






Working environment and employee job performance in a Peruvian customs operator company in Callao, Lima 2022

Quesada Izquierdo Cristian Luis¹, Calderón Ruiz Miluska Georgina², Albarran Taype Rosmery³, Pachas Fuentes, María Olivia⁴, Machaca Legua Jessica Araceli⁵ Universidad Privada del Norte^{1,2,3,4,5} Perú.
criluqueiz@gmail.com, calderonmiluska0@gmail.com, rossmeryalbarran@gmail.com, mpachasfuentes@gmail.com,
jessymachacal@gmail.com

Abstract- The organizations have been evolving, trying to differentiate themselves through a management that identifies them, applying different management methods, and at the same time the administration of human capital. The management of the work environment represents a fundamental factor in the welfare of employees. The present research has a quantitative, non-experimental approach of descriptive-correlational type, the unit of study are the 40 workers of the Peruvian customs operator company in Callao being the variables of study the work performance through the dimensions task performance, counterproductive behavior, and contextual performance, and in the case of the work environment variable, the dimensions are leadership, recognition and cooperation. The objective of the research is to determine the relationship between work climate and work performance in order to contribute through a proposal that covers the improvement of the understanding of the behavior of employees by analyzing the processes that affect their daily work and are related to their work performance, seeking to impact on the achievement of the objectives of the organization and to be a model for organizations in the same or similar fields.

Key words: work environment, work performance, human resources, organization, employees.

I. INTRODUCCIÓN

En el ecosistema empresarial competitivo en el que se desarrollan las organizaciones, los directivos buscan gestionar de la mejor manera al recurso humano, desarrollando herramientas que permitan la transmisión de una cultura organizacional que proporcione el camino adecuado para el desarrollo de un buen clima laboral[1]. Considerándose a la cultura como una característica del clima laboral, la podemos definir como un conjunto de creencias, conductas y valores que serán compartidos por todos los colaboradores en una organización.[2] En los últimos años, se ha incrementado la atención a la relación del empleado y la empresa, muchas empresas se están enfocando en crear un referente, es decir desarrollar un employer branding, empleando principios de marketing dentro de la gestión de recursos humanos con la finalidad de fortalecer las relaciones entre ellos, posicionando al capital humano en un nivel estratégico [3]

El clima laboral es una variable elemental desde el punto de vista estratégico en una organización, debido a la diversidad de los colaboradores (tipo de puesto laboral, especialidad, cultura, grado académico, etc.), ello genera la exigencia de comprender sus percepciones, necesidades y motivaciones a fin de promover una mayor eficiencia y eficacia en los procesos y resultados.[4]. Puesto que se ha llegado a comprender que un buen ambiente laboral no solo favorece el alcance de las metas propuestas, sino que impacta en la forma en que los colaboradores perciben la organización y se como involucran con ella.[5]

Alrededor del mundo, existe una creciente brecha de unos 1200 millones de trabajadores, con diferencias en cuanto a horas laborales, diferencias en niveles de trabajo intensivo y emocionalmente exigente, siendo las personas con menor nivel de formación, las que tienen pésimas condiciones de trabajo y menores posibilidades de potenciar y desarrollar sus capacidades. En ese sentido se remarca la importancia de un clima social positivo dentro de las organizaciones, incorporando empatía y diálogo social en pro de mejorar la calidad del empleo[6], analizando la capacidad de trabajo por área.

En el Perú, el 81% de los trabajadores considera que la armonía en el centro de labores es importante[7], puesto que el bienestar se considera un impulsor de la productividad, considerándose una de las tendencias globales, además el 58% de ejecutivos estima que emplear la estrategia de bienestar laboral impacta en la fidelización laboral, debido a que el factor económico es una motivante únicamente a corto plazo, siendo necesaria una combinación de diversos factores[8].

La presente investigación tiene como objetivo determinar la correlación entre las variables clima laboral y desempeño laboral en una empresa peruana operadora aduanera en el Callao, debido a que ha observado una disminución en el desempeño laboral de los colaboradores y se presentan problemas de comunicación entre los colaboradores y el líder. Por ello iniciaremos analizando la

variable de clima laboral, a través de las siguientes dimensiones[9]:

Liderazgo: Es aquella capacidad de influir en los colaboradores para el logro de los objetivos. En ese sentido, es necesario que el líder desarrolle una visión integral del recurso humano y de la organización, a fin de generar una excelente gestión[10]. Desde este enfoque, el rol del liderazgo busca promover el crecimiento y la colaboración de los trabajadores[11], potenciando su creatividad y el desarrollo de competencias. Los líderes transformacionales transmiten una visión, que a su vez genera en los colaboradores un compromiso con la organización, a través de la solidez de las relaciones y la apertura al diálogo, se desarrollaría un impacto positivo en el clima laboral percibido[12]. Si bien es cierto existe diversos tipos de liderazgo, una alternativa interesante es estructurar un liderazgo flexible, que permita establecer sinergias que creen, aporten y desarrollen procesos efectivos con equipos que fomenten la mejora continua organizacional, capaces de hacer frente juntos a las amenazas, aprovechando las oportunidades, principalmente en pymes, donde se ha hallado que el liderazgo es deficiente, lo cual produce consecuencias negativas, como el bajo rendimiento, la alta rotación del personal y la falta de compromiso[13].

