



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

“Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A. durante el periodo de pandemia Covid-19, Lima - 2021”

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciado en Administración de Empresas

Presentado por:

Ana Maria Canales Farah (0000-0002-6115-0497)
Jorge Antonio López Gómez (0000-0002-0452-3402)

Asesor:

Ana Cecilia Napán Yactayo (0000-0002-5754-8355)

Lima - Perú

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 12 de julio de 2021 **«FSUS»**

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMÍREZ
Miembro 1	GONZALO OMAR ROSALES DIAZ
Miembro 2	ÁNGELA VERÓNICA DIAZ NOEL

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS EN FERREYROS S.A. DURANTE EL PERIODO DE PANDEMIA COVID-19, LIMA - 2021”

Presentado por el(la) bachiller.

ANA CANALES FARAH
JORGE LÓPEZ GÓMEZ

Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

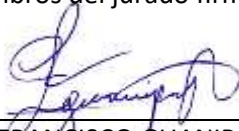
ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la sustentación, concluyen de manera unánime () por mayoría simple (X) calificar a:

Tesista:	ANA CANALES FARAH		
Nota (en letras):	DIECISEIS		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	JORGE LÓPEZ GÓMEZ		
Nota (en letras):	DIECISEIS		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMÍREZ
Presidente(a) del Jurado



ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO
Asesor(a)



GONZALO OMAR ROSALES DIAZ
Miembro 1



ÁNGELA VERÓNICA DIAZ NOEL
Miembro 2

Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A. durante el periodo de pandemia Covid-19, Lima - 2021

Ana M. Canales Farah¹, Jorge A. López Gómez¹, Ana Napán Yactayo^{2*}

El objetivo del estudio fue determinar cuál es la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A. durante el periodo de pandemia Covid-19 en la ciudad de Lima, 2021. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, método no experimental del tipo correlacional - descriptivo. La muestra estuvo conformada por el total de la población, siendo esta de 58 colaboradores del área comercial de la empresa. En los resultados se pudo evidenciar que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, es decir, a mayor percepción de que existe un buen Comportamiento Organizacional, mayor será el Desempeño Laboral de los colaboradores.

Palabras claves: clima organizacional, desempeño laboral, ventas, Covid-19, pandemia.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine what is the relationship of the organizational climate with the work performance of the employees of the sales area at Ferreyros S.A. during the Covid-19 pandemic period in the city of Lima, 2021. This research had a quantitative approach, a non-experimental method of the correlational - descriptive type. The sample was made up of the total population, this being 58 employees from the company's commercial area. In the results it was possible to show that there is a significant relationship between the organizational climate and work performance, that

¹ Administración de Empresas, 100032044@ucientifica.edu.pe, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.

¹ Administración de Empresas, 100032364@ucientifica.edu.pe, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.

² Docente investigador, anapan@ucientifica.edu.pe. Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.

is, the greater the perception that there is a good Organizational Climate, the greater the Work Performance of the collaborators.

Keywords: organizational climate, job performance, sales area, Covid-19, pandemic.

INTRODUCCIÓN

Para una gran cantidad de empresas en la actualidad, un adecuado clima organizacional, es el fruto de ejecutar diversas acciones en las que los colaboradores resultan ser los actores principales y así obtener como resultado final, un desempeño laboral eficiente, que satisfaga al colaborador como profesional y a la organización en el alcance de los fines planteados. Para Gan & Triginé (2012), en el clima organizacional, existen factores o agentes tanto internos como externos que pueden o no relacionarse con la percepción de los colaboradores. Resulta de gran importancia tomar en cuenta aquella percepción que el trabajador tiene respecto a la empresa, a sus funcionales e incluso a su equipo de trabajo, pues el estado emocional podría afectar el desenvolvimiento y realización de las funciones laborales del colaborador.

