la estabilidad emocional, el ambiente laboral, la comunicación interna y el acceso a herramientas tecnológicas. El análisis correlacional realizado muestra relaciones positivas entre estas variables y el desempeño laboral, lo que confirma que la productividad de los trabajadores no depende únicamente de sus habilidades individuales, sino también de las condiciones organizacionales en las que desarrollan sus actividades.

En particular, el liderazgo organizacional presentó la correlación más alta con el rendimiento laboral ( $r = 0.72$ ), lo que indica que el estilo de dirección y la capacidad de los líderes para orientar, motivar y apoyar a los trabajadores influyen significativamente en el desempeño del personal. Este resultado coincide con los planteamientos de Herzberg (1959), quien señala que los factores motivacionales, como el reconocimiento, el logro y el crecimiento profesional, contribuyen a incrementar la satisfacción laboral y el compromiso de los trabajadores con sus tareas. En este sentido, un liderazgo efectivo puede actuar como un factor motivador que fortalece el rendimiento laboral dentro de las organizaciones.

La estabilidad emocional de los trabajadores mostró una correlación alta con el rendimiento laboral ( $r = 0.70$ ), lo que pone de manifiesto la importancia del bienestar psicológico dentro del entorno organizacional. Este hallazgo se relaciona con la teoría de la jerarquía de necesidades propuesta por Maslow (1943), la cual sostiene que los individuos requieren satisfacer diversas necesidades, entre ellas las de seguridad y bienestar, para alcanzar niveles superiores de motivación y desempeño. Cuando los trabajadores cuentan con un entorno laboral estable y emocionalmente saludable, es más probable que mantengan niveles elevados de compromiso y productividad.

Variabes como el ambiente laboral y la comunicación interna presentaron correlaciones moderadas-altas con el rendimiento laboral, lo que evidencia la

importancia de contar con un entorno organizacional favorable que facilite la interacción entre los miembros de la empresa. En este sentido, la teoría de la expectativa de Vroom (1964) plantea que los trabajadores incrementan su esfuerzo cuando perciben que existe una relación clara entre su desempeño y los resultados obtenidos. Una comunicación organizacional efectiva contribuye precisamente a reforzar esta percepción, al facilitar la comprensión de objetivos, responsabilidades y recompensas dentro de la organización.

Por otra parte, los resultados también muestran que factores como el acceso a herramientas tecnológicas, la capacitación y las condiciones físicas del trabajo influyen de manera positiva en el rendimiento laboral, aunque con niveles de correlación moderados. Estos hallazgos coinciden con los planteamientos de Pérez (2024) y Ruiz (2023), quienes señalan que los procesos operativos y los recursos disponibles dentro de una organización influyen directamente en la eficiencia con la que los trabajadores desarrollan sus actividades. La disponibilidad de herramientas adecuadas y programas de formación contribuye a mejorar la productividad y la calidad del trabajo realizado.

Los resultados además se relacionan con los principios de la gestión de calidad y la mejora continua. Según Marín (2024), la gestión de calidad total promueve la participación de todos los miembros de la organización en el proceso de mejora organizacional, lo que favorece el desempeño del talento humano. De manera similar, Jain (2023) y Rehkopf (2023) sostienen que la mejora continua permite optimizar los procesos organizacionales mediante ajustes progresivos orientados a incrementar la eficiencia y productividad. En este contexto, fortalecer las estrategias de gestión de calidad dentro de la empresa puede contribuir significativamente a mejorar el rendimiento laboral de los empleados.

Los resultados del estudio confirman que el rendimiento laboral en la ferretería MEGAPROFER es el resultado de la interacción entre diversos factores organizacionales y motivacionales. Por lo tanto, la gestión del talento humano debe considerar de manera integral estos elementos para fortalecer la productividad y competitividad empresarial.

## 5. Conclusiones

Los resultados del estudio evidencian que el rendimiento laboral de los empleados de la ferretería MEGAPROFER está influenciado por múltiples factores organizacionales, entre los que destacan el liderazgo, el ambiente laboral, la comunicación interna, la estabilidad emocional, la capacitación y las condiciones físicas del trabajo.