Reconocimiento: Es la percepción de los miembros de la organización en función a la compensación obtenida, como resultado de su aporte o contribución a la organización [14], por lo cual es un factor que puede afectar la motivación y la moral de los colaboradores, por ende es fundamental para reforzar el clima organizacional y la satisfacción en el centro laboral[15].

Cooperación y apoyo: Es el desarrollo de un entorno laboral basado en cordialidad, compañerismo y apoyo constante entre los líderes y compañeros[16]. La cooperación y apoyo generan un entusiasmo, que refuerza los lazos de comunicación, los cuales resultan en mejores relaciones interpersonales, mejora de confianza, mayor empatía y respeto, lo cual también es apreciado y reconocido por los clientes[17].

Por otro lado, así como analizamos el clima laboral, es imperativo analizar como el desempeño laboral podría tener alguna relación con el mismo, en ese sentido la variable del desempeño laboral, es entendida como la manera en que los colaboradores en una organización realizan las funciones y/o tareas designadas[18]. Es decir, es la eficiencia de la capacidad de trabajo que tiene cada colaborador en función a la realización o no de sus responsabilidades, a fin de cumplir con los objetivos organizacionales[19]. Considerando, que en actualidad se dificulta incorporar colaboradores capaces de abordar retos y adaptarse, es imprescindible adoptar técnicas y procedimientos que permitan evaluar al personal, no solo del punto de vista cognitivo e intelectual, sino las habilidades blandas para identificar a tiempo cuáles se pueden ir fortaleciendo y potenciando[20].

Es por ello necesario, el análisis de las dimensiones del desempeño laboral:

Desempeño de la tarea: Se entiende como el logro de cada colaborador con relación a sus tareas y responsabilidades definidas en la descripción de puestos [21], que impactan de manera directa en las actividades económicas de la organización y están condicionadas al nivel de competencias del colaborador[22].

Comportamientos Contraproducentes:[21]Son aquellos comportamientos o actos intencionados, realizados de manera voluntaria, con la finalidad de beneficiar a un colaborador o colaboradores perjudicando a la organización. Estos comportamientos afectan negativamente el clima organizacional, y se pueden acentuar si el colaborador evidencia que dicho actuar contraproducente no es sancionado[23]. Dicho comportamiento se define como disfuncional, debido a que genera daño en los procesos, productividad y rentabilidad[24]. A continuación, se consigna una relación de comportamientos considerados en esta dimensión, cabe mencionar que pueden existir otros:

TABLA 1
LISTADO DE COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUENTES

Listado de Comportamientos Contraproducentes
Robos y conductas relacionadas
Destrucción de la propiedad de la organización
Mal uso de información
Mal uso de tiempo y de los recursos
Comportamiento temerario
Falta de atención
Baja de calidad en el trabajo
Uso y abuso de alcohol
Uso y abuso de drogas
Abusos verbales
Abusos físicos o sexuales

Fuente:[25]

Desempeño Contextual: Esta referido a las conductas que contribuyen a la mejora del ambiente organizacional dentro del lugar de trabajo, es decir son comportamientos que apoyan un adecuado desenvolvimiento del ambiente social y psicológico durante el desarrollo de las tareas[26] que pueden facilitar o dificultar las mismas[27].

II. METODOLOGÍA

La presente investigación emplea el enfoque descriptivo – correlacional, debido a que busca determinar la relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral, la unidad de estudio es una empresa peruana operadora aduanera en el Callao, Lima y la muestra es de tipo censal, por lo cual se toma a los 40 colaboradores considerando todas las áreas de la empresa como se observa en la tabla 2:

TABLA 2
CANTIDAD DE TRABAJADORES POR ÁREA

ÁREAS	CANTIDAD
ADMINISTRATIVA	5
CONTABLE	4
OPERATIVA	31
TOTAL	40

Elaboración Propia

Se empleó la técnica de encuesta con la finalidad de obtener la información en relación con las variables de estudio clima laboral y la variable desempeño laboral, se empleó un cuestionario para el recojo de la información, el cual consta de 34 preguntas agrupadas en función a las dimensiones analizadas por variable, como se observa en la siguiente figura:

CLIMA LABORAL	N.º DE PREGUNTAS
Liderazgo	1 al 6
Reconocimiento	7 al 12
Cooperación y Apoyo	13 al 17
DESEMPEÑO LABORAL	N.º DE PREGUNTAS
Desempeño de la tarea	18 al 22
Comportamientos Contraproducentes	23 al 31
Desempeño Contextual	32 al 40

Fig. 1. Preguntas planeadas por variable y sus dimensiones.

En el caso de la variable clima laboral las dimensiones analizadas fueron: liderazgo, reconocimiento, cooperación y apoyo, en el caso de la variable desempeño laboral, las dimensiones fueron desempeño de la tarea, comportamientos contraproducentes y desempeño contextual, con una escala de likert del 1 al 5, para el caso de las respuestas.

