



Universidad Femenina Sagrado Corazón

Facultad de Psicología y Humanidades

Escuela Profesional de Psicología

CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR RETAIL

Tesis presentada por:

BRENDA ANDREA , AGUILAR PASTOR

ALEXANDRA SOPHIA , LEON HIDALGO

Para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Línea de Investigación: Diagnóstico Psicológico

Asesor:

MANUEL , ARBOCCÓ DE LOS HEROS

Cód. Orcid <https://orcid.org/0000-0002-8481-310X>

Lima – Perú

2024

Los miembros del jurado han aprobado el estilo y el contenido de la tesis sustentada por:

BRENDA ANDREA , AGUILAR PASTOR
ALEXANDRA SOPHIA , LEON HIDALGO

MANUEL ARBOCCÒ DE LOS HEROS

Asesor: Nombre(s) y Apellidos

LUIS ALBERTO CHAN BAZALAR

Presidente de Jurado: Nombre(s) y Apellidos

ADEMAR VARGAS DIAZ


Miembro de Jurado 1: Nombre(s) y Apellidos

MANUEL ARBOCCO DE LOS HEROS

Miembro de Jurado 2: Nombre(s) y Apellidos

Dr. Luis Chan Bazalar
Facultad de Psicología y Humanidades

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL ASESOR

Facultad:	PSICOLOGÍA Y HUMANIDADES																					
Escuela Profesional o Programa Académico:	PSICOLOGÍA																					
Dependencia a la que pertenece el docente asesor:	DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA																					
Docente asesor que verifica la originalidad:	MANUEL ARBOCCÓ DE LOS HEROS																					
ORCID:	https://orcid.org/0000-0002-8481-310X																					
Título del documento:	CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR RETAIL																					
Autora(s) del documento:	BRENDA ANDREA , AGUILAR PASTOR ALEXANDRA SOPHIA , LEON HIDALGO																					
Mecanismo utilizado para detección de originalidad:	Software Turnitin																					
Nº de trabajo en Turnitin: (10 dígitos)	2452705384																					
Porcentaje de <u>similitud</u> detectado:	19%																					
Fuentes originales de las similitudes detectadas:	Fuentes de internet =	18	%																			
	Publicaciones =	6	%																			
	Trabajos del estudiante =	10	%																			
(imagen del % similitud y fuentes detectadas)																						
 <p style="text-align: center;">Turnitin del 12/09/2024 INFORME DE ORIGINALIDAD</p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">19% INDICE DE SIMILITUD</td> <td style="text-align: center;">18% FUENTES DE INTERNET</td> <td style="text-align: center;">6% PUBLICACIONES</td> <td style="text-align: center;">10% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">FUENTES PRIMARIAS</p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: left;">hdl.handle.net Fuente de Internet</td> <td style="text-align: right;">6%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: left;">Submitted to Universidad Femenina del Sagrado Corazón Trabajo del estudiante</td> <td style="text-align: right;">2%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: left;">Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante</td> <td style="text-align: right;">2%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: left;">Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante</td> <td style="text-align: right;">1%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: left;">repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet</td> <td style="text-align: right;">1%</td> </tr> </table>				19% INDICE DE SIMILITUD	18% FUENTES DE INTERNET	6% PUBLICACIONES	10% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE	1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%	2	Submitted to Universidad Femenina del Sagrado Corazón Trabajo del estudiante	2%	3	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	2%	4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%	5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
19% INDICE DE SIMILITUD	18% FUENTES DE INTERNET	6% PUBLICACIONES	10% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE																			
1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%																				
2	Submitted to Universidad Femenina del Sagrado Corazón Trabajo del estudiante	2%																				
3	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	2%																				
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%																				
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%																				
El docente asesor declara ha revisado el informe de similitud y expresa que el porcentaje señalado cumple con las “Normas Internas de Investigación e Innovación” establecidas por la Universidad Femenina del Sagrado Corazón.																						
Fecha de aplicación en Turnitin: (dd-mm-aaaa)	12/09/2024																					

RESUMEN

Esta investigación realizada con propósito de establecer la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú. De enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, el estudio constó de 205 colaboradores de los cuales 56% pertenecen al sexo masculino y 44% al sexo femenino, las edades fluctúan entre 19 y 40 años. La Escala multidimensional de Clima Laboral (EMCO) y Escala de rendimiento laboral individual (IWPQ) fue aplicada a la unidad muestral. Se realizó un procedimiento estadístico, logrando resultados confiables con la prueba Rho de Spearman presentando una relación significativa, directa y efecto pequeño ($r = 0.324$) del clima laboral frente al desempeño laboral en los evaluados. Asimismo, el clima laboral percibido es alto (57%) seguido por el nivel medio (41%) y el desempeño que ellos realizan manifiestan un nivel medio (50%), y un nivel alto (49%). De lo cual se concluye mientras el clima laboral mejore, el desempeño de los colaboradores aumentará en la empresa, por ende, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño laboral, colaboradores, empresa.

ABSTRACT

This research was carried out with the purpose of establishing the relationship between the work environment and work performance in the employees of a company in the Retail sector in Peru. With a quantitative, correlational approach, non-experimental and cross-sectional design, the study consisted of 205 collaborators, of which 56% were male and 44% were female, with ages ranging between 19 and 40 years. The multidimensional Work Environment Scale (EMCO) and Individual Work Performance Scale (IWPQ) were applied to the sampling unit. A statistical procedure was carried out, achieving reliable results with Spearman's Rho test, presenting a significant, direct relationship and small effect ($r = 0.324$) of the work environment versus work performance in those evaluated. Likewise, the perceived work environment is high (57%) followed by the medium level (41%) and the performance they perform shows a medium level (50%), and a high level (49%). From which it is concluded that as long as the work environment improves, the performance of the collaborators will increase in the company, therefore, the research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

keywords. Work environment, work performance, collaborators, company

DEDICATORIA

Agradecemos primero a Dios por guiarnos e iluminarnos en momentos de incertidumbre.

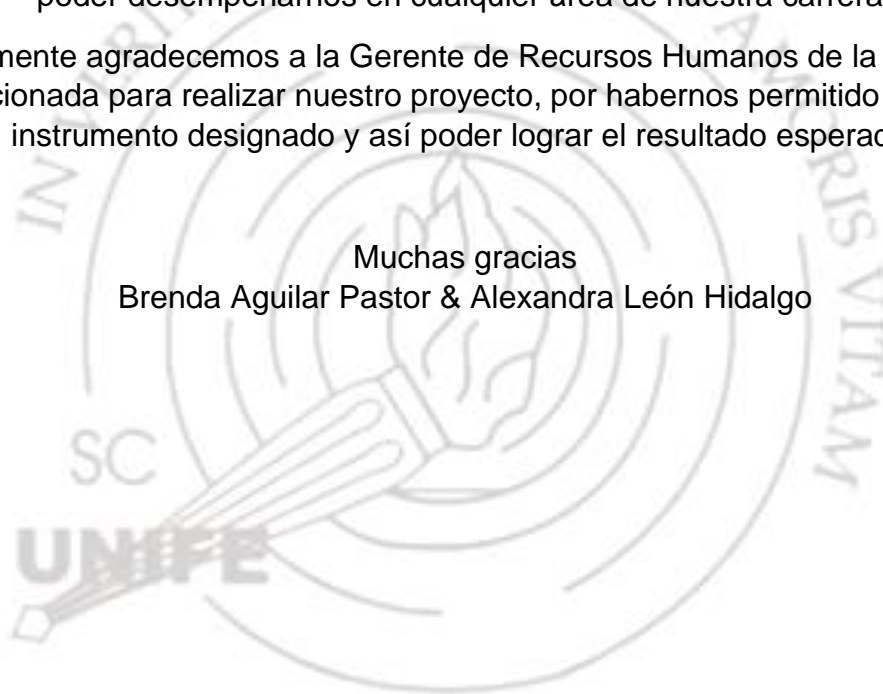
Asimismo, con mucho amor agradecemos a nuestros padres, quienes nos apoyaron desde el inicio, cuando elegimos seguir esta profesión y estuvieron ahí día y noche dándonos la fuerza y motivación que necesitábamos para continuar con nuestros objetivos trazados y culminarlos satisfactoriamente.

Agradecemos también a nuestro asesor, quién nos apoyó en cada parte de este preciado proyecto, así como también, a nuestra alma mater que en nuestros 06 años de carrera nos enriqueció de conocimiento, soporte y motivación para crecer como personas y futuras profesionales competentes con las herramientas necesarias para poder desempeñarnos en cualquier área de nuestra carrera.

Finalmente agradecemos a la Gerente de Recursos Humanos de la empresa seleccionada para realizar nuestro proyecto, por habernos permitido aplicar el instrumento designado y así poder lograr el resultado esperado.

Muchas gracias

Brenda Aguilar Pastor & Alexandra León Hidalgo



ÍNDICE

	Página
MIEMBROS DEL JURADO	¡Error! Marcador no definido.
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL ASESOR	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
DEDICATORIA	6
ÍNDICE	7
LISTA DE TABLAS	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1 Marco teórico-conceptual	11
1.2 Revisión de la literatura	20
1.3 Planteamiento del problema	27
1.4 Objetivos	29
1.5 Hipótesis	31
1.6 Definiciones operacionales de términos importantes	32
1.7 Importancia de la investigación	35
1.7.1. Importancia	35
1.7.2. Limitaciones	36
CAPÍTULO II: MÉTODO	37
2.1. Tipo y diseño de investigación	37
2.2. Participantes	37
2.3. Materiales	38
2.4. Procedimiento	40
CAPÍTULO III: RESULTADOS	42
3.1. Resultados inferenciales	42
3.2. Resultados descriptivos	47
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	48
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
5.1. Conclusiones	58
5.2. Recomendaciones	63
REFERENCIAS	65

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Prueba de normalidad Shapiro Wilk para clima laboral y desempeño laboral.....	42
Tabla 2	Prueba correlación Rho de Spearman entre clima laboral y desempeño laboral.....	42
Tabla 3	Prueba correlación Rho de Spearman entre satisfacción y desempeño laboral.....	43
Tabla 4	Prueba correlación Rho de Spearman entre autonomía en el trabajo y desempeño laboral.....	43
Tabla 5	Prueba correlación Rho de Spearman entre relaciones sociales y desempeño laboral.....	44
Tabla 6	Prueba correlación Rho de Spearman entre unión y apoyo y desempeño laboral.....	44
Tabla 7	Prueba correlación Rho de Spearman entre consideración de los directivos y desempeño laboral.....	45
Tabla 8	Prueba correlación Rho de Spearman entre beneficios y recompensas y desempeño laboral.....	45
Tabla 9	Prueba correlación Rho de Spearman entre motivación y desempeño laboral.....	46
Tabla 10	Prueba correlación Rho de Spearman entre liderazgo y desempeño laboral	46
Tabla 11	Descripción de los niveles de clima laboral y desempeño laboral.....	47

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el clima laboral es relevante debido a su influencia en el desempeño y por consiguiente de la eficiencia de toda organización esta resulta reconocida ampliamente. Y esto se da en corporaciones grandes como también en medianas y microempresas, en toda organización se observa un interés que cada vez crece más en mejorar el ambiente laboral. Esto se ha generado porque al empleado, muy aparte del tamaño de su lugar de trabajo, lo que busca es una condición laboral que le permita desarrollarse profesionalmente y a la vez alcanzar su máximo potencial (Alvarado, 2024)

El clima laboral y el desempeño laboral del trabajador cumple una importante función en las organizaciones, y esta puede ser de forma positiva o negativa, y como tal causará un impacto en los resultados de las organizaciones. Es por eso que las empresas toman sus medidas de precaución, realizando cada cierto periodo encuestas de clima laboral a los trabajadores, o cuando detectan un bajo desempeño de los trabajadores que afecta la productividad de las empresas (Zárate, 2019)

Por lo tanto, la importancia de un clima laboral positivo radica en su capacidad para impulsar el compromiso y la productividad del colaborador. Un entorno de trabajo agradable y propicio no solo fomenta la satisfacción personal, sino que también estimula la motivación y creatividad del empleado, lo que se traduce en un mayor logro de los objetivos. Por lo tanto, la gestión efectiva del clima organizacional se ha convertido en una estrategia esencial para las empresas e instituciones en la actualidad, contribuyendo a su competitividad y éxito global.

En el contexto especificado anteriormente es que se desarrolla el estudio con un contenido que está estructurado en cinco capítulos iniciando con antecedentes que incluyen investigaciones, marco teórico, problema, objetivos, hipótesis, definiciones operacionales, importancia y limitaciones. Capítulo II corresponde al método, Capítulo III constituye los resultados donde se describe los datos obtenidos en el estudio. Capítulo IV contiene la discusión, donde se contrasta resultados con antecedentes y se explica. Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones. Finalizado con los componentes complementarios que incluyen as referencias y apéndices.



CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Marco teórico-conceptual

1.1.1. Clima laboral

El clima laboral en la actualidad se usa con mucha frecuencia para diversas investigaciones en relación al comportamiento de las organizaciones, sin embargo, es un concepto que tiene relevancia desde la antigüedad. Entre los principales autores que definen a esta variable se encuentra Boyd y Schneider (1977), quien argumentó que esta variable refiere la manera en la que los empleados entienden las características de su entorno organizacional, incluyendo políticas, prácticas, procedimientos, interacciones y relaciones entre los miembros del equipo (Acuña et al., 2022).