Para Chiavenato (2019), el clima organizacional puede ser capaz de influenciar en la conducta de las personas que ejecutan una labor dentro en una empresa. Ciertamente, una organización que tiene claro que el colaborador es el centro del desarrollo sostenible de las empresas, estimulará el adecuado desempeño de labores en base a estímulos tangibles o intangibles, generando satisfacción y lealtad hacia la empresa. Tal como lo expresa Domínguez, Ramírez & García (2013), estos estímulos pueden ser situaciones o vínculos entre el colaborador y la organización o los equipos de trabajos con los que interactúa diariamente.

Para Pérez (2009), el adecuado desempeño laboral de los colaboradores se debe en su mayoría al estado de ánimo o sentimientos. El estado anímico de las personas y factores de personalidad también contribuyen en el desempeño de las acciones en el trabajo. Para Hellriegel & Slocum (2009) resulta importante establecer un perfil individual del colaborador para conocer las características de su estado emocional y como la persona es capaz de manejar sus emociones.

Dentro de las prácticas más comunes en las organizaciones en la actualidad encontramos que se realizan frecuentemente evaluaciones de desempeño, las cuales permiten al evaluador, analizar la evolución de colaborador a lo largo de un periodo de tiempo determinado y cuál es el valor diferencial que ha desarrollado en torno a sus capacidades y competencias. Maristany (2007) afirma que realizar estas evaluaciones de desempeño en las empresas, permite a la organización identificar el valor agregado de cada colaborado a su puesto de trabajo o sus funciones.

Por otro lado, según Ivancevich, Matteson, & Konopaske (2006) sugiere establecer un sistema de recompensas basado en crecimiento profesional, mejoras salariales, entre otros, así como un sistema continuo de capacitación para desarrollar aún más el potencial del colaborador. En este punto, Dressler (2009) afirma que se debe establecer un sistema de Administración por Objetivos (APO), donde cada objetivo establecido deberá cumplir con diversos parámetros que al ser evaluados al final de un periodo establecido, se determinará si el desempeño laboral del colaborador cumplió con las expectativas estipuladas, si se alcanzaron los objetivos establecidos por el líder de área y cuál es el impacto de dicho desempeño sobre los objetivos generales de la organización.

Es necesario para las organizaciones, establecer un plan de desarrollo profesional que permita ajustar y fortalecer los conocimientos y capacidades de los colaboradores a las necesidades de la empresa. Para Chiavenato (2019), las capacitaciones o entrenamientos

son los medios para desarrollar estas competencias entre los trabajadores de acuerdo con las necesidades de la organización o que el puesto requiera.

A su vez, Chiavenato (2019), indica que la función principal de la administración es hacer de las organizaciones, negocios exitosos, altamente competitivos y sostenibles en el tiempo. Establecer objetivos en la empresa, permitirá que sus líderes puedan determinar la línea de acción a seguir para cumplir con las metas.

Sin embargo, lo que ha ocurrido durante el último periodo a nivel mundial, ha puesto a prueba el uso de los medios de la población y el liderazgo en las organizaciones, pues mientras las personas se encontraban en confinamiento (estado de incertidumbre) cabía la posibilidad de la adaptación a la nueva modalidad de trabajo remoto y otros factores internos y externos a la organización, tuviera un impacto sobre el clima organizacional de la compañía y el desempeño de las tareas de los cooperadores.

Según una publicación concretada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) titulada “Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe” durante el año 2020 y debido a la pandemia del Covid-19, el empleo formal disminuyó en más de un 10% hasta mediados del mismo año. En números, esto representa más de 47 millones de empleos perdidos en la región. Por ello, se estima que la carga laboral para los colaboradores que lograron conservar su empleo, fue mucho mayor y se vio reflejado en la cantidad de horas y días adicionales a la semana que las personas debieron ejercer sus funciones.

Para McCulley (2020), un 38% de las personas que desarrollaron sus labores en confinamiento desde sus casas, afirmaron haber trabajado más de las horas de las contempladas dentro del régimen laboral regular.