En relación a la confiabilidad de los instrumentos utilizados, se empleó el programa estadístico SPSS versión 25 para determinar el coeficiente alfa de Cronbach, los resultados se muestran las tablas 3 y 4:

TABLA 3
ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE CLIMA LABORAL

Estadística de fiabilidad: Clima Laboral		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,930	,929	17

Fuente: SPSS versión 25

TABLA 4
ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE DESEMPEÑO LABORAL

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,757	,784	17

Fuente: SPSS versión 25

De la aplicación del alfa de cronbach el resultado de confiabilidad para la variable clima laboral fue de 0.930 y para la variable desempeño laboral fue de 0,757, lo cual indica una óptima confiabilidad del instrumento.

Para el recojo de datos se utilizó Google Forms, y para la tabulación y análisis de los resultados el estadístico SPSS versión 25.

IV. RESULTADOS

En función al objetivo general de determinar si existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa peruana operadora aduanera en el Callao, Lima 2022, de acuerdo al análisis realizado a través del coeficiente rho de spearman se muestra lo siguiente:

TABLA 5

CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Análisis Correlacional			Clima laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,572**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,572**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: SPSS versión 25

Se observa en la tabla 5, que el valor del coeficiente de rho Spearman es de 0,572, mostrándose un valor de sigma bilateral de 0,000 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que existe relación entre clima y desempeño laboral de los colaboradores en una empresa peruana operadora aduanera en el Callao, Lima 2022, evidenciándose una correlación positiva, es decir que cuando exista un buen clima laboral mejor será el desempeño de los colaboradores.

En relación, al primer objetivo específico, el cual busca determinar si existe relación entre clima laboral y el desempeño de la tarea de los colaboradores en una empresa peruana operadora aduanera en el Callao, Lima 2022. Se determinó que el coeficiente de rho spearman es de 0,481 entre la variable clima laboral y la dimensión desempeño de la tarea de la variable desempeño laboral, estos resultados denotan que el clima laboral es importante para un adecuado desenvolvimiento del desempeño de la tarea, como se observa en la tabla N°6

TABLA 6

CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES CLIMA LABORAL Y LA DIMENSIÓN DESEMPEÑO DE LA TAREA

Análisis Correlacional			Clima laboral	Desempeño de la tarea
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,481**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	40	40
	Desempeño de la tarea	Coefficiente de correlación	,481**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	40	40

Fuente: SPSS versión 25

En relación, al segundo objetivo específico, determinar si existe relación entre clima laboral y los comportamientos contraproducentes de los colaboradores en una empresa peruana operadora aduanera en el Callao, Lima 2022, a través del análisis del coeficiente de rho spearman se determina que la correlación es de 0,218 entre la variable clima laboral y dimensión comportamientos contraproducentes de la variable desempeño laboral, demostrando una sigma bilateral de 0,176. Estos resultados muestran que la relación es muy baja, como se puede apreciar en la tabla 7

TABLA 7

CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES CLIMA LABORAL Y LA DIMENSIÓN DE COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCTENTES

Análisis Correlacional			Clima laboral	Comportamientos contraproducentes
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,218
		Sig. (bilateral)	.	,176
		N	40	40
	Comportamientos contraproducentes	Coefficiente de correlación	,218	1,000
		Sig. (bilateral)	,176	.
		N	40	40

Fuente: SPSS versión 25

Con respecto al tercer objetivo específico, determinar la relación que existe entre clima laboral y el desempeño contextual de los colaboradores en una empresa peruana operadora aduanera en el Callao, Lima 2022. A través del análisis estadístico del coeficiente rho de spearman aplicado se determinó que entre la variable clima laboral y desempeño contextual de la variable desempeño laboral existe una relación significativa de 0,617, mostrándose una correlación positiva, como se indica en la tabla 8.

TABLA 8

CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES CLIMA LABORAL Y LA DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO CONTEXTUAL

Análisis Correlacional			Clima laboral	Desempeño contextual
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Desempeño contextual	Coefficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con el cuarto objetivo específico, que buscó determinar la relación que existe entre desempeño

laboral y liderazgo de los colaboradores en una empresa peruana operadora aduanera en el Callao, Lima 2022, a través del análisis estadístico del coeficiente rho de spearman aplicado se determinó que es de 0,620 con un valor de sigma bilateral de 0,000 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que existe relación entre desempeño laboral y liderazgo evidenciándose una correlación positiva, de acuerdo a lo mostrado en la tabla 9. Lo que significa que, si existe un adecuado liderazgo, el desarrollo del desempeño laboral de los colaboradores será óptimo e impactaría de manera positiva en la empresa.