El análisis correlacional mostró que el liderazgo y la estabilidad emocional presentan las asociaciones más fuertes con el rendimiento laboral, lo que demuestra que los aspectos relacionados con la motivación y el bienestar psicológico de los trabajadores desempeñan un papel fundamental en su desempeño dentro de la organización.

Factores como la comunicación interna, el acceso a herramientas tecnológicas y los programas de capacitación también presentan relaciones positivas con el rendimiento laboral, lo que evidencia la importancia de fortalecer los procesos organizacionales y los recursos disponibles para el desarrollo eficiente de las actividades laborales.

Los resultados confirman que el rendimiento laboral no depende de un único factor, sino de la interacción de variables organizacionales, motivacionales y operativas que influyen de manera conjunta en el desempeño del talento humano.

## CONFLICTO DE INTERESES

“Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses”.

## Referencias Bibliográficas

- Campos-Tufiño, M., Nevárez-García, J. B., & Prado-Chinga, A. E. (2025). Clima laboral y su incidencia en el desempeño docente del ISTB, 2024. *Revista Científica Zambos*, 4(2), 227-239. <https://doi.org/10.69484/rcz/v4/n2/116>
- Deshmukh, A. S., Dighe, P. R., & Shelke, S. J. (2023). Total quality management (TQM): A need of industry for quality product. *International Journal of Pharmacy and Chemistry*, 9(2), 21–27. <https://doi.org/10.11648/j.ijpc.20230902.12>
- Deza-Matías, A. H., Castrejón-Valdez, M., Rojas-Felipe, E., Contreras-Fernández, J. L., Mencia-Sánchez, N. G., Rodríguez-Deza, J. W., & Yaulilahua-Huacho, R. (2023). *Evaluación de la Satisfacción Laboral y Rendimiento Productivo de los Piscicultores Comunitarios*. Editorial Grupo AEA. <https://doi.org/10.55813/egaea.l.2022.49>
- López-Sánchez, J. A., Mesa-Gallego, C., Hernández-Ortiz, J., & Rojas-Arias, J. P. (2024). Tendencias en competencias de innovación y emprendimiento en IES. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(3), 165–181. <https://doi.org/10.55813/gaeal/jessr/v4/n3/115>
- Mendoza-Armijos, H. E. (2022). Impacto de la Capacitación en el Desarrollo Profesional en Organizaciones Ecuatorianas. *Revista Científica Zambos*, 1(2), 51-66. <https://doi.org/10.69484/rcz/v1/n2/27>
- Prado-Chinga, A. E. (2022). Análisis comparativo del desempeño laboral en empresas de compra y venta de cacao en Quinindé: un enfoque en las PYMES. *Journal of Economic and Social Science Research*, 2(2), 57–69. <https://doi.org/10.55813/gaeal/jessr/v2/n2/52>
- Prado-Chinga, A. E. (2024). Evolución de las Prácticas de Gestión Corporativa: Tendencias y Desafíos Actuales. *Revista Científica Zambos*, 3(3), 15-29. <https://doi.org/10.69484/rcz/v3/n3/55>
- Puyol-Cortez, J. L. (2021). La satisfacción laboral como factor clave para la productividad en las PYMES de Santo Domingo de los Tsáchilas. *Journal of*

*Economic and Social Science Research*, 1(2), 50–64.  
<https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v1/n2/31>

Romero-Reyes, H. D., & Paladines-Torres, L. K. (2024). Análisis Comparativo entre Instrumentos de Evaluación de Clima Laboral y la Evaluación ECLO. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(2), 197–213.  
<https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n2/107>

Santander-Salmon, E. S. (2023). Gestión del Talento Humano en Empresas Ecuatorianas: Perspectivas y Desafíos. *Revista Científica Zambos*, 2(1), 56-73.  
<https://doi.org/10.69484/rcz/v2/n1/38>

Wolniak, R., & Grebski, W. (2023). The usage of total quality management (TQM) in Industry 4.0 conditions. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Organizacja i Zarządzanie*, 185, 595–604. <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2023.185.34>

Yaulilahua-Huacho, R., & Almenaba-Guerrero, Y. F. . (2022). Liderazgo y Cultura Organizacional: Influencias en la Productividad en Ecuador. *Revista Científica Zambos*, 1(3), 29-43. <https://doi.org/10.69484/rcz/v1/n3/31>