

Ana María Canales-Farah; Jorge Antonio López-Gómez; Ana Cecilia Napán-Yactayo

<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>

## **Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19**

### **Organizational Climate and Work Performance during Covid-19**

Ana María Canales-Farah

[100032044@cientifica.edu.pe](mailto:100032044@cientifica.edu.pe)

Universidad Científica del Sur, Lima  
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-6115-0497>

Jorge Antonio López-Gómez

[jorge.lopezg@ferreyros.com.pe](mailto:jorge.lopezg@ferreyros.com.pe)

Universidad Científica del Sur, Lima  
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-0452-3402>

Ana Cecilia Napán-Yactayo

[anapan@cientifica.edu.pe](mailto:anapan@cientifica.edu.pe)

Universidad Científica del Sur, Lima  
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-5754-8355>

Recepción: 20 de enero 2021

Revisado: 15 de febrero 2021

Aprobación: 20 de abril 2021

Publicación: 01 de mayo 2021

## RESUMEN

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 CO, mayor será el DL de los colaboradores.

**Descriptor:** Ambiente de trabajo; cambio organizacional; empresa. (Palabras tomadas del Tesoro UNESCO).

## 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 is, the greater the perception that there is a good OC, the greater the DL of the collaborators.

**Descriptors:** Work environment; organizational change; enterprises. (Words taken from the UNESCO Thesaurus).

Ana María Canales-Farah; Jorge Antonio López-Gómez; Ana Cecilia Napán-Yactayo

## **INTRODUCCIÓN:**

Para la mayoría de las organizaciones en la actualidad, un adecuado clima organizacional, es el resultado 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 las metas y objetivos 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 expresan (Domínguez-Aguirre, et al. 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-Montejo, 2009), el adecuado desempeño laboral de los trabajadores se debe en su mayoría al estado de ánimo o sentimientos. El estado anímico de las personas y factores de personalidad también influyen en el desempeño de las actividades laborales. 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, hoy en día 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

Ana María Canales-Farah; Jorge Antonio López-Gómez; Ana Cecilia Napán-Yactayo

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, (Ivancevich, et al. 2006) sugieren 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 determinado, 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 manejo de los recursos humanos y el liderazgo en las organizaciones, pues mientras las personas se encontraban en confinamiento, en 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 funciones de los colaboradores.

Según una publicación realizada 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. Por otro lado, (McCulley, 2020), indica que 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-Melo, 2018), en donde concluyó que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. En otro orden, (Gonzales-Reyes, et al. 2018) indicaron la existencia de una deficiente comunicación entre los miembros de la empresa y sus autoridades, lo cual se refleja en la desmotivación y disminución del rendimiento de su trabajo.

Así mismo, (Pupo-Guisado, et al. 2018) compartieron como resultado que 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, siendo que los que elementos externos intervienen en las variables de investigación, por lo que es necesario tener en cuenta no solo el ámbito interno de la organización, sino, lo externo a la misma. En complemento, (Bohórquez, et al. 2020), presentan en sus resultados que, al existir un adecuado grado de motivación, el cual influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores.

Por otro lado, (Brito-Carrillo, et al. 2020), entre sus resultados identifican 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. En este sentido, (Bollet-Ramírez & Flores-Asís, 2019) indican un alto índice de satisfacción por parte de los colaboradores en generar un mejor ambiente de trabajo.

Ana María Canales-Farah; Jorge Antonio López-Gómez; Ana Cecilia Napán-Yactayo

En complemento se presentan investigaciones en el Perú, entre las cuales se encuentra (Ferrando-Perea, 2016), quien presenta evidencia que los trabajadores perciben un buen clima laboral dentro de las organizaciones donde desempeñan sus funciones a pesar de que un 20.26% de los encuestado presenta un ligero nivel de estrés laboral. En complemento, (Sacramento-Lázaro, 2019), evidencia que el clima de trabajo de la agencia influye directamente en el desempeño de las funciones de sus trabajadores.

En otro orden, (Penachi-Valle, 2019) evidenció que los colaboradores no se sienten identificados con el clima organizacional de la institución y que el desempeño en sus labores no ha sido del todo satisfactorios. (Silva-Huamantumba, et al., 2018) comentan que el clima organizacional en la municipalidad no es el adecuado y esto se ve reflejado en un deficiente desempeño en las labores del equipo de trabajo. Mientras que (Pedraza-Melo, 2020), 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 significativamente 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 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.