TABLA 9

CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL Y LA DIMENSIÓN DE LIDERAZGO

Análisis Correlacional			Desempeño laboral	Liderazgo
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,620**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Liderazgo	Coefficiente de correlación	,620**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: SPSS versión 25

En relación al quinto objetivo específico, que plantea determinar la relación si existe relación entre desempeño laboral y reconocimiento de los colaboradores en una empresa peruana operadora aduanera en el Callao, Lima 2022, a través del análisis estadístico se indica que el valor del coeficiente de rho spearman es de 0,536 con un valor de sigma bilateral de 0,000 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que existe relación entre desempeño laboral y reconocimiento, es decir una correlación positiva, por lo tanto es importante considerar, valorar y reconocer el trabajo que realizan los colaboradores en una empresa, dado que ello permitiría que el desempeño laboral sea adecuado, como podemos analizarlo en la tabla N° 10.

TABLA 10

CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL Y LA DIMENSIÓN DE RECONOCIMIENTO

Análisis Correlacional			Desempeño laboral	Reconocimiento
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,536**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Reconocimiento	Coefficiente de correlación	,536**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: SPSS versión 25

Con respecto al sexto objetivo específico, el cual consistió en determinar si existe relación entre desempeño laboral y la cooperación de los colaboradores en una

empresa peruana operadora aduanera en el Callao, Lima 2022, a través del análisis estadístico se indica que el valor del coeficiente de rho spearman es de 0,344 con un valor de sigma bilateral de 0,030 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que existe relación entre desempeño laboral y la cooperación y apoyo de los colaboradores, por lo cual podemos observar en la tabla 11, que la correlación es positiva, esto significa que, es imprescindible generar un ambiente cooperativo y de apoyo mutuo entre los colaboradores, a fin de lograr un adecuado desempeño laboral que impacte en la rentabilidad de la organización a beneficio común, tanto de los accionista como de los colaboradores.

TABLA 11

CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL Y LA DIMENSIÓN DE COOPERACIÓN Y APOYO

Análisis Correlacional			Desempeño laboral	Cooperación y apoyo
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,344*
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	40	40
	Cooperación y apoyo	Coefficiente de correlación	,344*	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	40	40

Fuente: SPSS versión 25

V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La presente investigación busca determinar si existe relación entre las variables de clima laboral y de desempeño laboral, debido a que se evidenció un comportamiento con desganado en las labores diarias de los colaboradores disminuyendo su productividad, además de la falta de liderazgo por parte de los supervisores, lo que generaba un impacto negativo en los colaboradores, a consecuencia de ello, se formula determinar la relación mencionada líneas arriba. En relación con el objetivo general de determinar si existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa peruana operadora aduanera en el Callao, Lima 2022, se determinó que existe relación entre ambas variables, resultados que son similares a la investigación de [28], en la cual se determinó que existe una correlación positiva entre ambas variables indicando que las cadenas ecuatorianas de supermercados están conscientes de la necesidad de brindar a sus trabajadores un adecuado clima laboral a consecuencia de un mejor performance de su desempeño laboral, para lograrlo han implementado sistemas técnicos que promueven el desarrollo de las actividades de manera más efectiva, concluyendo en resultados en equipos satisfactorios. Asimismo, la investigación de [29] confirma en su análisis correlacional que la variable de clima laboral tiene una correlación positiva alta con la variable desempeño laboral del personal en una unidad educativa en el 2020, ya que se identificó un nivel de significancia menor 0.05, evidenciándose además que el estilo de liderazgo de la institución pública analizada se ve limitado por disposiciones distritales, además de existir algunas

restricción presupuestarias de recursos esenciales para la realización de las tareas de los colaboradores, lo cual impacta en la motivación de los trabajadores, puesto que no reciben prestaciones ni compensaciones adecuadas.

Ante la investigación de [30] acerca de la relación positiva entre las variables de estudio clima laboral y desempeño laboral, se hace cada vez necesario que se encaminen esfuerzos en común para mejorar el nivel del desarrollo del clima organizacional y en consecuencia el desempeño de sus colaboradores. Frente a ello, se evidencia la necesidad de contribuir, en la gestión del recurso humano no solamente en instituciones privadas sino en instituciones públicas, adoptando un proceso de análisis y reorganización administrativa.

En relación con los resultados obtenidos en el primer objetivo específico, acerca de la existencia de una relación entre clima laboral y el desempeño de la tarea de los colaboradores en una empresa peruana operadora aduanera en el Callao, Lima 2022, determinando la importancia de estructurar un adecuado clima laboral, la investigación de [31] muestra también una relación directa en el análisis de la variable clima laboral y desempeño de la tarea, en ese sentido en la empresa de supermercados analizada, los colaboradores tienen diversas percepciones acerca del desempeño de sus funciones y tareas, las cuales pueden afectar su motivación y compromiso con el trabajo. En algunos casos, los trabajadores no les dan la importancia suficiente a sus funciones, debido a que no logran planificar su trabajo para concluir en los plazos indicados, tienen dificultades para establecer prioridades en su trabajo que lo influye también en su satisfacción laboral, generando un inadecuado ambiente laboral.