Del mismo modo, Baron et al. (2006) explican que esta variable es el espacio psicológico que los individuos perciben en su lugar de trabajo, y hace referencia a las características y cualidades del ambiente laboral que afectan las conductas, el sentimiento satisfactorio y forma en que se comportan los empleados (Chica et al., 2019).

En la misma línea, Luthans y Doh (2018) señalaron que el clima laboral son interpretaciones de empleados en cuanto a las normas, principios, actitudes y comportamientos que son recompensados, esperados y aceptados en su centro de labores, y que tienen un efecto en su nivel motivacional, compromiso y satisfacción laboral.

Además, Penney y Spector (2008) manifiestan que el clima laboral son aquellas condiciones estables y duraderas del entorno organizacional que, las que se aprecian por los empleados y que influyen en su comportamiento (Lapo, 2018).

También, según Ashkanasy et al. (2014), la definición que propuso sobre este constructo es la apreciación colectiva de los empleados sobre las normas, acciones y procesos de la organización, asimismo, interacciones y relación entre quienes integran el equipo. Estas percepciones impactan en la salud mental y el desempeño de los trabajadores.

La definición utilizada en esta investigación pertenece a Gómez y Vicario (2008), quienes definen al clima laboral como la agrupación de individuales y grupales percepciones en el entorno social de los trabajadores, las cuales se relacionan con las características organizacionales y el entorno laboral. Esta definición resalta la importancia de la percepción en tres grados: individual, interpersonal y organizacional (Zeta et al., 2020).

Se tienen diversas teorías que han sido desarrolladas para analizar y comprender el clima laboral, proporcionando enfoques teóricos que exploran distintos aspectos de este fenómeno, entre ellas:

La Teoría del Ajuste Person-Environment (P-E Fit) fue propuesta por Rounds, Dawis y Lofquist (1987) y postula que el clima laboral y compatibilidad entre los aspectos individuales de una persona y su entorno de trabajo son fundamentales para determinar su bienestar y rendimiento laboral. Según esta teoría, cada individuo tiene características personales únicas, como habilidades, intereses, valores y necesidades, que deben estar en armonía con las características del entorno laboral para lograr un ajuste adecuado. El ajuste P-E se refiere a la medida en que las características personales de una persona se alinean con las del entorno laboral en el que se encuentra. El ajuste P-E se evalúa en dos dimensiones: ajuste de demanda y ajuste de suministro. El ajuste de demanda se

refiere a la correspondencia entre las cualidades y aspectos personales y las demandas del trabajo. Un ajuste positivo ocurre cuando las habilidades de la persona se ajustan a las demandas laborales. Por otro lado, el ajuste de suministro se refiere a la medida en que el entorno laboral proporciona los recursos y recompensas indispensables para cumplir con lo que necesita el individuo. Un ajuste positivo de suministro ocurre cuando el entorno laboral satisface las expectativas de la persona. Cuando hay un ajuste adecuado entre la persona y su entorno laboral, se espera que la persona experimente un mayor bienestar psicológico, satisfacción laboral y desempeño óptimo. Por el contrario, un ajuste deficiente puede llevar a la insatisfacción laboral, estrés y problemas de salud (Concha et al., 2022).

Teoría de las Características del Empleo propuesta por Hackman y Oldham (1976) enfocada en las características intrínsecas del trabajo y cómo influye en la motivación, desempeño y cuan satisfechos están los colaboradores. A diferencia de ajuste P-E, esta teoría no se centra directamente en el clima laboral, sino en los aspectos inherentes al trabajo en sí. Por ende, se establece que, existen cinco características principales del trabajo que afectan la experiencia laboral y motivación de empleados. La primera, variedad de habilidades, es la diversidad de tareas y acciones presentes en el trabajo; la segunda, identidad de la tarea, es el nivel en que el trabajo permite a los empleados completar una actividad desde el inicio hasta culminar y observar los logros tangibles de su trabajo; la tercera, significado de la tarea, hace referencia al impacto y la importancia percibida del trabajo en relación con los objetivos y valores personales del empleado. La cuarta, autonomía, es decir, el nivel de cuan libre y controlado se sienten los empleados en cuanto a la planificación y ejecución de su trabajo y la quinta, retroalimentación sobre

el trabajo, es la información clara y oportuna que los empleados reciben sobre su desempeño laboral. Estas características del trabajo interactúan entre sí y pueden influir en la experiencia laboral de los empleados. Cuando las características del trabajo son altas en estas dimensiones, se espera que los empleados experimenten una mayor motivación intrínseca, satisfacción laboral y rendimiento (Genoud et al., 2018).

Del mismo modo, se presenta la Teoría de la Efectividad Organizacional, este modelo formulado por Litwin y Stringer (1968) se concentra en los elementos que contribuyen a la eficacia y la realización organizacional. Aunque el clima laboral no es un componente central de esta teoría, puede considerarse como un elemento que afecta a la efectividad organizacional. De acuerdo con esta teoría, se identifican varias dimensiones o áreas de enfoque que pueden influir en el desempeño y la eficacia de una organización. Estas dimensiones incluyen la estructura, es cómo se organiza y se divide el trabajo en el interior de la empresa, incluyendo el concepto preciso de cada rol y responsabilidad, la estrategia que se refiere a la dirección y las metas fundamentales de la compañía, del mismo modo, a la forma en que se implementan y se ajustan en respuesta a los cambios del entorno, los recursos disponibles para la organización, como el capital, el personal, la tecnología y el material importantes para cumplir con las tareas y alcanzar los objetivos organizacionales, el liderazgo, son las habilidades y cualidades de los líderes de la institución, incluyendo su habilidad para motivar, guiar y tomar decisiones efectivas, la cultura, son los valores, costumbres y reglas compartidas que existen al interior de la compañía que inciden en las conductas y las interacciones de empleados. Finalmente, clima laboral bueno, enfocado en las adecuadas relaciones de trabajo saludables, dialogo constante y asertivo, apoyo mutuo y un sentimiento de

pertenecer a su organización, puede contribuir a la efectividad organizacional al fomentar la satisfacción y entusiasmo de los colaboradores, de la misma forma, la colaboración y la dedicación con los objetivos organizacionales (Armenteros y Esperón, 2018).

La Teoría del Intercambio Social, desarrollada por Blau (1968), enfocada en las interacciones sociales y las relaciones de intercambio que se producen en los entornos laborales. Aunque no se centra directamente en el concepto de clima laboral, esta teoría ofrece una perspectiva relevante sobre las dinámicas sociales que influyen en el ambiente de trabajo. Estas interacciones entre los empleados y sus superiores, compañeros de trabajo y la organización en general se basan en un intercambio de recursos. Estos recursos pueden incluir apoyo emocional, reconocimiento, oportunidades de desarrollo e información relevante, entre otros. A través de estas interacciones, se establecen relaciones de intercambio en las que los individuos esperan recibir beneficios a cambio de su contribución. Por lo cual, en el contexto del clima laboral, sugiere que los vínculos de cambio entre los trabajadores y la empresa, así como entre los empleados entre sí, pueden tener un impacto en el ambiente de trabajo. Cuando los empleados perciben que sus contribuciones son valoradas y que reciben recursos y beneficios adecuados a cambio, es más probable que experimenten satisfacción, compromiso y motivación en su trabajo. Por otro lado, si perciben un desequilibrio en el intercambio, como una falta de apoyo o reconocimiento, puede generar insatisfacción y afectar negativamente el clima laboral (González y Damián, 2018).

En este estudio se utiliza la propuesta de Gómez y Vicario (2008) en la que se establece que el clima organizacional cuenta con tres factores fundamentales que son el sistema individual, este factor influye dos dimensiones la satisfacción de trabajadores y

autonomía en el trabajo. Un sistema interpersonal, encuentran dos dimensiones relaciones sociales con compañeros; y unión, así como apoyo entre miembros; y sistema institucional, consta de cuatro dimensiones; la evaluación de los líderes empresariales, las ventajas y reconocimientos, la incentivación y dedicación, y la dirección ejecutiva.

Lo mencionado permite comprender y evaluar diferentes aspectos del clima organizacional, brindando una visión amplia de la percepción y experiencia de los empleados en su entorno laboral.

1.1.2. Desempeño laboral

Existen diversas definiciones en relación a esta segunda variable, entre las que se encuentra la de Murphy y Cleveland (1995) quienes explican que es aquel nivel del colaborador al cumplir expectativas de su trabajo en conceptos como calidad, cantidad, oportunidad y eficiencia. Aquí se hace hincapié en el cumplimiento de las expectativas en diferentes aspectos, como la calidad del trabajo realizado, la cantidad de trabajo completado, la puntualidad y la productividad en realización de las obligaciones asignadas (Ojeda, 2022).

Campbell (1990), quien establece que el desempeño laboral se centra en la forma en que una persona lleva a cabo sus funciones y responsabilidades dentro del contexto laboral, evaluando tanto su eficacia como su eficiencia. En otras palabras, se trata de cómo un empleado realiza su trabajo de manera efectiva y logra los resultados deseados de manera eficiente (Vásquez et al., 2021).

También, Borman y Motowidlo (1997) dan una definición de esta variable y de la medición de como un colaborador logra los propósitos y finalidades determinadas por la

empresa, demostrando competencia y habilidades en su trabajo. En esta definición, se enfatiza la importancia de alcanzar los resultados esperados y la capacidad de mostrar las habilidades necesarias para realizar el trabajo de manera efectiva (Martinez et al., 2018).

En la misma línea, Guion (1973) define este constructo como la habilidad una persona para realizar las actividades requeridas en su puesto laboral de acuerdo con los estándares establecidos por la organización. Esta definición resalta la importancia de cumplir con las expectativas y los requisitos establecidos para un determinado puesto laboral (Klehe y Anderson, 2007).

Para este estudio se utiliza la definición propuesta por Koopmans et al. (2012) quienes argumentan que este constructo son las acciones realizadas por los trabajadores que les permiten cumplir con eficacia las metas determinadas por la institución. Estas acciones se refieren a los comportamientos exhibidos por los empleados en encontrar las metas importantes para su centro de labores, y existe la posibilidad de ser evaluadas en función de las cualidades y aporte individual a la empresa.

Por otro lado, en cuanto a los modelos teóricos está la teoría de la equidad que propuso Adams (1963), centrada en lo importante de que empleados perciban equidad en el trato y las compensaciones del trabajo. Asimismo, este modelo argumenta que los individuos comparan la relación entre su esfuerzo y las recompensas que reciben con la relación de otros en situaciones similares. La equidad se alcanza cuando los empleados sienten que su aporte al trabajo se corresponde con las recompensas que reciben, mientras que la inequidad surge cuando perciben un desequilibrio entre su esfuerzo y las recompensas en comparación con otros. Esta teoría sugiere que la percepción de

inequidad puede generar sentimientos de frustración y desmotivación en los empleados. Para mantener la equidad y fomentar un buen desempeño laboral, es esencial que las organizaciones diseñen sistemas de recompensas y políticas de recursos humanos que sean percibidos como justos por los empleados. De esta manera, se evitan conflictos y se promueve la satisfacción y la motivación en el trabajo (Rivera y Soto, 2019).

También, se plantea la teoría de la expectativa, propuesta por Vroom et al. (2005), se centra en cómo influyen las expectativas del individuo en cuanto a resultados de su desempeño, así como en su motivación y comportamiento en el trabajo. Según esta teoría, la motivación se basa en tres aspectos principales: la expectativa de que el esfuerzo conducirá a un buen desempeño, la creencia de que ese buen desempeño será recompensado y el valor asignado a esas recompensas. En síntesis, la teoría de las expectativas sostiene que el empleado está motivado cuando creen que su esfuerzo dará lugar a un buen desempeño, que ese buen desempeño se traducirá en recompensas valiosas y que valoran esas recompensas. Organizaciones deben asegurarse de que exista una conexión clara entre desempeño y recompensas, además comprender las expectativas de sus empleados para fomentar la motivación y el rendimiento laboral (Aguilera, 2019).

Asimismo, Palenzuela et al. (2019) proponen la Teoría del Intercambio Líder-Miembro establecida por Dansereau et al. (1975) en la que se examina cómo la relación entre líderes y miembros de un equipo afecta el desempeño laboral. Según esta teoría, los líderes establecen diferentes niveles de intercambio de calidad con los miembros del equipo, lo que influye en su compromiso, motivación y rendimiento. Esta teoría sugiere que los líderes desarrollan relaciones más cercanas y de mayor calidad con ciertos

miembros del equipo, conocidos como grupo interno, brindándoles mayor atención, confianza y acceso a recursos. Estos miembros experimentan un mayor compromiso y satisfacción laboral, ya que reciben beneficios como participación en decisiones y reconocimiento por parte del líder. Por otro lado, hay miembros designados como grupo externo, que reciben menos atención y apoyo por parte del líder, lo que puede generar menor satisfacción y compromiso, así como un desempeño inferior.