Como antecedentes se presentaron diversos estudios realizados con relación al Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en diversas organizaciones, tales como la de Pedraza (2018), en su trabajo de estudio denominado “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano”, donde la clave fue identificar y examinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de presunción de los colaboradores. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo. Se emplea una muestra por conveniencia de 133 personas aplicando estadística descriptiva. Los resultados permitieron definir que hay una correspondencia positiva y significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Pupo, Velázquez, & Tamayo (2018), compartieron en su estudio titulado “Impacto de los factores externos en el clima organizacional de empresas constructoras” tuvo como objetivo establecer si son los factores externos a las empresas causantes de alguna variación en el Clima Organizacional. Se obtuvo una muestra por empresa de 186, 194 y 159 personas, dando una muestra total de 539 personas provenientes de 3 organizaciones diferentes. Como resultado, se evidenció que las organizaciones también pueden ver afectado su clima organizacional debido a factores externos poco favorables. Los factores que se pueden relacionar son la situación política o económica del país o salud pública como es el caso actual de la pandemia del Covid-19.

Bohórquez, Pérez, Caiche, & Benavides (2020), en su investigación “La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización”, el objetivo del trabajo fue realizar un análisis de la motivación y la repercusión en el

desempeño de las funciones de los colaboradores del GAD Municipal. Metodología del estudio probabilístico-descriptivo con un enfoque del tipo mixto y se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo, con un alcance de investigación exploratoria y descriptiva. Se aplicó una entrevista a una población de 31 personas con cargos de jefatura y se aplicó una encuesta a 435 colaboradores conformados en su mayoría por personal administrativo. Con lo cual obtuvieron que existe un adecuado nivel de motivación, el cual influye óptimamente en el desempeño laboral de los colaboradores.

Brito, Pitre & Cardona (2020), en su investigación titulada “Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio”, el objetivo fue precisar la influencia del clima organizacional en base a indicadores como liderazgo, elecciones, motivación y control sobre el desempeño laboral de los colaboradores. El estudio realizado fue de corte descriptivo y correlacional. Para la muestra se tomó una encuesta a 78 colaboradores compuestos por personal operativo y administrativo. Como resultado se identificó que las variables cuentan con un alto coeficiente de relación, lo cual permite inferir que los líderes de la organización deben mantener el clima actual que facilite la optimización del desempeño de su equipo de trabajo.

Sacramento (2019), en su investigación “Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho”, tuvo como objetivo determinar la influencia que existe entre el ambiente de trabajo y las funciones de los colaboradores de la organización. El diseño de investigación fue no experimental aplicando una encuesta a una muestra de 60 colaboradores. Los resultados evidenciaron que el clima de trabajo de la agencia influye directamente en el desempeño de las funciones de sus trabajadores.

Penachi (2019), en su investigación “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI”, su finalidad fue reconocer la relación entre las variables mencionadas en dicha institución. Se aplicó el sondeo a una muestra de 196 colaboradores. Como resultado se evidenció que los colaboradores no se sienten identificados con el clima organizacional de la institución y que el rendimiento en sus labores no ha sido del todo satisfactorios.

Silva, Silva-Huamantumba, & Bautista (2018), en su trabajo investigativo “Influencia del clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Morales, región San Martín”, la finalidad fue revisar los factores o elementos del clima organizacional de la municipalidad que inciden en el rendimiento en las funciones de sus colaboradores. Diseño de investigación fue Descriptivo-Correlacional. Se aplicó una encuesta 75 personas y como resultado se evidenció que el clima laboral en la municipalidad no es el adecuado y esto se ve evidenciado en un deficiente rendimiento en las labores del equipo de trabajo.