En el análisis del segundo objetivo específico, se determinó que existe una relación baja entre clima laboral y los comportamientos contraproducentes de los colaboradores en una empresa peruana operadora aduanera en el Callao, Lima 2022, con un coeficiente de rho spearman de 0,218, por lo cual podemos indicar que si bien es cierto dentro de una organización puede existir un adecuado clima laboral, pueden presentarse ciertos colaboradores que pueden tener comportamientos negativos en la organización, los cuales no siempre estarían ligados al clima laboral, sino a situaciones de estrés, ansiedad o problemas psicológicos[23]. Dichas situaciones pueden desencadenar en actitudes negativas como absentismo, impuntualidad, falta de compromiso, negligencia en las tareas asignadas, entre otros, tal como menciona[32] en su investigación, dichos comportamientos impactan de manera negativa en la productividad y rendimiento generando tensión entre los equipos de trabajo.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis del tercer objetivo específico, se determinó que existe una correlación positiva entre la variable clima laboral y el desempeño contextual de los colaboradores en una empresa peruana operadora aduanera en el Callao, Lima 2022, los resultados obtenidos son similares a la investigación de [33] debido a que el desempeño contextual hace énfasis en la disposición de los colaboradores para hacer frente a responsabilidades más allá de sus actividades o tareas, este comportamiento está ligado al nivel de

compromiso, [33] es decir el nivel de engagement que cada trabajador tiene y como éste impacta en el desempeño contextual de manera positiva, además [35] indica, que los colaboradores que comparten un compromiso con la empresa muestran efectividad y dedicación, sentimientos que son desarrollados a través de un adecuado clima laboral basado en apoyo y colaboración mutua, para el logro de los objetivos organizacionales. Asimismo, es necesario mencionar que el nivel de desempeño será percibido también por los clientes, por ello su importancia para un adecuado desarrollo, no solo en organizaciones privadas sino también públicas como en el sector salud y educación en donde se necesita otorgar servicios empáticos y de calidad. En ese sentido, [36] menciona que podemos mejorar el nivel del desempeño contextual a través del fortalecimiento de la creatividad y competencias de los colaboradores.

En el análisis del cuarto objetivo específico, se determina que existe relación entre desempeño laboral y liderazgo evidenciándose una correlación positiva, por lo cual, con un adecuado liderazgo, el desarrollo del desempeño laboral de los colaboradores será óptimo e impactaría de manera positiva en la empresa. En ese sentido, los resultados de [37] muestran también una relación positiva alta, entre liderazgo y desempeño laboral, donde los trabajadores de la empresa analizada indican que el liderazgo aplicado se encuentra en un nivel competente, conllevándolos a alcanzar óptimos resultados, por lo cual es necesario la capacitación actual de los líderes para el desarrollo de habilidades blandas y de liderazgo, para lograr ser un modelo a seguir, concordando con [38] en que la influencia de un líder es esencial para el logro de los objetivos con un alto desempeño de los colaboradores.

En relación con el quinto objetivo específico, se determinó la existencia de la relación entre desempeño laboral y reconocimiento de los colaboradores en una empresa peruana operadora aduanera en el Callao, Lima 2022, a través del cual podemos definir que es importante valorar y reconocer el trabajo que realizan los colaboradores en la organización, dichos resultados guardan similitud con la investigación [39], encontrando una correlación directa entre Reconocimiento y desempeño laboral, por lo cual sugieren que las organizaciones deben enfocar sus actividades en generar motivación, confianza y compromiso entre los colaboradores. Además, [40] en su investigación precisa que cuando los trabajadores cuentan con una sobrecarga laboral y no se valora o reconoce el trabajo realizado, los trabajadores carecen de satisfacción en sus actividades diarias, sobre todo la unidad de estudio en su caso analizada, fueron los servidores públicos, policías, quienes diariamente tienen un gran trabajo para salvaguardar la seguridad pública, por ello es importantes analizar factores de reconocimiento como ascensos laborales y compensaciones adicionales. En así que en su investigación [41] reconoce una relación directa entre incentivos laborales y el desempeño organizacional, en la se afirma que a mayores incentivos laborales se producirá un mejor desempeño organizacional, por lo cual, se coincide en la necesidad de estructurar un sistema de incentivos que

permita la motivación y crecimiento integral de los colaboradores.

Con respecto al sexto objetivo específico, se determina que existe relación entre desempeño laboral y la cooperación y apoyo de los colaboradores, con una correlación positiva, esto significa que, es imprescindible generar un ambiente cooperativo y de apoyo mutuo entre los colaboradores, a fin de lograr un adecuado desempeño laboral que impacte en la rentabilidad de la organización a beneficio común, tanto de los accionista como de los colaboradores, dichos resultados son similares a la investigación de [42], donde concluye que las relaciones laborales se deben organizar de manera estratégica, aplicando buenas prácticas como la transparencia y equidad; en un ambiente basado en autonomía, comunicación, cooperación y apoyo e inteligencia emocional, dado que pueden aportar al incremento del desempeño laboral.