Ana María Canales-Farah; Jorge Antonio López-Gómez; Ana Cecilia Napán-Yactayo

## MÉTODO

La presente investigación 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, que está dado en una escala de Likert del 1 al 5, de la siguiente manera: Nunca (01); Casi Nunca (02); A veces (03); Casi siempre (04); Siempre (05). El nivel de cada una de las variables será puntuado de acuerdo con las siguientes escalas:

**Tabla 1.** Baremo – Nivel y Rango

Clima Organizacional			Desempeño Laboral		
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:** Elaboración propia

Ana María Canales-Farah; Jorge Antonio López-Gómez; Ana Cecilia Napán-Yactayo

**Tabla 2.** Estadísticos de fiabilidad del Instrumento I y II

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

**Fuente:** Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 25. (2021)

La confiabilidad del instrumento fue a través del Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) y la validez por juicio de expertos. Se realizó una prueba piloto, además sirvió, para probar los tiempos en resolver las encuestas. En la tabla 2 instrumento I (Clima Organizacional) encontramos los resultados respecto a la prueba de confiabilidad; el coeficiente de Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) es de 0,895 apreciando el grado de fiabilidad como adecuada, en cuanto el instrumento II (Desempeño Laboral) encontramos los resultados respecto a la prueba de confiabilidad; el coeficiente de Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) es de 0,814 considerando al instrumento de poseer una fiabilidad adecuada.

La información cuantitativa fue procesada y analizada mediante estadísticos descriptivos, como frecuencias, porcentajes y tablas cruzadas. También se utilizaron pruebas no paramétricas, como el estadístico de Kolgomorov-Smirnov para probar la normalidad de la muestra y determinar el coeficiente a usar. Finalmente se analizó la información a través del Coeficiente de correlación de Rho de Spearman.



Ana María Canales-Farah; Jorge Antonio López-Gómez; Ana Cecilia Napán-Yactayo

## RESULTADOS

En consideración de presentan los 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.

### Prueba de normalidad

A continuación, se muestran los resultados de la prueba de normalidad que determina la forma de distribución de los datos. Se aprecia una distribución anormal, por lo tanto, se utilizarán pruebas no paramétricas y en este caso se trabajará con la prueba de correlación Rho de Spearman.

Ana María Canales-Farah; Jorge Antonio López-Gómez; Ana Cecilia Napán-Yactayo

**Tabla 4.** Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

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

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Tomado del SPSS v25. (2021)

Por el tamaño de la muestra del presente estudio, fue utilizada la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov para determinar la forma como se distribuyen las variables y dimensiones, por cuanto 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 utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para hacer las pruebas de hipótesis por ser una prueba estadística no paramétrica.

Ana María Canales-Farah; Jorge Antonio López-Gómez; Ana Cecilia Napán-Yactayo

**Tabla 5.** Coeficiente de correlación entre clima organizacional y desempeño laboral

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

**Fuente:** Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 25. (2021)

Como se muestra en la tabla 5, la relación entre las variables clima organizacional y 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 valor 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 el desempeño laboral de los trabajadores, y de igual forma, mientras mayor sea el desempeño de los trabajadores en sus actividades, mayor será el clima organizacional.

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”.

Ana María Canales-Farah; Jorge Antonio López-Gómez; Ana Cecilia Napán-Yactayo

**Tabla 6.** Coeficiente de correlación entre compromiso y desempeño laboral

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

**Fuente:** Elaboración propia mediante el software IBM SPSS statistics 25. (2021)

Como se muestra en la tabla 6, la relación entre la dimensión Compromiso 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 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. Se acepta 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”.

Ana María Canales-Farah; Jorge Antonio López-Gómez; Ana Cecilia Napán-Yactayo

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

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

**Fuente:** Elaboración propia mediante el software IBM SPSS statistics 25. (2021)

Como se muestra 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 valor 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 igual forma, si el desempeño laboral es alto, también lo serán los conductores de soporte para el éxito en los colaboradores, influyendo uno sobre otro de manera moderada.

Se acepta la hipótesis alterna “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”.