Pedraza (2020), en su artículo denominado “El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas”, tuvo como objetivo realizar un análisis de las variables mencionadas y la relación que existe entre ambas. Este estudio tuvo un enfoque empírico, relacional y causal. Se determinó una muestra no probabilística de 80 elementos. Como resultados de la investigación, se identificó factores del clima organizacional como afecto, estándares e identidad muestran una relación positiva con relación a la satisfacción en el trabajo generando un gran aporte en el desempeño de las funciones de los colaboradores.

Como se observa en los antecedentes mencionados, existen diversos factores que se relacionan o impactan en el clima organizacional y el desempeño laboral en las empresas. Por ello, se planteó la interrogante ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A. en periodo de pandemia Covid-19, Lima - 2021? Para contestar a este cuestionamiento se planteó la siguiente hipótesis: El clima organizacional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A en periodo de pandemia Covid-19 - Lima, 2021. Asimismo, para sustentar esta hipótesis, se plantea el siguiente objetivo: Identificar si el CO se relaciona con el DL de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A en periodo de pandemia Covid-19, Lima – 2021.

Dentro de la metodología de investigación, Baena (2017) indica que, la revisión bibliográfica de fuentes confiables, así como la revisión sistemática de estudios empíricos relacionados al tema seleccionado, brinda a los desarrolladores del trabajo de investigación, una perspectiva mucho más clara de los procesos que se deben establecer con la finalidad de plasmarlo en un informe bien estructurado y documentado. Por ello, el presente trabajo de investigación se justifica de forma teórica, puesto que busca contrastar los resultados obtenidos en los antecedentes y generar un aporte al conocimiento y permita la discusión en futuros casos. Asimismo, este trabajo de investigación se justifica de manera práctica con el fin de encontrar cuales son los factores que puedan incidir en el clima organizacional durante el periodo de pandemia y como estos podrían influir en el desempeño de los trabajadores. Esta información podrá ser utilizada por los directivos de la empresa para tomar las medidas de mejora continua sobre la organización.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente trabajo investigativo tuvo un enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental.

La muestra estuvo conformada por el total de la población lo cual representa a 58 colaboradores del área comercial, por lo cual no se empleó ningún criterio de eliminación o inclusión al momento de determinar la muestra.

Por lo tanto, el tamaño de muestra correspondió a 58 trabajadores del área comercial de la empresa y siguen una distribución de la siguiente manera: del área de energía (20), gran minería (15), cuentas nacionales (18) y regionales (5).

El instrumento elaborado para el presente trabajo de investigación estuvo conformado por un total de 28 ítems, las cuales se dividen en: 13 ítems que representan a la variable independiente Clima Organizacional, mediante la cual se midieron las dimensiones compromiso, conductores de soporte para el éxito y liderazgo y 15 ítems que representan a la variable dependiente Desempeño Laboral, mediante la cual se midieron las dimensiones competencias, objetivos y comportamientos.

En la tabla 1, se muestra la escala de valoración de los instrumentos, la cual está demostrada en la escala de Likert del 1 al 5, y se entiende con los siguientes valores:

Nunca (01); Casi Nunca (02); A veces (03); Casi siempre (04); Siempre (05). En donde el nivel de cada una de las variables será puntuado de acuerdo con las siguientes escalas:

Tabla 1.
Baremo – Nivel y Rango

<i>Clima Organizacional</i>			<i>Desempeño Laboral</i>		
Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto
[1-10]	[11-15]	[16 - 20]	[1-10]	[11-15]	[16 - 20]
[1-11]	[12-18]	[19 - 25]	[1-11]	[12-18]	[19 - 25]
[1 -31]	[22 - 48]	[49-65]	[1-14]	[15 -22]	[23 - 30]
			[1-35]	[36-55]	[56-75]

Fuente(s): Elaboración Propia

Tabla 2.
Estadísticos de fiabilidad del Instrumento I y II

INSTRUMENTO	ALFA DE CRONBACH
Cuestionario Clima Organizacional	0.895
Cuestionario Desempeño Laboral	0.814

Fuente(s): Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 25.