A partir de lo analizado, de acuerdo con el objetivo general de la investigación podemos concluir que existe una relación positiva entre clima laboral y desempeño laboral, por ello en la empresa analizada evidenciamos la falta de motivación de los colaboradores y su impacto negativo en su desempeño laboral, a raíz de ello se ha estructurado conclusiones que buscan contribuir a mejorar el clima laboral y es así como consideramos lo siguiente de acuerdo con los resultados obtenidos:

- Al determinar una correlación directa entre el clima laboral y el desempeño de la tarea, es esencial que las organizaciones cuenten con una descripción de puesto definida y socializada con el colaborador, de tal manera que éste conozca que es lo que se espera en relación con sus funciones, además de cómo y cuándo se realizará su evaluación de desempeño. Es necesario tener procesos y procedimientos claros, que reflejen la realidad de la dinámica de la empresa, a fin de que dichos aspectos estructurales no afecten el clima y el ambiente laboral.
- Al determinar una correlación baja entre la variable clima laboral y comportamientos contraproducentes de la variable desempeño laboral, es necesario precisar que si bien es cierto que no se muestra una relación, es importante que las organizaciones planteen una estrategia de cuidado psicológico hacia los colaboradores propiciando políticas que permitan que los colaboradores tengan un acompañamiento psicológico, que favorezca la identificación de emociones y la canalización de la mismas, para evitar frustraciones o ansiedad, formando líderes que trabajen de manera preventiva para evitar entornos de trabajo estresantes, considerando que el Estado [43] solo destina el 0.2% del total del presupuesto anual para el sector público, lo que significa el 1,6% del total del presupuesto asignado al sector salud, evidenciándose que la salud mental es un tema postergado en nuestro país. Las organizaciones públicas como privadas deben trabajar unidas, buscando diseñar una cultura de prevención en favor de la salud mental en el trabajo, comprometidas en acabar con prejuicios y asegurando incluso que los

colaboradores con problemas de salud mental se sientan apoyados y protegidos.

- En relación con la determinación de una correlación positiva entre la variable clima laboral y el desempeño contextual de la variable desempeño laboral, podemos precisar que en la empresa analizada existen algunos colaboradores que presentan un buen desarrollo contextual realizando actividades de manera proactiva incluso más allá de sus obligaciones. Es un factor difícil de desarrollar, puesto que está vinculada al performance y deseo de prosperar de manera individual y dentro de la organización de cada colaborador, ante ello es necesario que el área de recursos humanos pueda desarrollar herramientas de reclutamiento y selección que permita realizar un adecuado filtro y análisis de las expectativas de los colaboradores con respecto a su desarrollo personal y profesional.
- Al analizar el reconocimiento, donde también se encontró una relación positiva con el desempeño laboral, concluimos que el reconocimiento es una herramienta que refuerza el desempeño laboral, a la vez permite fidelizar al colaborador, por ello es indispensable que el líder conozca las necesidades del equipo de trabajo, a fin de formular tipos de reconocimiento que estén alineados a las expectativas del colaborador y cumplan el rol de motivar realmente al equipo.
- Al determinar una relación directa entre desempeño laboral y liderazgo, es importante el desarrollo de una cultura organizacional, siendo una constante falencia en las empresas peruanas mypes [44], dado que se origina con la esencia de un fundador que tiene conocimientos empíricos, que en muchos casos solo se centran en las estrategias operativas de la empresa y dejan de lado las estrategias de planificación, dirección y la gestión del recurso humano, puesto que existe una indecisión de optar por desarrollar una gerencia profesionalizada[45], lo cual muchas mypes actualmente tienen una desventaja competitiva. Por ello, es imprescindible definir un estilo de liderazgo flexible con valores sólidos y con una mirada no solo en la rentabilidad de la empresa sino en el cuidado y respeto por el recurso humano. Liderazgo que debe estar en sincronía con la cultura organizacional y las políticas de recursos humanos. Como se mencionó líneas arriba, es un problema estructural de la mayoría de las mypes, por lo cual es necesario que el Gobierno tome acciones a través de instituciones como el Ministerio de la Producción, para generar estrategias de capacitación a fin de dotar de habilidades y competencias a los empresarios para asegurar un buen desarrollo de las mypes y continuar dinamizando la economía del país.
- Finalmente, al encontrar una relación directa entre clima laboral y cooperación y apoyo, es necesario

desarrollar actividades pedagógicas que permitan generar herramientas para un dialogo abierto y la interacción grupal, debido a que son eficaces para romper prejuicios o problemas de comunicación interna en los equipos de trabajo, estas herramientas pueden brindarse en talleres integrales consecutivos, los cuales buscan generar confianza y empatía entre los colaboradores de la empresa, favoreciendo el trabajo cooperativo y se reduciendo el conflicto laboral.