En relación a la teoría utilizada para en esta investigación, se muestra la propuesta de Koopmans et al. (2012) quienes abordaron el tema del desempeño laboral con el objetivo de analizar los aspectos que permiten una evaluación precisa del rendimiento en las organizaciones. Concluyeron que la evaluación del rendimiento laboral debe abordarse en cuatro dimensiones clave: desempeño de tarea, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente. Estos investigadores sugieren una amalgama de teorías sobre el rendimiento laboral, enfatizando que las dimensiones del desempeño no son tan cruciales como evaluarse el fenómeno en sí. El 2013, esta teoría asoció el desempeño laboral con la interpretación del colaborador tiene en relación al trato que recibe. Se destaca que el trato que los trabajadores experimentan en su entorno laboral tiene un impacto relevante y significativo en su capacidad para realizar sus tareas de manera excepcional, generando lealtad, voluntad y eficacia (citado en Irving y Palacios, 2021).

Siguiendo esta propuesta, Geraldo (2022) argumenta las tres dimensiones relacionadas; en primer lugar, se encuentra el desempeño de tareas que es el comportamiento que impulsa la productividad y varía según los diferentes roles asignados a los trabajadores dentro de la organización. Está relacionado con las

funciones inherentes al puesto de trabajo. Lo cual implica llevar a cabo actividades que beneficien a la empresa dentro del entorno laboral. Esto implica la búsqueda de soluciones eficaces para superar los desafíos, dedicar el esfuerzo requerido para llevar a cabo las actividades asignadas en concordancia con el rol desempeñado, y emplear el tiempo adecuado para alcanzar los resultados previstos.

En segundo lugar, el desempeño contextual está referido a comportamientos agrupados, los cuales ayudan a todo objetivo empresarial en cuanto a mejorar psicológica y socialmente su ambiente. Esto incluye actividades básicas que están fuera de las responsabilidades del trabajo, como el dinamismo, la anticipación, el trabajo en equipo y la actitud entusiasta.

En tercer lugar, el comportamiento laboral contraproducente se relaciona con acciones deliberadas que causan daño al bienestar de la organización. Estas conductas, realizadas de manera intencional o por el mal uso de privilegios, tienen efectos negativos tanto a nivel personal como organizacional. Aunque exista correlación del comportamiento laboral contraproducente con desempeño contextual, cada dimensión posee su propia identidad y características distintivas.

1.2 Revisión de la literatura

Sok et al. (2023) en su investigación Múltiples climas psicológicos y enfoque de autorregulación de los empleados: implicaciones para el comportamiento en el trabajo y desempeño del servicio del trabajador en primera línea, establecen que los empleados de primera línea (FLE) cumplen un rol indispensable en la configuración de las experiencias de los clientes y las intenciones de compra en entornos minoristas.

Utilizando datos de múltiples fuentes de 285 FLE y 31 supervisores en el sector bancario minorista, este estudio examina si un clima centrado en iniciativa y calidad influyen positivamente en cuanto a desempeño del servicio FLE a través de diferentes comportamientos. El estudio de tipo cuantitativo correlacional utilizó la escala Initiative-Focused Climate ($\alpha = .95$; AVE = .62) de Raub y Liao (2012) para el clima laboral y Service Performance ($\alpha = .96$; AVE = .79) de Liao y Chuang (2004) para el desempeño. Los resultados demuestran que clima centrado en la calidad tiene positivo efecto en el comportamiento dentro del rol ($\beta = .33$, $p < .01$) y ese comportamiento dentro del rol es positivamente asociado con el desempeño del servicio FLE ($\beta = .31$, $p < .01$) de este modo que cuando los FLE están dispuestos a innovar y asumir riesgos, un clima laboral que apoya la toma de iniciativas los alentará a ir más allá de los roles laborales prescritos para cumplir con las peticiones de los consumidores. Por lo cual se concluye la presencia de una correlación significativa del clima organizacional y el desempeño de FLE.

En el contexto mundial, Linderberg et al. (2022) argumentan que los climas laborales están experimentando una modificación en la que las empresas cuentan con la disponibilidad de diversas soluciones espaciales. No obstante, estas compañías suenen contar con retos para decidir de una manera adecuada sobre un clima laboral cambiante. El propósito de la investigación fue tratar esta problemática explicando asociaciones del cambio del clima y desempeño laboral centrado en las tareas. La investigación cualitativa correlacional se basa en los datos de 471 participantes. Los participantes se recolectaron de manera aleatoria en regiones amplias de Finlandia. Los resultados evidenciaron que, según el clima laboral centrado en las tareas, un cambio en el ambiente físico presenta una correlación más significativa con cambios del ambiente

social y productividad organizacional así se asocia al bienestar de la organización. Finalmente, se demuestra la presencia de una conexión del cambio en el clima laboral digital, físico y social frente al desempeño laboral.

En misma línea, Sadewo et al. (2021) en influencia del ambiente de trabajo en el desempeño de los empleados mediado por la motivación laboral, examinan como afecta el clima laboral en el desempeño de colaboradores en tienda minorista de Malang, Indonesia, con papel de la motivación laboral como mediación. En este estudio utilizaron 152 encuestados que eran empleados millennials de tiendas minoristas en Malang Indonesia. La investigación cualitativa correlacional de corte transversal mide el clima laboral mediante dos indicadores, ambiente de trabajo físico con elementos de instalaciones de trabajo, y limpieza del lugar de trabajo y ambiente de trabajo no físico con elementos de ambiente de trabajo, sensación de seguridad, confianza e interacción como refieren a Ali, S. et al., (2015); y Chew et al., (2011). En cuanto al desempeño de los empleados en este estudio se miden mediante cinco indicadores: habilidades y resultados con el ítem resultado del trabajo, productividad con el ítem cantidad y calidad del trabajo, actitud y obediencia en el trabajo con el ítem actitud y disciplina según Jain, R. y Kaur, S. (2014); y Mangkunegara (2011). Los resultados de la prueba muestran que el clima organizacional presenta una influencia considerable de 0.259 en el desempeño de los colaboradores. El clima laboral en las tiendas minoristas también tiene un efecto significativo de 0,742 en la motivación laboral. La motivación laboral también arroja resultados significativos sobre el desempeño de los empleados de 0.234. El papel mediador de la motivación en el clima organizacional y rendimiento en las tiendas

minoristas de Malang, Indonesia por parte de los colaboradores, tiene un efecto mediador significativo.

Asimismo, Paredes (2021) investigó la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en principales cadenas de supermercados en Ecuador. El objetivo principal era establecer la conexión entre clima organizacional y desempeño en una organización perteneciente a una de las cadenas de hipermercados más importantes del país. El enfoque adoptado fue cuantitativo correlacional, de diseño no experimental y transversal, con participación de 379 empleados ecuatorianos. Usó la Escala Clima Laboral CL-SPC de Palma (2004), de 30 ítems, y escala de Desempeño Laboral de Pastor (2018) con 25 ítems, sumando un total de 55 preguntas en una escala de Likert. La confiabilidad para la escala de clima laboral se estableció mediante coeficiente Alfa de Cronbach igual a 0,985, mientras que la del desempeño fue de 0,980. La correlación entre los constructos se evaluó utilizando coeficiente de Spearman siendo $\rho=0,294$. Además, se confirmó esta conexión mediante el coeficiente KMO y prueba de Bartlett. Aunque no es concluyente la correlación entre constructos, sus hallazgos indican que en esta población existe la conciencia sobre la importancia de promover climas adecuados que presenten características propicias para la percepción positiva de los empleados. Esto, a su vez, potencia el desempeño de los colaboradores y contribuye al crecimiento óptimo en la organización e individualmente.

También, Meza (2018) en clima organizacional y desempeño laboral de empleados en una universidad en Chiapas investigó niveles del clima organizacional y cómo afecta la productividad del empleado. La metodología utilizada es de investigación empírica, cuantitativa y transversal, se utilizó la población censal conformada por 100

personas, utilizando el cuestionario de Clima Organizacional (CLIOR) su confiabilidad por Alfa de Cronbach fue 0.834; y el instrumento de medición de desempeño corresponde a una encuesta de 10 ítems referida por los autores Chiang et al. (2010) mostrando confiabilidad de 0.885. Los hallazgos del estudio revelaron una relación entre clima organizacional (V1) y desempeño laboral (V2). Se demostró que siendo V1 más favorable, aumenta la V2. Además, la mayoría de participantes (86%) interpretan un clima organizacional positivo. Se encontró en el departamento de la Escuela Linda Vista tiene el ambiente organizacional más agradable en comparación con otros departamentos. Por otro lado, se encontró que la posición en la jerarquía laboral influye en la percepción de V1; en cuanto a la V2, más de la mitad de los empleados calificaron su trabajo como muy bueno (56,4%), mientras que más de un tercio lo calificaron como bueno (35,1%).

En el ámbito nacional, Gallo (2022) llevó a cabo una investigación enfocada en el ambiente laboral frente al rendimiento laboral de colaboradores en un hipermercado ubicado en Pacasmayo. El objetivo principal de este estudio fue examinar la relación entre ambos constructos. El enfoque fue correlacional, no experimental y transversal. Su muestra consistió en 85 colaboradores de la empresa, considerados como la población de estudio. Usaron el cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringe ($\alpha = 0.970$) y el cuestionario de Desempeño Organizacional de Solano ($\alpha = 0.956$). El análisis de la información fue por prueba de Spearman y el programa estadístico SPSS versión 28.0. Los resultados revelaron correlación elevada entre ambos constructos, con un valor de Rho igual a 0.866 y bilateral significancia fue 0. Esto demuestra que conforme mejora el ambiente laboral, también lo hace el rendimiento del colaborador. En resumen, se

encontró entre rendimiento laboral y clima organizacional una correlación significativa, indicando que el ambiente laboral favorable está asociado a un mejor desempeño de los empleados.

Barboza et al. (2021) investigaron acerca de ambiente y rendimiento laboral en Cajamarca, Perú, el objetivo consistió en establecer entre constructos la correlación. Se adoptó al enfoque cuantitativo, específicamente diseño correlacional no experimental y transversal. Su muestra comprendida de 18 trabajadores, a quienes evaluaron mediante escala de Clima Laboral CL – SPC. Para medir desempeño laboral, se utilizaron las dimensiones establecidas por Chiavenato, empleando una escala de Likert que cumplía con las propiedades psicométricas adecuadas para su aplicación. La asociación se evaluó a través del coeficiente de correlación de Spearman, el cual reveló una relación significativa y elevada siendo 0.733. Además, se observó que el nivel de significancia fue de 0.01, inferior a 0.05, indicando relación significativa del ambiente laboral con rendimiento laboral.

Rojas (2019) en Ambiente laboral y rendimiento laboral del personal de salud de Pasco, donde se enfocó en analizar la conexión entre ambiente laboral y rendimiento laboral. Su enfoque fue cuantitativo adoptando diseño correlacional y transversal; incluyó a 234 trabajadores del sector de la salud. Para recopilación de datos, se utilizó una escala con 34 ítems para evaluar el ambiente laboral ($\alpha = 0.802$) y una ficha de evaluación del rendimiento con 12 ítems. Resultó que 83.3% (equivalente a 195 personas) manifestó la necesidad de mejorar el ambiente laboral, mientras 49.1% (115 trabajadores) demostró nivel promedio en rendimiento laboral. Además, se observó una correlación significativa entre el ambiente laboral y rendimiento laboral de los empleados del sector de salud, con

un valor de $p \leq 0.000$. Asimismo, halló significativa relación entre rendimiento y diversas dimensiones del ambiente laboral, incluyendo el recurso humano ($p \leq 0.000$) y la estructura organizativa ($p \leq 0.002$).

Igualmente, Palomino (2018) investigó sobre correlación del ambiente con rendimiento laboral de colaboradores en la cooperativa de ahorro y crédito de Arequipa. El propósito fue examinar como se relacionaron las variables, empleando un diseño no experimental tipo correlacional. Los constructos relacionados fueron analizados en una muestra de 200 empleados utilizando el instrumento de Palma sobre clima organizacional y el cuestionario de rendimiento laboral, instrumentos que se adaptaron y validaron por juicio de expertos y prueba piloto. La fiabilidad se verificó a través del coeficiente alfa de Cronbach, con valor 0.968 para la primera variable y 0.680 para la segunda. Estos resultados indican que los instrumentos son confiables para obtener resultados válidos en la población. Además, se identifica una relación parcial entre ambos constructos analizados, sugiriendo que conforme mejora el ambiente laboral, es superior el rendimiento laboral.

Adicionalmente, en Clima Organizacional y Desempeño Laboral durante Covid-19, Farah et al. (2021) examinaron como se relaciona clima organizacional y desempeño laboral del trabajador en ventas en Lima durante la pandemia. La investigación usó el método no experimental, enfoque cuantitativo y tipo correlacional-descriptivo. Los participantes consistieron en la totalidad de los empleados, que incluyó a 58 trabajadores organizacionales. Se usó un instrumento elaborado por los propios autores, compuesto por 28 preguntas. De estas, 13 preguntas reflejaron la variable independiente, el Clima Organizacional ($\alpha = 0.895$), y 15 preguntas para Desempeño Laboral ($\alpha = 0.814$). Los

resultados fueron analizados, evidenciando una relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral. Esto indica que a medida que los colaboradores perciben buen ambiente de trabajo, su desempeño tiende a ser más alto.