La confiabilidad del instrumento se realizó a través del Alfa de Cronbach (α') y la validez por juicio de expertos. Al inicio se ejecutó una prueba piloto, lo cual permitió determinar el tiempo para resolver los cuestionarios. En la tabla 2 instrumento I (Clima Organizacional) se determinó los resultados con respecto a la prueba de confiabilidad; el coeficiente de Alfa de Cronbach (α) es de 0,895 apreciando el grado de fiabilidad como adecuada, en cuanto el instrumento II (Desempeño Laboral) los resultados encontrados respecto a la prueba de confiabilidad; el coeficiente de Alfa de Cronbach (α) es de 0,814, lo cual indica que ambos instrumentos cuentan con una alta confiabilidad.

Se analizó y procesó la información cuantitativa mediante estadísticos descriptivos, como frecuencias, porcentajes y tablas cruzadas. A su vez, se ejecutaron pruebas no paramétricas, como el estadístico de Kolgomorov-Smirnov para probar la normalidad de la muestra y determinar el coeficiente a usar. Como último paso se analizó la información usando el Coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

RESULTADOS

Tabla 3.
Clima organizacional y desempeño laboral

Escala	Clima organizacional	Desempeño laboral
--------	----------------------	-------------------

	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%	0	0%
Regular	18	31%	9	16%
Alto	40	69%	49	84%
Total	58	100%	58	100%

Los resultados obtenidos en cuanto a las variables clima organizacional y desempeño laboral se muestran en la tabla 3, se observa que existe una frecuencia de 18 unidades de objeto de estudio que representa el 31% en la escala regular y una frecuencia de 40 unidades de objeto de estudio de la variable clima organizacional que representa el 69% ubicado en la escala alta. En cuanto a los resultados de la variable de desempeño laboral se obtuvo un porcentaje de 16% en la escala regular que corresponde a 9 unidades de objeto de estudio de frecuencia y 84% en la escala alta que equivale a 49 unidades de frecuencia del objeto de estudio. Según esto podemos inferir que existe un mayor porcentaje de encuestados que indican que hay un alto clima organizacional y desempeño laboral.

c. Prueba de normalidad

En la prueba de normalidad mostrada a continuación se determina la forma de distribución de los datos, con lo cual se aprecia una distribución anormal, por lo tanto, se utilizarán pruebas no paramétricas y para este trabajo se usó la prueba de correlación Rho de Spearman.

Tabla 4.
Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

Variable / dimensión	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso	,170	58	,000
Conductores de soporte al éxito	,179	58	,000
Liderazgo	,134	58	,011
Clima organizacional	,086	58	,200 ^a
Desempeño laboral	,065	58	,200 ^a

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente(s): Tomado del SPSS v25

Debido al tamaño de la muestra del presente trabajo de investigación, fue utilizada la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov para identificar la forma como se distribuyen las variables y dimensiones, ya que esta prueba se utiliza para muestras mayores a 50. Los valores teóricos de esta prueba indican que cuando $p < 0,050$ las variables no se distribuyen normalmente; tal como se observa en la tabla 4. Tomando en consideración lo anterior y que el instrumento es ordinal, se empleó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para hacer las pruebas de hipótesis por ser una prueba estadística no paramétrica.

Tabla 5.
Coefficiente de correlación entre clima organizacional y desempeño laboral

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,807
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,807	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

Fuente(s): Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 25.

Según lo visto en la tabla 5, la relación entre las variables es estadísticamente significativa, dado que se obtuvo un p valor = 0,000 y siendo $p < 0,050$. Adicionalmente, el coeficiente de Rho de Spearman arrojó un resultado de ($r = 0,807$) lo cual refleja una relación positiva y fuerte de manera bilateral, es decir, mientras mayor sea el clima organizacional, de igual manera mayor será rendimiento laboral de los trabajadores, y de igual forma, mientras mayor sea el desempeño de los trabajadores en sus tareas, mayor será el clima organizacional.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna “El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A. en periodo de pandemia Covid-19 - Lima, 2021”.