REFERENCIAS

- [1] H. Peña, "Clima Organizacional. Construcción personalista del medio ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial," 2018.
- [2] U. El and B. Colombia, "El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cia. Ltda.," 2019.
- [3] D. Gavilan, M. Avelló, and S. F. Lores, "Employer branding: la experiencia de la marca empleadora y su efecto sobre el compromiso afectivo.," *Revista Internacional de Investigación en Comunicación aDRResearch ESIC*, vol. 7, pp. 58–75, 2023, doi: 10.7263/ADR.004.01.4.
- [4] E. J. Pereyra Lazo, D. E. Rey de Castro Hidalgo, and J. Uribe Kajatt, "Liderazgo de alto desempeño y su relación con el clima organizacional en una empresa peruana del sector industrial en Lima, 2021," *Industrial Data*, vol. 25, no. 1, pp. 229–264, Aug. 2022, doi: 10.15381/idata.v25i1.21990.
- [5] C. Brito-Carrillo, R. Pitre-Redondo, and D. Cardona-Arbeláez, "Organizational climate and its influence on the performance of employees in a service company," *Informacion Tecnologica*, vol. 31, no. 1, pp. 141–148, Feb. 2020, doi: 10.4067/S0718-07642020000100141.
- [6] Eurofound and International Labour Organization, *Working conditions in a global perspective*. 2019. doi: 10.2806/870542.
- [7] D. O. EL PERUANO, "Clima laboral influye en la productividad empresarial," 2018.
- [8] INFO CAPITAL HUMANO, "¿Cuál es la importancia de medir el clima laboral?," Lima, Jan. 2024.
- [9] C. Brito-Carrillo, R. Pitre-Redondo, and D. Cardona-Arbeláez, "Organizational climate and its influence on the performance of employees in a service company," *Informacion Tecnologica*, vol. 31, no. 1, pp. 141–148, Feb. 2020, doi: 10.4067/S0718-07642020000100141.
- [10] B. J. Serrano Orellana and C. Alexandra Portalanza, "Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional," *Suma de Negocios*, vol. 5, no. 11, pp. 117–125, 2014, doi: 10.1016/s2215-910x(14)70026-6.
- [11] A. Cuadra and C. Veloso, "Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones sociales," *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, vol. 2, no. 22, pp. 43–58, 1986.
- [12] F. X. De Chuquisaca, M. Erick, C. Ghcyl, C. Génesis, and E. Silvana, "Influencia del liderazgo transformacional en el clima Organizacional de las Carreras de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisac," pp. 623–634, 2015.
- [13] J. Chiquillo Rodelo, N. Amaya López, and R. Y. Curiel Gómez, "Leadership and work environment in small and medium-size companies," *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 28, no. 103, pp. 1295–1311, 2023, doi: 10.52080/rvgluz.28.103.23.
- [14] D. A. RIVERA Porras, J. E. RINCÓN Vera, and S. R. FLÓREZ Gamboa, "Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE," *Espacios*, vol. 39 N° 19, pp. 1–10, 2018.
- [15] A. A. Tumbaco Martínez, A. B. Moran Burgos, E. J. Tumbaco Martínez, and M. D. Zamora Donoso, "Análisis del Clima Laboral y la Satisfacción de los Empleados en una Empresa de Consultoría en Ecuador," *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, vol. 7, no. 5, pp. 4601–4619, 2023, doi: 10.37811/cl_rm.v7i5.8058.
- [16] C. A. Martínez-Ochoa and C. G. Ordoñez-Espinoza, "Análisis del Clima Organizacional en las Cooperativas. Caso: Cooperativa Mushuk Yuyay. Cantón Cañar-Ecuador," *Cienciamatria*, vol. 7, no. 3, pp. 549–571, 2021, doi: 10.35381/cm.v7i3.599.
- [17] R. Martínez, C. Patricia, M. Bustos, P. Segundo, N. Nuñez, and W. Alejandro, "Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Municipio Montería (Colombia) Predominant working climate factors in private health organizations in the Montería Municipality," vol. 41, no. 32, p. 2020, 2020.
- [18] Y. Velázquez Narváez and M. A. González Medina, "Factors associated with student persistence: The case of the UAMM-UAT," *Revista de la Educación Superior*, vol. 46, no. 184, pp. 117–138, 2017, doi: 10.1016/j.resu.2017.11.003.
- [19] G. Palmar, S. Rafael, U. Valero, and M. Jhoan, "Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia," *Espacios Públicos*, vol. 17, no. 39, pp. 159–188, 2014.
- [20] B. Pashanasi Amasifuen, J. Gárate Ríos, and G. del P. Palomino Alvarado, "Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura," *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, vol. 12, no. 3, pp. 163–174, 2021, doi: 10.33595/2226-1478.12.3.537.
- [21] M. Gorriti, "La Evaluación del Desempeño: Análisis, retos y propuestas . Una aplicación a la Comunidad Autónoma de Aragón," *Monografías de la Revista Aragonesa de Administración Pública*, pp. 297–320, 2011.
- [22] R. Bautista Cuello, R. Cienfuegos Fructus, and J. D. Aquilar Panduro, "El desempeño laboral desde una perspectiva teórica," *Revista de Investigación Valor Agregado*, vol. 7, no. 1, pp. 109–121, 2020.
- [23] A. Omar, J. D. Vaamonde, and H. U. Delgado, "Comportamientos contraproducentes en el trabajo: diseño y validación de una escala," *Diversitas*, vol. 8, no. 2, p. 249, 2013, doi: 10.15332/s1794-9998.2012.0002.04.
- [24] A. Isabel, "Relationships between counterproductive work behavior, perceived justice and climate, occupational status, and leader-member exchange," *Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 30, no. 2, pp. 75–81, 2014.
- [25] M. L. Gruys and P. R. Sackett, "Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior," *International Journal of Selection and Assessment*, vol. 11, no. 1, pp. 30–42, 2003, doi: 10.1111/1468-2389.00224.
- [26] I. Bernal González, A. J. Flores Flores, J. Lavín Verástegui, M. Álvarez Herrera, and N. A. Pedraza Melo, "Desempeño contextual en el sector salud y educación de Tamaulipas, México," *Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen IX*, pp. 208–220, 2020, doi: 10.47212/tendencias2020vol.ix.16.
- [27] M. Gorriti, "La Evaluación del Desempeño en las Administraciones Públicas Españolas Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones," *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 23, no. 3, pp. 367–387, 2007.
- [28] P. Paredes, "Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral," *San Gregorio*, pp. 83–95, 2021.
- [29] A. D. R. y otros Aldaz Quinto, "Clima organizacional y desempeño laboral de una unidad educativa del cantón Salitre, 2020," *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, vol. 6, no. 1, pp. 1382–1393, 2022.
- [30] D. L. Palacios Molina, "ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ITS INFLUENCE ON THE PERFORMANCE OF THE ADMINISTRATIVE PERSONNEL OF THE HEALTH DISTRICTS - PROVINCE OF MANABÍ-ECUADOR," 2019.
- [31] M. A. Lara Salinas, P. B. Condorcana Gutierrez, and K. A. Moreno Gavilanes, "Evaluación del desempeño laboral y su influencia en el clima organizacional de los supermercados del cantón Latacunga.," *MQRInvestigar*, vol. 7, no. 2, pp. 736–764, 2023, doi: 10.56048/mqr20225.7.2.2023.736-764.
- [32] M. Lara, "Determinantes del desempeño laboral en los supermercados de Santo Domingo, Ecuador," *Religión. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, vol. 8, no. 36, p. e230164, 2023.
- [33] A. Candela, "Compromiso organizacional y desempeño contextual en colaboradores de una empresa de industrias alimentarias. Arequipa, 2018," *Repositorio Académico Usmp*, 2019.