1.3 Planteamiento del problema

A nivel internacional, las organizaciones se enfrentan a un desafío importante para lograr sus objetivos institucionales: contar con un grupo de empleados comprometidos que se alineen con los lineamientos establecidos y sean realistas y competentes en su rol. También es necesario que puedan adaptarse a los cambios según las particularidades de la organización. No obstante, un factor esencial para lograr la eficiencia de una organización, así como su competitividad es el recurso humano, técnicos y económicos que deben aprovecharse para crear entornos de trabajo agradables. Estos entornos fomentan que los trabajadores se encuentren comprometidos y proporcionen a la empresa una ventaja competitiva. Es fundamental que las organizaciones promuevan un clima laboral positivo, de modo que, los empleados perciban valorados, motivados y reconocidos por su trabajo. Al cultivar un clima laboral saludable, las organizaciones tengan la posibilidad de sacar el mayor provecho a las capacidades de sus colaboradores, lo que les permitirá alcanzar sus metas y destacarse en el mercado. Además, un clima laboral positivo también contribuye al bienestar y la satisfacción de los colaboradores, además, presenta influencia positiva en el desempeño y el éxito general de la organización (Quinto et al. 2022).

De este modo, las organizaciones del sector Retail en el Perú se enfrenta a ciertas particularidades inherentes, como horarios de trabajo comerciales, cambios en los turnos laborales y relaciones desafiantes con los clientes, que pueden dar lugar a cierto nivel

de insatisfacción entre los trabajadores. Por ende, buscan optimizar su eficiencia para procurar la satisfacción de los empleados, lo que facilita el crecimiento en la producción laboral. La constante innovación y la actualización conforme a las normativas son cruciales, además de mantener procesos de mejora continua. Esto contribuye a la fidelización de los empleados y respalda el desarrollo empresarial. En muchas compañías, se enfrentan a debilidades, como la incapacidad para establecer un buen Clima Organizacional. Resulta fundamental que alcancen los trabajadores un máximo desempeño en sus labores, para ello, la empresa debe proporcionar todas las herramientas necesarias, incluyendo un entorno seguro, estabilidad económica, bienestar emocional y reconocimientos laborales. Estos elementos favorecen el desarrollo del empleado, generando en la organización un resultado positivo (Linares y Meza, 2020).

A nivel internacional, la plataforma de empleos Bumeran (2019) realiza una encuesta en la que se manifiesta que el trabajo desempeña un rol indispensable en los individuos, debido a que pasan una gran parte de su día laboral en la oficina; de este modo el 54% de los evaluados relató no percibir comodidad en el espacio laboral en su empleo, entre las razones se encuentra que el 64% mencionó el mínimo interés de la organización hacia sus trabajadores, el 19% señaló conflictos entre compañeros de trabajo, el 14% mencionó el maltrato por parte de colegas y superiores, mientras que el 3% atribuyó su malestar a la competencia entre compañeros. En cuanto a sentirse apreciados como trabajadores, el 66% de los encuestados no se siente valorado en su trabajo actual. La mayoría de ellos relaciona esta falta de valoración con aspectos

económicos, ya que el 48% menciona que no se les reconoce su desempeño a través de bonos, premios o aumentos salariales (Melgoza, 2021).

Además, según Zumaeta (2018) es un factor relevante el clima organizacional para el empleado, como lo revela una encuesta realizada por Aptitus (Plataforma de preselección de candidaturas). Se muestra en los resultados, un impresionante 86% de los trabajadores del Perú presenta la intención de dejar su trabajo actual si experimentara un clima organizacional inadecuado. Adicionalmente, según el estudio, 81% de empleados sostuvo que un ambiente de trabajo influye notablemente en su rendimiento laboral, 19% restante opina el factor no va a afectar sus actividades. Estos hallazgos demuestran la importancia que los trabajadores otorgan al clima organizacional y cómo puede impactar en su satisfacción y rendimiento en el trabajo.

En este sentido, por lo mencionado anteriormente se formula de la siguiente manera el problema a investigar:

¿Existe una relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú?

1.4 Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Establecer la relación entre la dimensión satisfacción de los trabajadores con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú.
- Identificar la relación entre la dimensión autonomía en el trabajo con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú.
- Demostrar la relación entre la dimensión relaciones sociales con los compañeros con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú.
- Establecer la relación entre la dimensión unión y apoyo entre los miembros con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú.
- Identificar la relación entre la dimensión consideración de los directivos con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú.
- Demostrar la relación entre la dimensión beneficios y recompensas con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú.
- Establecer la relación entre la dimensión motivación y esfuerzo con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú.

- Identificar la relación entre la dimensión liderazgo de los directivos con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú.
- Describir los niveles de clima laboral y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú.

1.5 Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral están relacionados en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú.

1.5.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre la dimensión satisfacción de los trabajadores y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú.
- Existe una relación significativa entre la dimensión autonomía en el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú.
- Existe una relación significativa entre la dimensión relaciones sociales con los compañeros y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú.

- Existe una relación significativa entre la dimensión unión y apoyo entre los miembros y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú.
- Existe una relación significativa entre la dimensión consideración de los directivos y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú.
- Existe una relación significativa entre la dimensión beneficios y recompensas con los compañeros y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú.
- Existe una relación significativa entre la dimensión motivación y esfuerzos y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú.
- Existe una relación significativa entre la dimensión liderazgo de los directivos y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú.

1.6 Definiciones operacionales de términos importantes

- Clima laboral: Grado de las percepciones y experiencias que los empleados tienen del entorno en el que trabajan. Estas percepciones son influenciadas por las emociones y sentimientos que la organización genera en los empleados, lo que a su vez impacta en sus conductas, motivación y eficacia en su empleo (Patlán y Flores, 2013).

- Desempeño laboral: Nivel de cumplimiento de las actitudes y conductas que los empleados realizan para alcanzar con mayor efectividad los objetivos planteados en su institución. Estas acciones están orientadas hacia la consecución de metas importantes para la empresa las cuales son evaluadas en relación de las habilidades y aporte de cada persona a la organización (Koopmans et al., 2012).
- Satisfacción de los trabajadores: Es el nivel en que los empleados se sienten valorados por su trabajo y experimentan un ambiente laboral cómodo y agradable (Santillan y Muñoz, 2020).
- Autonomía en el trabajo: Hace referencia al grado de independencia que los colaboradores tienen para tomar decisiones relacionadas con su trabajo, dentro de las limitaciones de la organización (Santillan y Muñoz, 2020).
- Relaciones sociales con los compañeros: Nivel de cuan buenas son las relaciones y la comunicación entre los empleados, independientemente de su nivel jerárquico, para realizar sus tareas de manera efectiva (Santillan y Muñoz, 2020).
- Unión y apoyo entre los miembros: Es apoyarse mutuamente y colaborar entre empleados para alcanzar metas y resultados laborales, promoviendo un ambiente de trabajo cohesionado (Santillan y Muñoz, 2020).
- Consideración de los directivos: Es la manera como los trabajadores sienten la cooperación y el apoyo de sus superiores jerárquicos, a través de un trato humano, consideración y reconocimiento (Santillan y Muñoz, 2020).

- Beneficios y recompensas: Son las interpretaciones de los empleados sobre las retribuciones y reconocimientos que reciben de la organización, como incentivos, pagos, bonificaciones, vacaciones, entre otros (Santillan y Muñoz, 2020).
- Motivación y esfuerzo: Se refiere a la predisposición de los empleados para desarrollarse y comprometerse en su trabajo, siendo alentados por los directivos y la organización en general (Santillan y Muñoz, 2020).
- Liderazgo de los directivos: Son las habilidades de los líderes para influir, comprometerse e identificarse con los roles y funciones que definen su posición en la organización, motivando a los colaboradores hacia el alcance de las metas planteadas (Santillan y Muñoz, 2020).
- Desempeño contextual: Evalúa y determina el grado de comportamiento óptimo tanto en el entorno social como psicológico. Busca medir el nivel de conducta ideal para lograr un equilibrio satisfactorio en las interacciones sociales y en la salud mental de individuos. Este análisis permite identificar cómo los individuos se desenvuelven en su entorno social y cómo gestionan sus emociones, pensamientos y actitudes, brindando así una visión más completa y profunda del comportamiento humano en diferentes aspectos de su vida (Geraldo, 2022).
- Comportamiento laboral contraproducente: Se analiza el nivel de comportamiento dañino intencional, la realización inadecuada de tareas y la utilidad incorrecta de beneficios por parte de los individuos. Busca medir el nivel de conductas que causan daño o perjuicio a la organización, ya sea a través de

acciones intencionadas o por errores en la ejecución de las tareas asignadas (Geraldo, 2022).

1.7 Importancia de la investigación

1.7.1. Importancia

Un buen clima laboral tiene como característica las relaciones saludables, comunicarse de forma efectiva, apoyarse mutuamente, así como el reconocimiento, tiene un efecto considerable en el desempeño de colaboradores. Cuando el trabajador se siente valorado y respaldado, se tornan más motivados y comprometidos, lo que se refleja en un mayor nivel de eficiencia, productividad y creatividad en sus tareas. En caso opuesto, un mal clima laboral, identificado por tensiones, conflictos, ausencia de comunicación y sin valoración, puede tener consecuencias adversas en el desempeño de los empleados. La desmotivación, el estrés y la disminución de la productividad son algunos de los efectos negativos que pueden surgir (Olivera et al., 2021).

Por lo mencionado, clima laboral y el desempeño laboral son factores fundamentales para el cumplimiento de objetivos y productividad de las organizaciones generando de este modo el aprovechamiento al máximo del capital humano que le pertenece. Por ende, la presente investigación en cuanto al desarrollo del conocimiento en el área brinda información sobre la presencia de una relación entre ambos constructos mencionados anteriormente; también, esta relación es crucial para desarrollar el conocimiento en el área, pues brinda pautas y herramientas para incrementar la calidad de clima laboral y potenciar el desempeño del empleado así se amplía el conocimiento para los lectores y genera beneficios para las organizaciones estableciendo factores

importantes para mejora del desempeño del colaborador; además se incrementa las escasas investigaciones peruanas en relación al tema y en el contexto del sector Retail de este país.

También, el presente estudio posee valor para la solución de problemas prácticos, de modo que, en la actualidad existe una problemática creciente sobre las condiciones de trabajo y el rendimiento de los empleados, es por ello que por medio de esta investigación se busca proponer al clima laboral como una variable importante que se relacione con el desempeño de colaboradores, de este modo si las organizaciones mejoran la primera variable, la segunda tendrá la misma reacción; además, se propone indicar la relación específica entre los factores importantes relacionados al clima laboral con el desempeño de los trabajadores. En síntesis, por la investigación se soluciona el bajo desempeño de los colaboradores por medio del clima laboral en organizaciones del sector Retail peruano.

1.7.2. Limitaciones

Las limitaciones de este estudio comprenden la dificultad para generalizar los resultados a otras industrias, el tamaño de muestra utilizado es algo reducido, asimismo, existen posibles sesgos de selección y la naturaleza correlacional que impide afirmar causalidad. Adicionalmente, el acceso a las plataformas digitales es limitado, así como la cantidad de investigaciones que aborden la población específica semejante a la de este estudio.

CAPÍTULO II: MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Como perspectiva se tuvo una naturaleza cuantitativa, pues aborda fenómenos susceptibles de medición, es decir, que pueden ser cuantificados mediante la aplicación de técnica estadística para examinarse toda información que se recopila. Su objetivo principal se centra en la descripción, explicación, predicción y control objetivo de las causas subyacentes, según lo señalado por Sánchez (2019).

La investigación se enmarca en un nivel correlacional, ya que su propósito fue explorar la relación entre los constructos. De acuerdo con Hernández et al. (2018), la meta de este tipo de estudio fue comprender la relación o grado de asociación que pueda existir entre dos o más categorías o variables en una muestra o contexto específico.

El tipo fundamental y diseño fue de carácter no experimental, pues no se manipuló deliberadamente las variables. En este enfoque, el fenómeno se observa únicamente en su contexto natural y posteriormente se analiza, conforme a la descripción de Hernández et al. (2018).

2.2. Participantes

Se trabajó con 205 colaboradores pertenecientes al sector Retail en Perú de los cuales 56% pertenecen al sexo masculino y 44% al sexo femenino con edades que fluctúan entre 19 y 40 años de edad en un 73%, siendo el 56% solteros, el 45% convivientes mientras el 20% casados, así también el 38% no tienen hijos a su cargo, el 32% con un hijo a cargo y el 22% con dos hijos, por otro lado, el 50% son vendedores, el 21% cajeros, el 17% gerentes de tiendas, también un 7% funcionarios de créditos y cobranzas, un 4% ejecutivos de cobranza y solo un 2% almaceneros, finalmente, el 45%

de participantes pertenecen a la cadena de tienda Carsa, el 29% en el Gallo más Gallo, el 20% en Marcimex y el 6% en Moto Go.