Tabla 6.
Coefficiente de correlación entre compromiso y desempeño laboral

			Compromiso	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso	Coefficiente de correlación	1,000	,703
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,703	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

Fuente(s): Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 25.

Como se muestra en la tabla 6, la relación existente con la dimensión Compromiso y la variable Desempeño Laboral es estadísticamente significativa, ya que se obtuvo un p

valor = 0,000 y siendo $p < 0,050$. Adicionalmente, el coeficiente de Rho de Spearman arrojó un valor de ($r = 0,703$) lo cual refleja una relación positiva y moderada de manera bilateral, es decir, mientras mayor sea el compromiso, mayor será el desempeño laboral, y de igual forma, si el desempeño laboral es alto, también lo será el compromiso en los colaboradores, influyendo uno sobre otro de manera moderada.

Por ende, se aprueba la hipótesis alterna “El compromiso se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A. en periodo de pandemia Covid-19 - Lima, 2021”.

Tabla 7.
Coeficiente de correlación entre conductores de soporte al éxito y el desempeño laboral

			Conductores de soporte al éxito	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Conductores de soporte al éxito	Coeficiente de correlación	1,000	,648
		Sig (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,648	1,000
		Sig (bilateral)	,000	.
		N	58	58

Fuente(s): Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 25.

Según lo visto en la tabla 7, la relación entre la dimensión Conductores de soporte para el éxito y la variable Desempeño Laboral es estadísticamente significativa, debido a que se obtuvo un p valor = 0,000 y siendo $p < 0,050$. Adicionalmente, el coeficiente de Rho de Spearman arrojó un resultado de ($r = 0,648$) lo cual refleja una relación positiva y moderada de manera bilateral, es decir, mientras mayor sean los conductores de soporte para el éxito, mayor será el desempeño laboral, y de la misma forma, si el rendimiento laboral es alto, también lo serán los conductores de soporte para el éxito en los colaboradores, influyendo uno sobre otro de manera moderada.

La hipótesis alterna se confirma “Los conductores de soporte para el éxito se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A. en periodo de pandemia Covid-19, Lima – 2020”.

Tabla 8.
Coeficiente de correlación entre liderazgo y desempeño laboral

			Liderazgo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,754
		Sig (bilateral)	.	,000
		N	58	58

	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,754	1,000
		Sig (bilateral)	,000	.
		N	58	58

Fuente(s): Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 25.

Como se muestra en la tabla 8, la relación entre la dimensión de liderazgo y la variable Desempeño Laboral es estadísticamente significativa, debido a que se obtuvo un p valor = 0,000 y siendo $p < 0,050$. Adicionalmente, el coeficiente de Rho de Spearman arrojó un resultado de ($r = 0,754$) lo cual refleja una relación positiva y alta de manera bilateral, es decir, mientras mayor sea el liderazgo, mayor será el desempeño laboral, y de igual forma, si el rendimiento laboral es alto, también lo será el liderazgo. Por esto se confirma la hipótesis alterna “El liderazgo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A. en periodo de pandemia Covid-19, Lima – 2021.

DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal identificar si el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A en periodo de pandemia Covid-19, Lima – 2021, debido a que el confinamiento obligatorio por el que el país ha atravesado conlleva a que la situación laboral de muchas personas se viera afectada a causa del estrés que provoca el confinamiento, el incremento en la cantidad de horas de trabajo y que como consecuencia podría conllevar a una disminución en el desempeño de las funcionales laborales.