- [34] L. Santibañez and C. M. Guarino, "The Effects of Absenteeism on Academic and Social-Emotional Outcomes: Lessons for COVID-19," *Educational Researcher*, no. October, 2021, doi: 10.3102/0013189X21994488.
- [35] R. Grados, "El engagement y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior privada – Lima Norte, Lima – Perú, 2018," *Universidad Tecnológica del Perú*, pp. 1–61, 2018.
- [36] I. Bernal González, "Influencia de la creatividad, competencias y colaboración del capital humano en el desempeño contextual de las instituciones de educación superior," *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, vol. 12, no. 23, 2021, doi: 10.23913/ride.v12i23.986.
- [37] Melina. Meza Ricaldi, "Percepción del liderazgo directivo y desempeño laboral de los trabajadores de la administración técnica forestal y de fauna silvestre sierra y selva central- Serfor Perú," pp. 1–105, 2023.
- [38] M. Isabel, S. De León, and V. Antataura, "Clima laboral: influencia del liderazgo en el desempeño y eficiencia de los colaboradores en entidades públicas y privadas en la ciudad de Chitré, provincia de Herrera, República de Panamá," *Periodicidad: Semestral*, vol. 5, no. 2, p. 2021, 2021.
- [39] B. Guillén, *Liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vascor, distrito Villa El Salvador*. 2021.
- [40] R. M. Castro Castro, F. E. Escudero Vilchez, and S. L. Salazar Llerena, "Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP," *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, vol. 7, no. 1, pp. 908–927, 2023, doi: 10.37811/cl_rcm.v7i1.4446.
- [41] R. Dávila Moran, E. del C. Aguero Corzo, J. Palomino Quispe, and D. Zapana Diaz, "INCENTIVOS LABORALES Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PERUANA," *Revista Universidad y Sociedad*, vol. 14, pp. 576–583, 2022.
- [42] S. V. M. Moscoso, "Relaciones Laborales Desde La Perspectiva De La Administración Pública," *Crecimiento y Desarrollo Socioeconómico en la Amazonia Boliviana: una perspectiva sostenible*, pp. 165–179, 2023, doi: 10.37885/221110888.
- [43] A. Alonso Contreras Miranda, "MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS EN EL MARCO DEL ARTÍCULO 66 DE LA LEY N° 31638: SECTOR ECONOMÍA Y FINANZAS," 2023.
- [44] COMEXPERU, "Informe Anual: Panorama de las micro y pequeñas empresas en el Perú en 2020," *Sociedad de Comercio Exterior del Perú*, pp. 1–52, 2021.
- [45] B. Ballesteros *et al.*, "Business management: Organizational culture as a competitive source in SMEs," 2022.