Para recolectar la información se usó muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia ya que es de fácil acceso.

2.3. Materiales

Para recolectar lo datos con los cuales posteriormente se analizarán se utilizarán: Cuestionario sociodemográfico, pues se considera oportuno la utilización de este cuestionario puesto que permite esclarecer las circunstancias sociodemográficas del contexto de los participantes, para una acertada utilización de la entrevista (Neira y Pedroza, 2021). Los datos sociodemográficos recolectados son sexo, estado civil, carga familiar, cargo y cadena a la que pertenece.

Para evaluar la variable primaria, se empleó la Escala multidimensional de Ambiente Laboral, perteneciente a Gómez y Vicario (2008) en México. Esta escala se forma de 29 interrogantes, según la confiabilidad medida por el Alfa de Cronbach, obtuvo un índice global de .744. Los valores obtenidos para las distintas dimensiones del instrumento superaron el umbral de .70, lo que indica un nivel aceptable de coherencia interna.

La escala de Clima Organizacional, adaptada en Lima por Pereyra (2015), tiene como objetivo la evaluación del clima laboral tanto de manera individual como colectiva. Con 29 interrogantes que se distribuyeron en 8 dimensiones, abarca aspectos como satisfacción del trabajador, autonomía, relación social, unión y apoyo entre compañeros, considerar a directivos, beneficio y recompensa, motivación y esfuerzos, y liderazgo del

directivo. La escala incluye cuatro ítems que se valoran de forma inversa. Está diseñada para medir diversas facetas del ambiente laboral, proporcionando una evaluación integral de la percepción de los empleados en áreas clave de su experiencia laboral.

Para calcular la puntuación por dimensión, se lleva a cabo de cada dimensión la suma de ítems correspondientes, mientras que el total de puntos resulta de la suma de puntaje directo de ítems totales. El EMCO presenta tres niveles de clasificación: alto, medio y bajo. En cuanto a las características psicométricas del EMCO, la confiabilidad fue evaluada en la adaptación realizada por Pereyra en 2015, quien empleó coeficiente de Alfa de Cronbach y el índice obtenido fue 0.899. Este análisis se llevó a cabo con 212 colaboradores que abarcaba nivel administrativo y operario. En relación con la validez, evaluado por Pereyra (2015) por juicio de expertos. Utilizando la Validez de Aiken, procesando el resultado de jueces, alcanzando 1.0 como índice.

Para cuantificar la segunda variable, se implementó el instrumento Escala de Rendimiento Laboral Individual (IWPQ), originalmente perteneciente a Koopmans et al. (2014) con adaptación de Geraldo (2022) en contexto peruano. El propósito de este era evaluarse nivel de desempeño laboral y puede ser administrada tanto de manera individual como colectiva. Se dimensiona en tres: desempeño contextual, desempeño de tarea y desempeño laboral contraproducente, que engloban 14 interrogantes que tienen 5 opciones como respuesta, calificadas en una escala de 1 a 5 según el formato Likert (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre).

Se verificó la validez de instrumento originario verificando por análisis interno de su estructura (CFI = .977, TLI = .965, RMSEA = .034), ratificando su condición como una herramienta de medición válida. La confiabilidad fue establecida por coeficiente de Alfa

de Cronbach, de donde se obtuvo puntuaciones de cada dimensión 0.83, 0.87 y 0.88 (desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño laboral contraproducente), indicando adecuada confiabilidad.

Se realizó para la versión ajustada un análisis factorial confirmatorio que proporcionó puntuación favorable (CFI=0.95; TLI=0.94; SRMR=0.04 y RMSEA=0.06), lo cual respalda la validez del instrumento como una herramienta de medida. Además, fue evaluada su confiabilidad por coeficiente Alfa de Cronbach, y se obtuvo puntuación para cada dimensión 0.88, 0.87 y 0.87 (desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño laboral contraproducente), subrayando la solidez y consistencia del instrumento.

2.4. Procedimiento

Se realizaron previas coordinaciones para informar sobre la finalidad del estudio, seguido de una explicación detallada del propósito de la investigación, junto con la solicitud de participación de manera discreta y de modo anónimo, así se aseguró la confiabilidad para protección de la información. La aplicación de instrumentos abarcó aproximadamente 40 minutos.

La información recopilada fue ingresada en el software EXCEL y luego procesada utilizando el paquete estadístico Jamovi 2.3.21. En este último, se llevaron a cabo los procedimientos necesarios para analizar los resultados inferenciales en función de los objetivos planteados y la información recolectada, realizando también evaluaciones descriptivas de cada variable. Fue realizada la prueba de correlación y así abordar la

problemática del estudio. Fueron extraídas así la conclusión luego se ofreció la recomendación basada en lo obtenido como resultado.

Se aplicó principios éticos en cuanto a beneficencia, no maleficencia y autonomía fueron considerados en el transcurso de la investigación. La beneficencia se reflejó al buscar el mejoramiento y cualificación de un grupo humano específico. La no maleficencia se aplicó al evitar cualquier situación que pudiera causar perjuicio a la integridad física, moral, social o psicológica de las personas involucradas. La investigación, de igual manera, abogó por la autonomía al impulsar el desarrollo de capacidades personales de los participantes, mejorando su eficacia en las actividades laborales.



CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Resultados inferenciales

Para llevar a cabo un análisis inferencial de correlación, se comenzó con una evaluación destinada a identificar la distribución de datos adquiridos en relación con su normalidad. Esto se hizo con el propósito de seleccionar la prueba estadística inferencial más apropiada basándose en el resultado obtenido en dicha evaluación.

Tabla 1

Prueba de normalidad Shapiro Wilk para clima laboral y desempeño laboral

Variables	Estadístico	Shapiro Wilk	
		GI	Sig.
Clima laboral	,975	205	,0001
Desempeño laboral	,965	205	,001

Nota: GI=número de participantes; Sig. = Significancia (<0.05)

Refleja la tabla 1, que clima laboral y desempeño laboral muestran Sig. < ,05 por lo que no se ajusta a distribución normal. Por lo que se decide usar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 2

Prueba correlación Rho de Spearman entre clima laboral y desempeño laboral

Variable	Desempeño laboral	
Clima laboral	Rho	,324***
	Sig.	,001
	r^2	0.10

Nota: * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

Evidencia la tabla 2, por correlación Rho de Spearman que las variables presentan correlación significativa directa, de magnitud mediana y con un tamaño del efecto pequeño según Cohen (1992). Por lo tanto, se rechaza hipótesis nula aceptándose del investigador su hipótesis planteada.

Tabla 3

Prueba correlación Rho de Spearman entre satisfacción y desempeño laboral

Variable	Desempeño laboral	
Satisfacción	Rho	,211**
	Sig.	,002
	r^2	0.04

Nota: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Evidencia la tabla 3, por correlación Rho de Spearman que las variables tienen correlación significativa directa, de magnitud pequeña y con pequeño tamaño del efecto según Cohen (1992). Por tanto, se rechazó hipótesis nula aceptándose hipótesis del investigador.

Tabla 4

Prueba correlación Rho de Spearman entre autonomía en el trabajo y desempeño laboral

Variable	Desempeño laboral	
Autonomía en el trabajo	Rho	,195**
	Sig.	,005
	r^2	0.04

Nota: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Evidencia la tabla 4, mediante correlación Rho de Spearman que las variables presentan correlación significativa directa, de magnitud pequeña y con pequeño tamaño del efecto según Cohen (1992). Por tanto, se rechazó hipótesis nula y se acepta hipótesis del investigador.

Tabla 5

Prueba correlación Rho de Spearman entre relaciones sociales y desempeño laboral

Variable	Desempeño laboral	
Relaciones sociales	Rho	,290***
	Sig.	,001
	r^2	0.04

Nota: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Evidenció la tabla 5, por correlación Rho de Spearman que presentan las variables una correlación significativa directa, de magnitud pequeña y con pequeño tamaño del efecto según Cohen (1992). Por tanto, se rechazó hipótesis nula y se aceptó hipótesis del investigador.

Tabla 6

Prueba correlación Rho de Spearman entre unión y apoyo y desempeño laboral

Variable	Desempeño laboral	
Unión y apoyo	Rho	,266***
	Sig.	,001
	r^2	0.04

Nota: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Evidenció la tabla 6, por correlación Rho de Spearman que las variables presentan correlación significativa directa, de magnitud pequeña y tamaño pequeño del efecto según Cohen (1992). Por tanto, se rechazó hipótesis nula y se aceptó hipótesis del investigador.

Tabla 7

Prueba correlación Rho de Spearman entre consideración de los directivos y desempeño laboral

Variable	Desempeño laboral	
Consideración de los directivos	Rho	,293***
	Sig.	,001
	r^2	0.09

Nota: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Evidencia la tabla 7, por correlación Rho de Spearman que hay correlación significativa directa entre las variables, de magnitud pequeña y con efecto de tamaño pequeño según Cohen (1992). Por tanto, se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis del investigador.

Tabla 8

Prueba correlación Rho de Spearman entre beneficio y recompensa y desempeño laboral

Variable	Desempeño laboral	
Beneficios y recompensas	Rho	,117
	Sig.	,094
	r^2	0.01

Evidenció tabla 8, mediante prueba de correlación Rho de Spearman que las variables no presentan correlación. Así, fue aceptada la hipótesis nula y rechazó hipótesis del investigador.

Tabla 9

Prueba correlación Rho de Spearman entre motivación y desempeño laboral

Variable	Desempeño laboral	
Motivación	Rho	,198**
	Sig.	,004
	r^2	0.04

Nota: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Evidencia la tabla 9, que por correlación Rho de Spearman presentan las variables una correlación significativa directa, de magnitud pequeña y con efecto de tamaño pequeño según Cohen (1992). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

Tabla 10

Prueba correlación Rho de Spearman entre liderazgo y desempeño laboral

Variable	Desempeño laboral	
Liderazgo	Rho	,293***
	Sig.	,001
	r^2	0.09

Nota: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Evidencia la Tabla 10, mediante correlación Rho de Spearman que las variables presentan correlación significativa directa, de magnitud pequeña y con un tamaño del efecto pequeño según Cohen (1992). Por tanto, se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis del investigador.

3.2. Resultados descriptivos

Tabla 11

Descripción de los niveles de clima laboral y desempeño laboral

Niveles	Clima laboral		Desempeño laboral	
	f	%	f	%
Bajo	4	2%	1	1%
Medio	84	41%	103	50%
Alto	117	57%	101	49%
Total	205	100%	205	100%

Nota: f=frecuencia; %= Porcentaje

En tabla 11, visualizamos que, en 205 trabajadores, en relación a los niveles de clima laboral se evidencia un mayor porcentaje en los niveles altos y medio en contraste del nivel bajo que muestra el menor porcentaje. Por otro lado, en cuanto a nivel de desempeño laboral hay mayor porcentaje en los niveles medio y alto.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para el objetivo global de esta investigación, determinado por medio de la prueba Rho de Spearman si el clima laboral y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de sector Retail en el Perú presentan correlación significativa directa, de magnitud mediana y con un tamaño del efecto pequeño. Estos resultados coinciden con los de Linderbeg et al. (2022) que manifiestan un clima laboral centrado en las tareas, un cambio en el ambiente físico presenta una correlación más significativa con productividad organizacional. Del mismo modo, Sok et al. (2023) muestran que el clima centrado en la calidad tiene un efecto positivo en el comportamiento dentro del rol y ese comportamiento dentro del rol es positivamente asociado con el desempeño del servicio. Adicionalmente, tanto Paredes (2021) como Meza (2018) están de acuerdo en que fomentar ambientes laborales adecuados, que exhiban las características propicias para una percepción positiva de los empleados, potencia tanto un éxito global de la empresa como el rendimiento individual de los colaboradores, contribuyendo a un crecimiento óptimo. Siguiendo la propuesta dada por Gómez y Vicario (2008), quienes definen clima organizacional a través de tres factores clave: sistema interpersonal, sistema individual y sistema organizacional, se observa en una empresa del sector Retail en Perú correlación significativa y directa entre clima laboral y desempeño laboral de colaboradores. Esta relación positiva se fundamenta en aspectos como satisfacción de trabajadores, autonomía en el trabajo, relaciones sociales y entre compañeros el apoyo, así como en factores organizacionales como la consideración de directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo, y liderazgo. La magnitud moderada de la correlación sugiere una conexión no extrema pero relevante, mientras que el tamaño del

efecto pequeño indica que, aunque significativa, el clima laboral como desempeño laboral podría estar influenciada por otros factores. En conjunto, estas observaciones resaltaron lo importante del cultivo de un positivo entorno laboral para que se mejore el rendimiento de los colaboradores en el sector Retail peruano.