En base a la primera hipótesis específica planteada “El compromiso se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A. en periodo de pandemia Covid-19 - Lima, 2021, se puede evidenciar a través de los datos que los resultados concuerdan con investigaciones en torno a lo siguiente. En primer lugar, Pedraza (2018) confirma que hay una conexión de dependencia entre el clima organizacional y la satisfacción de las personas en referencia de sus líderes, la organización o equipo de trabajo. A su vez Pupo et. al (2018), afirman que existen factores externos a las organizaciones que de igual manera se relacionan con el clima laboral.

Con base a la hipótesis específica N° 2 “Los conductores de soporte para el éxito se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A. en periodo de pandemia Covid-19, Lima – 2021”, se plantea la idea de que los colaboradores de la organización requieren soporte de manera constante para mantener la motivación al momento de desempeñar sus funciones. Al encontrarse satisfechos en relación con el entorno laboral, a la capacidad de liderazgo de los superiores. Valorando la contribución Pedraza (2020), en su trabajo de investigación se evidenció que los factores del clima laboral muestran una relación positiva con relación al agrado en el trabajo generando un gran aporte en el rendimiento de las funciones de los cooperadores.

En base a la hipótesis específica planteada N°3 “El liderazgo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A. en periodo de pandemia Covid-19, Lima – 2021”, se puede evidenciar a través de los resultados obtenidos por Brito et. al (2020) quienes lograron identificar factores como liderazgo, toma de decisiones y motivación tienen una alta relación respecto al desempeño laboral de los colaboradores, lo cual permite inferir que los líderes de la organización deben mantener el clima actual que facilite la optimización del desempeño de su equipo de trabajo.

CONCLUSIONES

Cuán importante es que las organizaciones se comprometan a mejorar el clima laboral de sus colaboradores y más en tiempos de pandemia en donde el trabajo remoto y altas jornadas laborales se han convertido en la nueva normalidad, es por ello que la presente investigación nos permitió establecer una serie de relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y la variable del desempeño laboral.

Con respecto al objetivo general de la investigación: Identificar si el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A en periodo de pandemia Covid-19, Lima – 2021.

Se determinó una relación alta entre ambas variables lo que quiere decir que entre mayor sea el clima organizacional de la empresa, mayor será el rendimiento laboral de los colaboradores.

En base al objetivo específico N°1: “Determinar si el compromiso se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A. en periodo de pandemia Covid-19, Lima - 2021.”

Se logró determinar que los colaboradores del área de ventas tienen una alta percepción de desempeño laboral y un regular compromiso en cuanto al clima organizacional encontrándose que este último se relaciona de manera moderada con el rendimiento de sus funciones.

Teniendo en cuenta el objetivo específico N°2: “Identificar si los conductores de soporte para el éxito se relacionan con el desempeño laboral en colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A. en periodo de pandemia Covid-19, Lima - 2021.”

Se logró determinar que los conductores de soporte para el éxito como lo son la autonomía, el empoderamiento, el entrenamiento y la cooperación se relacionan de forma significativa en el rendimiento laboral de los colaboradores ya que la mayor cantidad de los encuestados (67%) afirman que en la medida que se mejoren estas condiciones o conductores, mejor será el rendimiento en el trabajo.

En base al objetivo específico N°3: “Identificar si el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A. en periodo de pandemia Covid-19, Lima - 2021.”