Del objetivo específico primario, se tiene que existe relación significativa, directa y de efecto pequeño entre satisfacción con desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú. Barboza et al. (2021) muestra similares resultados de modo que encontraron una asociación alta entre dimensiones de clima laboral con desempeño laboral, particularmente en este caso, la dimensión satisfacción. La relación significativa, directa y de efecto pequeño entre satisfacción con desempeño laboral en colaboradores evaluados, se explica por definición de la dimensión de satisfacción propuesta por Santillan y Muñoz (2020). Según esta definición, la satisfacción se relaciona con el nivel en que empleados sienten que son valorados en su trabajo y experimentan un entorno laboral cómodo y agradable. En el contexto del sector Retail, donde la interacción con clientes y colegas es clave, la satisfacción laboral puede influir en la actitud positiva de los empleados hacia sus responsabilidades y en la calidad de su desempeño. Un empleado satisfecho tiende a comprometerse más con sus tareas y a mostrar un desempeño laboral efectivo. Aunque la satisfacción es un factor relevante, el efecto pequeño indica que otros aspectos, como la complejidad del trabajo, la compensación o la presión en el entorno minorista, también pueden influir en cuanto a desempeño laboral. En resumen, la directa relación, pero de efecto pequeño destaca la importancia de considerar diversos factores al explorar la conexión entre satisfacción y desempeño laboral del sector Retail peruano.

Se identifica la presencia de una correlación significativa directa, de magnitud pequeña y con un tamaño del efecto pequeño entre la dimensión autonomía en el trabajo con desempeño laboral en colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú. Los hallazgos se consolidan con los de Rojas (2019) quien encontró una asociación positiva y directa entre los constructos mencionados. De este modo, la correlación significativa, de magnitud pequeña y con un tamaño del efecto pequeño entre autonomía en el trabajo y desempeño laboral de colaboradores en la empresa referida se puede explicar a partir de la Teoría de las Características del Empleo propuesta por Hackman y Oldham (1976) señalando que autonomía en el trabajo es una de las características clave que afecta la motivación y satisfacción laboral. En contexto del sector Retail, brindar autonomía implica permitir que los empleados tomen decisiones relacionadas con sus responsabilidades diarias, lo que puede generar un sentido de control y autorregulación en el trabajo. Aunque la magnitud de la correlación es pequeña, indica que la autonomía contribuye positivamente al desempeño laboral, aunque otros factores también pueden influir en la productividad de los colaboradores en el sector Retail. El tamaño del efecto pequeño sugiere que la autonomía no es el único determinante del desempeño laboral, y otros aspectos como la capacitación, el entorno laboral y la compensación también desempeñan un papel relevante.

Asimismo, se demuestra que la dimensión relaciones sociales con los compañeros y desempeño laboral en colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú presentan una correlación significativa directa, de magnitud pequeña, así como efecto pequeño. Palomino (2018) argumenta que mientras aumenta el clima organizacional, también lo hace el desempeño laboral, de este modo, sucede lo mismo entre las

dimensiones como relación social con compañeros y desempeño laboral. La asociación directa significativa, de magnitud reducida y con un tamaño de efecto pequeño entre la dimensión de relaciones sociales entre compañeros y rendimiento laboral de empleados en una compañía de sector Retail en Perú, puede ser comprendida a través de la definición proporcionada por Santillan y Muñoz (2020). Esta dimensión se refiere al grado de calidad de las relaciones y la comunicación entre los empleados, independientemente de su posición jerárquica, con el propósito de llevar a cabo eficientemente sus responsabilidades. En el contexto del sector Retail, donde la colaboración y una comunicación efectiva son fundamentales, unas relaciones sociales sólidas entre los compañeros pueden influir positivamente en el desempeño laboral. Un entorno laboral que fomente relaciones saludables y una comunicación fluida contribuye a la formación de equipos cohesionados y al fortalecimiento de un sentido de pertenencia. Esto, a su vez, puede facilitar la colaboración, la resolución de problemas y la eficacia en la ejecución de tareas. La magnitud pequeña de la correlación indica que, aunque las relaciones sociales son un factor relevante, su impacto en el desempeño laboral no es extraordinariamente fuerte. Otros elementos, como la formación, el liderazgo y la estructura organizacional, también pueden incidir en el rendimiento laboral. El tamaño del efecto pequeño señala que el desempeño laboral es variable por la relación social con los compañeros puede no ser considerable.

Además, se evidencia una conexión directa y significativa, de magnitud pequeña, entre dimensión de unión y apoyo entre los miembros y desempeño laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail en el Perú. Estos hallazgos concuerdan con los de Paredes (2021), quien señala que a medida que aumenta la dimensión de

unión y apoyo entre los miembros, mejora desempeño laboral de colaboradores. Que exista relación significativa y directa entre dimensión de unión y apoyo entre los miembros y el rendimiento laboral de colaboradores en una empresa de sector Retail en Perú puede ser interpretada a través de la teoría de Koopmans et al. (2012). Este modelo, que aborda el desempeño laboral desde varias perspectivas, resalta la importancia de dimensiones como desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente. Dimensión de unión y apoyo entre miembros es la que destaca relevancia de la cohesión y la colaboración dentro del equipo de trabajo. De acuerdo con la teoría de Koopmans et al. (2012), un entorno laboral en el cual existe una sólida unión y apoyo entre los miembros contribuye a un desempeño laboral excepcional. La colaboración efectiva y el respaldo mutuo pueden generar un ambiente positivo, mejorar la eficiencia en la ejecución de tareas y fortalecer el sentido de pertenencia y lealtad de los empleados hacia la organización. La relación directa y significativa de la dimensión de unión y apoyo entre los miembros y desempeño laboral está en línea con la idea de que relaciones interpersonales positivas y colaboración en el equipo tienen un impacto sustancial en la capacidad de los empleados para llevar a cabo sus tareas de manera excepcional. Además, la expansión de la teoría, al vincular el desempeño laboral con la percepción del trato que reciben los colaboradores, respalda la importancia de un entorno laboral que fomente la unión y el apoyo entre los miembros para generar lealtad, voluntad y eficacia en la realización de tareas en el contexto del sector Retail en el Perú.

En la misma línea, se observa la existencia de una correlación significativa y directa entre la dimensión de consideración de los directivos y desempeño laboral de colaboradores en la empresa estudiada. De manera similar, Farah et al. (2021)

encontraron, a través del análisis de los resultados, una relación notable entre el clima organizacional y el desempeño laboral, así como en las dimensiones de esta variable. Por lo tanto, conforme los colaboradores perciben una consideración por parte de los directivos, se evidencia una mejora en su rendimiento. La presencia de esta correlación positiva y significativa de la dimensión de consideración de los directivos y desempeño laboral de colaboradores puede ser interpretada mediante la definición de clima laboral proporcionada por Gómez y Vicario (2008). Según esta definición, el clima laboral se compone de las percepciones individuales y compartidas en el entorno social de los trabajadores, relacionadas con las características organizacionales y el entorno laboral, subrayando la importancia de la percepción a niveles individual, interpersonal y organizacional. En el contexto minorista peruano, donde la interacción con clientes, la adaptabilidad y la satisfacción del personal son cruciales, la dimensión de consideración de directivos adquiere relevancia. Esta dimensión implica la valoración y atención que los líderes brindan a las necesidades y opiniones de los empleados. Cuando los directivos muestran consideración hacia su equipo, crean un ambiente laboral en el que los colaboradores se sienten valorados, escuchados y respaldados. La correlación positiva sugiere que a medida que la consideración de los directivos aumenta, también lo hace el desempeño laboral de colaboradores. La atención y el reconocimiento por parte de líderes pueden motivar a los empleados, fortalecer su compromiso y contribuir a un mayor esfuerzo en el trabajo. En resumen, la conexión positiva entre la dimensión de consideración de directivos y desempeño laboral refleja la importancia de un clima laboral donde la percepción de apoyo y atención contribuye significativamente al rendimiento exitoso en el sector Retail peruano.

Asimismo, se evidencia que no hay ninguna conexión entre dimensión de beneficio y recompensa y desempeño laboral de colaboradores. A pesar de esto, no se han encontrado precedentes que respalden estos resultados, lo que sugiere que, en este caso específico de los colaboradores en una empresa del sector Retail peruano, beneficios y recompensas no guardan relación con ejecución de su tarea. La falta de relación entre dimensión de beneficios y recompensas y desempeño laboral de colaboradores en una empresa del sector Retail en el Perú puede ser interpretada por definición de desempeño laboral presentada por Koopmans et al. (2012). Según dicha definición, el desempeño laboral son acciones emprendidas por trabajadores para alcanzar eficazmente los objetivos organizacionales, evaluadas en función de habilidades y contribuciones individuales. En el ámbito del sector Retail, donde la interacción con clientes, la eficiencia y la adaptabilidad son cruciales, la relación entre beneficios y recompensas puede no ser directa. Aunque los beneficios y recompensas son factores relevantes para la satisfacción y motivación de empleados, su conexión directa con el desempeño laboral podría ser más compleja. Los colaboradores pueden valorar los beneficios y recompensas, pero su desempeño podría estar más influenciado por otros aspectos como la autonomía, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo. También, la evaluación de la contribución individual y habilidades para el desempeño laboral, según la definición, sugiere que el enfoque recae en las acciones específicas de empleados para alcanzar objetivos. Mientras beneficios y recompensas pueden incidir en la satisfacción y el compromiso laboral, su impacto directo en las acciones concretas que contribuyen al desempeño no siempre es claro.

De manera similar, se establece una conexión significativa y directa entre dimensión de motivación y esfuerzo y desempeño laboral de colaboradores. En este sentido, Sadewo et al. (2021), en su investigación, resalta una motivación laboral con resultados significativos en el desempeño de empleados, mostrando un efecto mediador relevante. Se evidencia la relación entre dimensión de motivación y esfuerzo y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú puede ser comprendida considerando la definición de clima laboral proporcionada por Patlán y Flores (2013). Según esta definición, el clima laboral está referido al nivel de percepción y experiencia que empleados tienen del entorno laboral, siendo influenciado por emociones y sentimientos generados por la organización. En el contexto del sector Retail, donde la adaptabilidad y la eficiencia son esenciales, la motivación y el esfuerzo de los empleados desempeñan un papel crucial en el rendimiento laboral exitoso. Un clima laboral que fomente la motivación a través de reconocimiento, oportunidades de desarrollo y un ambiente positivo puede generar un mayor esfuerzo por parte de los colaboradores. Además, se indica que a medida que la motivación y el esfuerzo aumentan, también lo hace el desempeño laboral. La motivación impulsa a los empleados a esforzarse por alcanzar metas laborales y contribuir de manera más efectiva a los objetivos organizacionales. Esta relación positiva crea un ciclo beneficioso, donde un clima laboral que promueve la motivación y el esfuerzo resulta en un desempeño laboral mejorado.

De igual manera, hay relación significativa directa, de magnitud pequeña y con un tamaño del efecto reducido, entre la dimensión de liderazgo de los directivos y el desempeño laboral de colaboradores en una empresa del sector Retail en Perú. Sok et

al. (2023) subraya que resaltar los factores que forman parte del clima laboral es crucial en la mejora del desempeño laboral de colaboradores, destacando importancia de la dimensión de liderazgo en relación con el rendimiento de los trabajadores. La presencia de esta relación significativa directa entre dimensión liderazgo de directivos y desempeño laboral en colaboradores de una empresa del sector Retail en el Perú se basa en la definición proporcionada por Santillan y Muñoz (2020). De acuerdo con esta definición, el liderazgo de los directivos implica las habilidades para influir, comprometerse e identificarse con los roles y funciones de su posición en la organización, motivando a los empleados hacia la consecución de los objetivos establecidos. En un entorno minorista donde la dirección efectiva es crucial para el logro de metas y la productividad laboral, el impacto del liderazgo de los directivos en el desempeño de los colaboradores es directo. Un líder que demuestra habilidades para influir positivamente, comprometerse con los objetivos organizacionales y motivar a su equipo tiene el potencial de inspirar al empleado en lograr un máximo rendimiento y trabajar de manera eficiente. La relación directa entre el liderazgo de los directivos y el desempeño laboral destaca la importancia de un liderazgo efectivo en la creación de un ambiente laboral positivo, la generación de confianza y la facilitación de la comunicación, todos aspectos cruciales para el rendimiento laboral exitoso en el sector Retail peruano.

Finalmente, para nivel de clima laboral hay mayor porcentaje en los niveles altos y medio en contraste del nivel bajo que muestra el menor porcentaje. Por otro lado, en nivel de desempeño laboral hay mayor porcentaje en los niveles medio y alto. Estos resultados se asocian con los de Rojas (2019) que revela que el 83.3% de los colaboradores expresaron la necesidad de mejorar el clima organizacional, mientras que

el 49.1% demostró un nivel de desempeño laboral promedio. Mientras que Meza (2018) quien encontró que la posición en la jerarquía laboral influye en la percepción del clima organizacional; en cuanto a desempeño organizacional, más de la mitad de los empleados calificaron su trabajo como muy bueno, mientras que más de un tercio lo calificaron como bueno.



CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

a) Se concluye que en colaboradores de una empresa Retail en Perú existe una relación significativa ($r = 0.324$), directa de efecto pequeño entre clima laboral y desempeño de trabajadores que se mencionó. Así, la hipótesis de investigación se acepta rechazándose hipótesis nula. Lo cual significa ante un buen clima laboral en una empresa Retail en Perú implica que perciban los empleados de manera positiva su entorno de labores, experimentan emociones favorables y tienen experiencias positivas. Este ambiente influye en sus conductas, motivación y eficacia en el empleo. Cuando el clima laboral es positivo, los empleados muestran mayor desempeño laboral, contribuyendo al éxito general de la empresa.

b) Se evidencia la presencia de una correlación significativa directa, de magnitud pequeña y con un tamaño del efecto pequeño ($r = 0.211$) entre dimensión satisfacción y desempeño laboral del colaborador de una empresa Retail en el Perú, por lo cual se acepta la primera hipótesis específica de investigación y se rechaza la primera hipótesis nula específica. Es decir, la relación entre la satisfacción del clima laboral y el desempeño laboral implica que empleados que se sienten valorados y experimentan un ambiente cómodo y agradable tienden a estar más motivados, comprometidos y eficientes en sus roles. Esta conexión positiva contribuye a la mejora del rendimiento laboral, la retención de talentos y la creación de un entorno propicio para la creatividad y la colaboración.

c) Se concluye que hay relación presentando correlación significativa directa, de magnitud pequeña y con un tamaño del efecto pequeño ($r = 0.195$) entre la dimensión autonomía en el trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa

Retail en el Perú. Esta relación entre la autonomía laboral, refiriéndose al nivel de independencia que los colaboradores tienen para tomar decisiones en relación con sus tareas, y el desempeño laboral es positiva. Proporcionar a los empleados la libertad de tomar decisiones promueve una mayor motivación, creatividad, responsabilidad y desarrollo de habilidades. Además, disminuye la necesidad de una supervisión constante, lo que contribuye a un ambiente laboral más satisfactorio y eficiente, favoreciendo un rendimiento global de los colaboradores de la organización. Por lo tanto se acepta la segunda hipótesis específica de investigación y se rechaza la segunda hipótesis nula específica.

d) La conclusión es que hay una correlación significativa directa, de magnitud pequeña con un tamaño de efecto pequeño ($r = 0.290$) entre la dimensión de las relaciones sociales con los compañeros y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa Retail en el Perú, se acepta entonces la tercera hipótesis específica rechazándose la tercera hipótesis nula específica. En otras palabras, la dimensión de relaciones sociales con los compañeros en el clima laboral hace referencia al nivel de calidad en las interacciones y comunicación entre los empleados, sin importar su posición jerárquica, con el propósito de llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva. La conexión entre estas relaciones sociales y el desempeño laboral sugiere una labor caracterizada por la comunicación positiva y relaciones sólidas entre los colegas puede resultar en una colaboración más efectiva, una disminución del estrés, una mejora del ambiente laboral y, en última instancia, un rendimiento laboral superior.

e) Se evidencia la presencia de una correlación significativa directa, de magnitud pequeña y con un tamaño del efecto pequeño ($r = 0.266$) entre dimensión de unión y apoyo con desempeño laboral de colaboradores de una empresa Retail en el Perú; así la dimensión unión y apoyo entre los miembros en clima laboral se centra en la colaboración y apoyo mutuo entre los empleados para alcanzar metas laborales, promoviendo un entorno de trabajo cohesionado. Unión y apoyo se relaciona con el desempeño laboral indica que un ambiente donde los empleados colaboran eficientemente y se respaldan mutuamente conduce a una mayor motivación, eficiencia, resiliencia y bienestar, la cuarta hipótesis específica se acepta rechazándose la cuarta hipótesis nula específica.

f) La conclusión muestra una correlación significativa directa, de magnitud pequeña y tamaño del efecto pequeño ($r = 0.293$) entre dimensión consideración de los directivos y desempeño laboral de colaboradores de una empresa Retail en el Perú, la quinta hipótesis específica se acepta rechazándose la quinta hipótesis nula específica. Así, la dimensión consideración de los directivos en el clima laboral se centra en cómo los empleados perciben la cooperación y el apoyo de sus superiores jerárquicos, expresado a través de un trato humano, considerado y reconocimiento. La relación entre esta consideración de los directivos y el desempeño laboral sugiere que un liderazgo que exhibe estas características contribuye a una mayor motivación, satisfacción, confianza y rendimiento general de los empleados en la empresa.

g) Se concluye que no existe alguna relación ($p > 0.01$) entre dimensión beneficio y recompensa, y desempeño laboral de colaboradores de una empresa Retail en el Perú, por lo cual se rechaza la sexta hipótesis específica de investigación y se acepta la sexta

hipótesis nula específica. Para explicar, la dimensión beneficios y recompensas del clima laboral es la percepción del empleado en cuanto a retribuciones y reconocimientos recibidos por la organización, tales como incentivos, pagos, bonificaciones y vacaciones. La afirmación de que no existe una relación entre beneficios y recompensas y el desempeño laboral significa que, según la situación descrita, el buen rendimiento de colaboradores en la empresa estudiada no está directamente vinculado a los beneficios y recompensas otorgados por la organización. En otras palabras, parece que la calidad del trabajo de los empleados no se ve significativamente afectada por los incentivos y reconocimientos proporcionados.

h) Se muestra que existe de una correlación significativa directa, de magnitud pequeña y con un tamaño del efecto pequeño ($r = 0.198$) entre dimensión motivación y desempeño laboral de colaboradores de una empresa Retail en el Perú, por lo cual se acepta la séptima hipótesis específica de investigación y se rechaza la séptima hipótesis nula específica. Es decir, la motivación en el clima laboral implica que empleados tengan disposición para crecer y comprometerse en sus roles, siendo estimulados por los líderes y la organización en general. La conexión motivación con desempeño laboral señala que empleados motivados, bajo estímulo de sus directivos y la organización, demuestran un mayor nivel de compromiso, productividad, resiliencia, iniciativa y creatividad, contribuyendo de manera positiva a su rendimiento en la empresa.

i) Se concluye que existe una relación presentan correlación significativa directa, de magnitud pequeña y con un tamaño del efecto pequeño ($r = 0.293$) entre dimensión liderazgo y desempeño laboral de colaboradores de una empresa Retail en el Perú. De este modo, la relación entre este liderazgo y desempeño laboral destaca que un liderazgo

eficaz tiene un impacto positivo en la influencia sobre los empleados, la claridad de objetivos, el ambiente motivacional, el desarrollo del talento y la eficacia general del equipo en la empresa. Se acepta entonces la octava hipótesis específica rechazándose la octava hipótesis nula específica.

j) En cuanto al clima laboral el 57% los empleados perciben un nivel alto, mientras que el 41% un nivel medio y el 2% un nivel bajo, es decir el clima laboral dentro de la empresa Retail del Perú es bueno y adecuado para los colaboradores, un positivo clima laboral es definido por una comunicación abierta, colaboración efectiva y un liderazgo motivador. Se valora el reconocimiento y las recompensas, se fomenta el equilibrio entre trabajo y vida personal, y se ofrece oportunidades de desarrollo profesional. Además, se garantiza un ambiente seguro y saludable. En relación al desempeño laboral, se evidencia la prevalencia de nivel medio con 50%, seguido por el nivel alto con 49% y finalmente el nivel bajo de 1%, estas cifras evidencian un correcto desempeño de los colaboradores en la empresa evaluada, asimismo, un desempeño efectivo implica una productividad elevada, enfoque en el cliente, logro de metas y capacidad para trabajar eficientemente bajo presión. Se resalta la adaptabilidad a cambios, la colaboración en equipo y la observancia de estándares éticos en todas las interacciones laborales.

5.2. Recomendaciones

a) Se sugiere que la empresa del sector Retail en Perú siga promoviendo un entorno laboral positivo, ya que la relación significativa y directa con el desempeño de trabajadores resalta la importancia de un ambiente propicio y maximizar la productividad y compromiso de empleados.

b) Desde una perspectiva psicológica, se recomienda que la empresa minorista en el Perú explore formas de mejorar la satisfacción de los colaboradores, dado que la correlación positiva, aunque de magnitud pequeña, sugiere que un incremento en la satisfacción podría tener un impacto positivo en el desempeño laboral y en el bienestar general de los empleados.

c) Se aconseja que la empresa en sector Retail en el Perú continúe fomentando autonomía en el trabajo, ya que la relación significativa y positiva con el desempeño laboral indica que otorgar a los empleados mayor autonomía podría influir positivamente en su rendimiento y satisfacción laboral.

d) Se recomienda que la empresa minorista en el Perú promueva un ambiente propicio para las relaciones sociales entre los colaboradores, dado que la correlación significativa y positiva con un desempeño laboral sugiere que una dinámica social saludable puede contribuir al bienestar y al rendimiento efectivo de los empleados.

e) Para mejora del desempeño laboral, se aconseja que la empresa Retail en el Perú siga fomentando la solidaridad y el apoyo mutuo entre los miembros del equipo, ya que la correlación positiva y significativa resalta la importancia de relaciones sólidas y colaborativas para un rendimiento laboral exitoso.

f) Se sugiere que la dirección de la empresa en el sector Retail en el Perú mantenga una consideración continua hacia los empleados, ya que la correlación positiva y significativa con el desempeño laboral indica que un liderazgo atento y comprometido puede ser crucial para el éxito y la eficacia del equipo.

g) Desde una perspectiva psicológica, se aconseja que la empresa revise y ajuste su enfoque en beneficios y recompensas, ya que la falta de correlación con el desempeño laboral sugiere que otros factores podrían ser más influyentes en cuanto a rendimiento y motivación del empleado.

h) Se recomienda que la empresa en el sector Retail en el Perú continúe incentivando la motivación de los colaboradores, dado que la correlación positiva y significativa con el desempeño laboral destaca la importancia de mantener un alto nivel de motivación para lograr un rendimiento óptimo.

i) Para mejorar el desempeño laboral, se sugiere que la empresa en el Perú siga fortaleciendo el liderazgo, ya que la correlación positiva y significativa indica que un liderazgo efectivo podría tener impacto positivo en cuanto a eficacia y satisfacción laboral de los colaboradores.

j) Se sugiere que la empresa Retail en el Perú mantenga y refuerce el buen clima laboral, ya que la alta percepción (57%) del ambiente laboral positivo se asocia con nivel medio de desempeño laboral (50%), indicando una conexión entre entorno laboral favorable y rendimiento satisfactorio del colaborador.

REFERENCIAS

- Acuña H. A., Ganga C. F., Suárez A. W., y Pons P. O. (2022). Organizaciones Saludables: Una Aproximación Desde Un Estudio Bibliométrico. *Interciencia*, 47(10), 456-465. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/organizaciones-saludables-una-aproximación-desde/docview/2735285656/se-2>
- Adams, J.S. (1963). Towards an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422–436
- Aguilera, D. G. (2019). *Estudio sobre la motivación laboral: una aplicación de la teoría de la expectativa de vroom* [Doctoral dissertation, Universidad Católica San Antonio de Murcia]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=285374>
- Aguilera, D:G. (2019). Estudio sobre la motivación laboral. [Tesis doctoral, Universidad Católica de Murcia]. <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=2XUc5kAoxQM%3D>
- Ali N., Syed A.A., Shah I.W., Mehreen A.G.G., Khan I. (2011). Cytotoxic and anthelmintic potential of crude saponins isolated from *Achillea wilhelmsii* C. Koch and *Teucrium stocksianum* boiss. *BMC Complement Altern. Med.*11(1), 106.
- Alvarado, J. (2024). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la I. E. P. María Reina - Huancayo, 2023. [Tesis de licenciatura, Universidad Continental].

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14826/11/IV_FCE_317_TE_Alvarado_Mendoza_2024.pdf

Armenteros, A. L. I., y Esperón, J. M. T. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista cubana de enfermería*, 34(1), 197-209. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2018/cnf181o.pdf>

Ashkanasy, N. M., Ayoko, O. B., & Jehn, K. A. (2014). Understanding the physical environment of work and employee behavior: An affective events perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 35(8), 1169-1184. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.1973>

Barboza, S., Rivera, R., y Peralta, Y. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 92-101. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/166>

Baron, R. A., Byrne, D., & Branscombe, N. R. (2006). *Social psychology*, 11/E. Aufl, Boston. <https://www.pearsonhighered.com/assets/samplechapter/0/2/0/5/0205444121.pdf>

Blau, P. M. (1968). Social exchange. *International encyclopedia of the social sciences*, 7(4), 452-457. https://www.academia.edu/download/41588618/EconPsy_4_-_Social_exchange.pdf

Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human performance*, 10(2), 99-109. https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15327043hup1002_3

- Boyd, B. J., & Schneider, N. I. (1997). Perceptions of the work environment and burnout in Canadian child care providers. *Journal of Research in Childhood Education*, 11(2), 171-180.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02568549709594704>
- Bumeran. (25 de abril del 2019). *Clima laboral: según una encuesta, el 54% de las personas no se siente cómoda en el trabajo.*
<https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/>
- Campbell, J. P. (1990). Modeling Job Performance in a Population of Jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-33. <https://eric.ed.gov/?id=EJ416240>
- Chew A., Muhammed M.K., Ramsha S. (2011). Comparatives analysis of phenolic, flavonoids and antioxidant and antibacterial potential of methanolic, hexanic and aqueous extracts from *Adiantum caudatum* leaves. *Antioxidants*. 4(1). 393–409.
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. J. y Salazar, M. (2010). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: un análisis de género y edad. *Panorama Socioeconómico*, 28(40), 92-103.
- Chica, Ó. D., Frade, A. T., y Vallejo, R. d. D. (2019). Existe un prototipo de líder socialmente responsable en España. *Cuadernos De Gestión*, 19(2), 53-84.
<https://doi.org/10.5295/cdg.170843od>
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155–159.
<https://doi.org/10.1037/0033-2909.112.1.155>

- Concha, C. S., Ramírez, C. E., Ramírez, G. R., y Guzmán, S. A. (2022). Tecnoestrés y su efecto sobre la productividad en estudiantes universitarios en tiempos de la COVID-19. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(100), 1721-1738. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890779>
- Dansereau, F., Graen, G. B., & Haga, W. J. (1975). A vertical dyad linkage approach to leadership within formal organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*, 13, 46 – 78. doi: 10.1037/0021-9010.71.1.56
- Farah, A. M. C., Gómez, J. A. L., y Yactayo, A. C. N. (2021). Clima organizacional y el desempeño laboral durante el Covid-19. *Revista arbitrada interdisciplinaria Koinonía*, 6(1), 124-142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7941178>
- Gallo, J. R. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101875>
- Genoud, M. A., Broveglio, G., y Picasso, E. (2018). ¿Cómo estimular la significatividad, la responsabilidad y el nivel de conocimientos? Herramienta de diagnóstico para enriquecer las funciones laborales. *Ciencias administrativas*, (12), 27-49. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2314-37382018000100027&script=sci_arttext
- Geraldo C. L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1609-74752022000100063&script=sci_arttext&lng=pt

Gómez MA, y Vicario OM. (2008) Clima organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala. (Tesis de Licenciatura).

González, E. D. G., y Damián, A. G. (2018). Relaciones sociales duraderas entre tripulación de cruceros y población residente, análisis del caso Cozumel desde la teoría del intercambio social. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16(4), 1089-1104.
<https://www.redalyc.org/journal/881/88166043014/88166043014.pdf>

Guion, R. M. (1973). A note on organizational climate. *Organizational behavior and human performance*, 9(1), 120-125.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/003050737390041X>

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16(2), 250-279.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0030507376900167>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Irving, T. S. F., y Palacios, B. R. M. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 86-98.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1633

- Jain, R., & Kaur, S. (2014). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *International Journal of Scientific and Research Publications*. 4(1), 1–8. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.6.643>
- Klehe, U. C., y Anderson, N. (2007). El rol del desempeño típico y máximo en selección de personal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(1), 11-38. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317574002.pdf>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van der Beek, A. J., & De Vet, H. C. (2012). Development of an individual work performance questionnaire. *International journal of productivity and performance management*, 62(1), 6-28. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/17410401311285273/full/html>
- Lapo, M. D. (2018). *Influencia del clima organizacional en actitudes laborales y en el comportamiento pro-social de profesionales de la salud* (Doctoral dissertation, Pontificia Universidad Católica del Perú). <https://www.proquest.com/openview/5ada20c71105e8fd1e1f3509c218d653/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Liao, H., & Chuang, A. (2004). A Multilevel Investigation of Factors Influencing Employee Service Performance and Customer Outcomes. *Academy of Management Journal*, 47(1), 41–58. <https://doi.org/10.2307/20159559>

Linares Collantes, A. P., y Meza Ortiz, K. P. (2020). El marketing interno como estrategia de compromiso organizacional en los colaboradores de sector retail moderno del Perú. <https://core.ac.uk/download/pdf/395734239.pdf>

Lindeberg, P., Saunila, M., Lappalainen, P., Ukko, J., & Rantanen, H. (2022). The relationship of physical, digital and social work environment changes the development of organizational performance in the activity-based work environment. *Facilities*, 40(15), 72-88. <https://doi.org/10.1108/F-07-2021-0061>

Litwin, G.H. & Stringer Jr, R.A. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Cambridge, MA: Harvard University Press. https://books.google.com.pe/books/about/Motivation_and_Organizational_Climat_e.html?id=FVevAAAIAAJ&redir_esc=y

Luthans, F., & Doh, J. P. (2018). *International management: Culture, strategy, and behavior*. McGraw-Hill. https://pdp.sjsu.edu/people/thomas.shirley/docs/Bus5%20162_Syllabus.pdf

Mangkunegara, A. (2011). Effect of Training, Competence and Discipline on Employee Performance in Company (Case Study in PT. Asuransi Bangun Askrida). *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 21(1), 1240-1251.

Martínez-Córcoles, M., Lerín, F. J. G., y Silla, J. M. P. (2018). Estudio del comportamiento humano de seguridad en organizaciones de alta fiabilidad: Caso de la industria nuclear. *Papeles del Psicólogo*, 39(3), 183-190. <https://www.redalyc.org/journal/778/77857281004/77857281004.pdf>

- Melgoza R., R., y Fabela R., V. F. (2021). El ambiente laboral y la “rotación” de los jóvenes millennials en las empresas de supermercado de Ciudad Juárez. *Instituto de Ciencias Sociales y Administración*.
<http://cathi.uacj.mx/handle/20.500.11961/19582>
- Meza C., E. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral.
<https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/901>
- Murphy, K. R., & Cleveland, J. N. (1995). Understanding performance appraisal: Social, organizational, and goal-based perspectives. Sage.
<https://books.google.es/books?id=CnpuE09Vit0C&lpg=PP15&ots=mexjy1KniU&dq=Murphy%20y%20Cleveland%20job%20performance&lr&hl=es&pg=PP15#v=onepage&q=Murphy%20y%20Cleveland%20job%20performance&f=false>
- Neira, J. y Pedroza, D. (2021). *Potencial terapéutico del Stand Up Comedy*. (Tesis pregrado, Pontificia Universidad Javeriana).
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/58625/Documento%20de%20anexos.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Ojeda, H. (2022). *Gestión del desempeño: Fuegos antiguos en altares modernos*. Editorial Temas.
[https://books.google.es/books?id=b4eiEAAAQBAJ&lpg=PT3&ots=HBmCfMEntX&dq=%2C%20Murphy%20y%20Cleveland%20\(1995\)%20explican%20que%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20&lr&hl=es&pg=PT42#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?id=b4eiEAAAQBAJ&lpg=PT3&ots=HBmCfMEntX&dq=%2C%20Murphy%20y%20Cleveland%20(1995)%20explican%20que%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20&lr&hl=es&pg=PT42#v=onepage&q&f=false)

- Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., y Napán-Yactayo, A. C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522021000200003&script=sci_arttext
- Palenzuela Luis, P., Delgado Rodríguez, N., y Rodríguez Gómez, J. Á. (2019). ¿Existe una buena relación entre el personal de enfermería y la organización sanitaria en la que trabajan? Un enfoque psicosocial. *Ene*, 13(3). https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1988-348X2019000300011&script=sci_arttext
- Palomino M. C. O. (2018). Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1583>
- Paredes, F. P. R. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 1(46), 81-93. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072021000200081
- Patlán, P. J., y Flores, H. R. (2013). Desarrollo y validación de la escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un estudio empírico con profesionales de la salud. *Ciencia & trabajo*, 15(48), 131-139. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000300005&script=sci_arttext&tlng=pt

Penney, L. M., y Spector, P. E. (2008). Emotions and counterproductive work behavior. <https://psycnet.apa.org/record/2009-06425-011>

Pereyra, J. (2015). *Adaptación y Estandarización de EMCO 10. Escala Multidimensional de Clima Organizacional en trabajadores industriales en Callao*. NEOTEST Editores.

Quinto, M. A. D. R. A., Torres, M. W. Y. A., Ramírez, M. N. A. C., y Campaña, M. C. M. F. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1382-1393.

Raub, S., & Liao, H. (2012). Doing the right thing without being told: Joint effects of initiative climate and general self-efficacy on employee proactive customer service performance. *Journal of Applied Psychology*, 97(3), 651–667. <https://doi.org/10.1037/a0026736>

Rivera, C. M. S., y Soto, A. K. I. (2019). Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en Lima y Callao. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 8(4), 95-117. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7172934>

Rojas L., S. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. *Revista Peruana de Ciencias de la Salud*, 1(4), e28-e28. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/28e>

Rounds, J. B., Dawis, R., & Lofquist, L. H. (1987). Measurement of person-environment fit and prediction of satisfaction in the theory of work adjustment. *Journal of vocational behavior*, 31(3), 297-318. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0001879187900455>

- Sadewo, I. P., Surachman, & Rofiaty. (2021). The influence of working environment to employee performance mediated by work motivation: A study of Malang, Indonesia retail stores. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 10(3), 213-222. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v10i3.1112>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. doi:<https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Santillan, R. E. M., y Muñoz, S. T. (2020). Clima organizacional y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(1), 30-36. <https://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/569>
- Sok, K. M., Danaher, T. S., & Sok, P. (2023). Multiple psychological climates and employee self-regulatory focus. *Journal of Retailing*, 99(2), 228-246. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2023.03.002>
- Vásquez, P. M. P., Inostroza, N. R. F., y Acosta, A. H. (2021). Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. *Revista de psicología (Santiago)*, 30(1), 1-7. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-05812021000100001&script=sci_arttext
- Vroom, V., Porter, L., & Lawler, E. (2005). Expectancy theories. *Organizational behavior*, 1(1), 94-113.

<https://books.google.es/books?id=kUO5NWwaySYC&lpg=PA94&ots=UHcEBfJIFQ&lr&hl=es&pg=PA96#v=onepage&q&f=false>

Zárate. S. (2019). Clima laboral y su efecto en el desempeño laboral de los trabajadores. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15184/Z%c3%a1rate%20Yance%2c%20Sara.pdf?sequence=9&isAllowed=y>

Zeta Vite, A., Benites Guerrero, C. D., Jiménez Chinga, R., y Abanto Cerna, L. (2020). Clima organizacional y liderazgo de servicio como antecedente de la satisfacción laboral en una institución educativa rural. *Conrado*, 16(76), 113-122.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442020000500113&script=sci_arttext&lng=pt

Zumaeta J. (20 de agosto del 2018). 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. *Gestión* <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>

APENDICE

Consentimiento informado al participante

Clima Laboral y Desempeño Laboral en colaboradores de una empresa del sector retail

* Obligatorio

El propósito de esta investigación es establecer la influencia del clima laboral y el desempeño Laboral en los colaboradores de una empresa retail por lo cual, si usted acepta participar en este estudio tendrá que seguir el siguiente procedimiento:

Deberá completar 02 cuestionarios y una ficha sociodemográfica que durará aproximadamente 15 minutos.

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a una mejor comprensión de las variables propuestas en el estudio

Su participación es estrictamente voluntaria.

La información será confidencial y sólo será utilizada para fines de esta investigación.

Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Teniendo en cuenta lo mencionado, agradezco su gentil participación.

¿Desea participar? *

Si

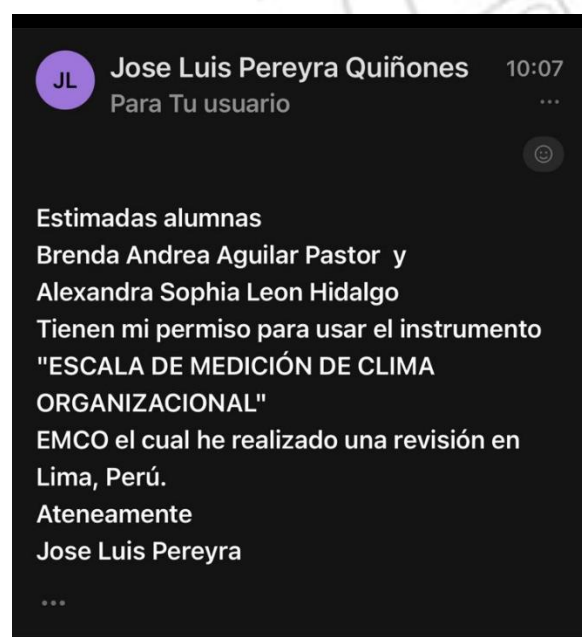
No

Siguiente

Autorización de la empresa



Consentimiento Autor 1



Consentimiento Autor 2

Re: SOLICITUD DE CONSENTIMIENTO
INFORMADO PARA APLICACIÓN DE LA PRUEBA
IWPQ

Bandeja de entrada



Luis Alberto Geraldo Campos 31 oct. 2023
Para BRENDA ANDREA AGUILAR PASTO... ⋮



No suele recibir correos electrónicos de
luis.geraldo@upeu.edu.pe. [Por qué esto es importante](#)

Hola ALEXANDRA SOPHIA LEON HIDALGO

Agradecer tu interés en el uso de la escala de desempeño
laboral. Desde ya tiene mi permiso para utilizar la versión
peruana. Agradezco puedas citar al autor principal.

Saludos.



Mag. Luis Alberto Geraldo Campos
Docente Investigador
Cel: +51 987 197 425
E-mail: luis.geraldo@upeu.edu.pe
Investigador Renacyt: P0028085
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8366-689X>
ID Scopus: 57194119146
ResearcherID(WOS): G-8937-2018
Perfil: [Google Académico](#)
Perfil: [Researchgate](#)
Imprime este correo electrónico sólo si es necesario.