Se determinó que si hay una alta relación entre el liderazgo y el desempeño laboral ya que entre mayor sea el liderazgo de la organización más acompañados y mejores resultados traerá consigo el equipo de ventas y por ende un mejor desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (OIT), Organización Internacional de Trabajo. (2020). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*.
- Andrew, D., Pedersen, P., & McEvoy, C. (2020). *Research Methods and Design in Soprt Management*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=8rG8DwAAQBAJ&pg=PA212&dq=cronbach&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjLsKaN7efuAhVZTDABHXw5AakQ6AEwAHoECA YQAg#v=onepage&q=cronbach&f=false>
- Bohórquez , E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es.
- Brito Carrillo, C., Pitre Redondo, R., & Cardona Arbeláez, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Scielo*. doi: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- McCulley, L. (2020). *The HR Director*. Obtenido de <https://www.thehrdirector.com/business-news/the-workplace/new-data-over-a-third-38-admit-to-working-longer-hours-when-working-from-home/>
- Pedraza Melo, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Scielo*. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Bollet Ramírez, F., & Flores Asis, E. (2019). Satisfacción Laboral t Desempeño de las personas en la empresa PROTEGE ORIENTE S.A., Pucallpa, 2018. *Alicia Concytec*. Obtenido de <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVa/article/view/121>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10ma ed.). México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- Penachi Valle, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Alicia - Concytec*. Obtenido de <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17314>
- Rodríguez Marulanda, K. P., & Lechuga Cardozo, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Scielo*. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Sacramento Lázaro, R. A. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca - Huacho. *Alicia - Concytec*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2163>

- Simón Fernández, S. M. (2019). *Diagnóstico del Clima Organizacional*. Obtenido de Repositorio Universidad De Lima:
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8399/Simon_Fernandez_Sandra_Margoth.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Urbano Broncano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Alicia - Concytec*. Obtenido de <https://doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>
- Goicochea Zavala, D. C. (2018). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2017. *Alicia - Concytec*. Obtenido de http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/1566
- Pastor Guillén, A. P. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. *Alicia Concytec*,
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USIL_ddcb66b9d7111152830a19f8ff1f8894.
- Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Redalyc*. Obtenido de [10.22507/rli.v15n1a9](https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9)
- Silva Huamantumba, E. J., Silva Huamantumba, G., & Bautista Fasabi, J. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de morales, región San Martín. *Alicia - Concytec*. Obtenido de <https://doi.org/10.26495/rtzh1810.124842>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Ferrando Perea, A. (2016). Incidencia del clima organizacional en el estrés laboral en las empresas agroindustriales. *Anales Científicos*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.21704/ac.v77i1.477>
- Gonzales Reyes, J. V., Paredes Núñez, M. A., Núñez López, R., Paredes Núñez, V., & Paredes Núñez, I. (2018). La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376160247012>
- Pupo-Guisado, B., Velázquez-Zaldívar, R., & Tamayo-Fajardo, M. Á. (2018). Impacto de los factores externos en el clima organizacional de empresas constructoras. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181553863008>
- Ramirez & Zavaleta. (2017). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada*. Trujillo, Perú: Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI".

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc GrawHill.
- Domínguez Aguirre, L. R., Ramírez Campos, Á. F., & García Méndez, A. (2013). El clima laboral como un elemento de compromiso organizacional. *Dialnet*, 62. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Manual de Instrumentos de Gestión y Desarrollo de las Personas en las Organizaciones*. España: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=bSSMoQ-2pwIC&printsec=frontcover&dq=clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiL5a_Iy8XIAhWDslkKHdu5BNQQ6AEILzAB#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false
- Dressler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación de México S.A.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning Editores.
- Pérez Montejo, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *Repositorio Nacional CTI - Gobierno de México*. Obtenido de <https://www.repositorionacionalcti.mx/autor/ANNA+PEREZ+MONTEJO>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Maristany, J. (2007). *Administración de recursos humanos* (2da ed.). México: Pearson.
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., & Konopaske, R. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc GrawHill.
- Saavedra, M. (2001). *Elaboración de Tesis Profesionales*. México: Editorial Pax México.
- Salkind, N. J. (1999). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=3uIW0vVD63wC&pg=PA24&dq=que+es+una+variable+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi_teuf3ZzmAhVJq1kKHYFzC5wQ6AEILzAB#v=onepage&q=que%20es%20una%20variable%20de%20investigacion&f=false
- Goleman. (1996). *La inteligencia emocional*. Madrid: Ed. kairós.
- Kerlinger, F. N. (1975). *Investigación del Comportamiento*. McGraw-Hill.