Ana María Canales-Farah; Jorge Antonio López-Gómez; Ana Cecilia Napán-Yactayo

**Tabla 8.** Coeficiente de correlación entre liderazgo y desempeño laboral

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

**Fuente:** Elaboración propia mediante el software IBM SPSS statistics 25. (2021)

Como se muestra en la tabla 8, la relación entre la dimensión 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 valor 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 desempeño laboral es alto, también lo será el liderazgo. Se acepta 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, la situación laboral de muchas personas se vio afectada a causa del estrés que provoca el confinamiento, el incremento en la cantidad de horas de trabajo y que podrían conllevar a una disminución en el desempeño de las funcionales laborales.

En base a la hipótesis específica planteada N°1 “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-Melo, 2018) afirma que existe 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-Guisado, et al. 2018), afirman que existen factores externos a las organizaciones que de igual manera se relacionan con el clima organizacional.

En 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-Melo, 2018) en su estudio se evidenció que los 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.

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-Carrillo, 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 por lo que el presente trabajo de 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 desempeño 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 desempeño de sus funciones.

En base al 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 colaboración si relacionan significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores ya que la mayoría de los encuestados (67%) afirman que de contar con buenos conductores para el éxito su desempeño mejorarían.

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.”



Ana María Canales-Farah; Jorge Antonio López-Gómez; Ana Cecilia Napán-Yactayo

Se logró determinar que si existe 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.

## FINANCIAMIENTO

No monetario.

## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Científica del Sur, Lima; por motivar el desarrollo de la Investigación.

## REFERENCIAS CONSULTADAS

- 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 [Motivation and job performance: human capital as a key factor in an organization]. *Universidad Y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Bollet-Ramírez, F., & Flores-Asís, E. (2019). Satisfacción laboral y desempeño de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018. *Repositorio de Revistas de la Universidad Privada de Pucallpa*, 3(03). <https://doi.org/10.37292/riccva.v3i03.121>
- 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 [Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company]. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración [Introduction to the general theory of management]. (10ma ed.). México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- Domínguez-Aguirre, L. R., Ramírez-Campos, Álvaro F., & García-Méndez, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional [The work environment as an element of organizational commitment]. *Revista Nacional De Administración*, 4(1), 59-70. <https://doi.org/10.22458/rna.v4i1.533>
- Dressler, G. (2009). Administración de Recursos Humanos [Human resources management]. México: Pearson Educación de México S.A.

- Ferrando-Perea, A. (2016). Incidencia del clima organizacional en el estrés laboral en las empresas agroindustriales. *Anales Científicos*, 77(1). <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 [The influence of leadership on the organizational climate of companies]. *Revistas de Investigación*, 42(95).
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., & Konopaske, R. (2006). *Comportamiento Organizacional [Organizational behavior]*. México: Mc GrawHill.
- Maristany, J. (2007). *Administración de recursos humanos [Human resources management]*. (2da ed.). México: Pearson.
- McCulley, L. (2020). Lockdown: homeworkers putting in extra hours – instant messaging UP 1900%. <https://n9.cl/wqath>
- Pedraza-Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano [The organizational climate and its relationship with job satisfaction from the perception of human capital]. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Organización Internacional de Trabajo OIT. (2020). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*. <https://n9.cl/mlqu>
- Pérez-Montejo, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral [Job performance evaluation]. *Repositorio Nacional CTI - Gobierno de México*. Tesis de maestría [Internet]. Recuperado de <https://n9.cl/wqsl>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento Organizacional [Organizational behavior]*. México: Cengage Learning Editores.
- Pupo-Guisado, B., Velázquez-Zaldívar, R., & Tamayo-Fajardo, M. Á. (2018). Impacto de los factores externos en el clima organizacional de empresas constructoras [Impact of external factors on the organizational climate of construction companies]. *Ciencias Holguín*, 24(1); 85-91.
- Sacramento-Lázaro, R. A. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho [Organizational climate and its influence on the work performance of Banco Azteca - Huacho workers].

Ana María Canales-Farah; Jorge Antonio López-Gómez; Ana Cecilia Napán-Yactayo

Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI [Organizational Climate and Labor Performance of the National Institute of Civil Defense - INDECI]. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(44), 85-93.  
<https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17314>

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 [Influence of the organizational climate on the work performance of the workers of the municipality of morales, San Martín region]. *Rev. Tzhoecoen*, 10(1).  
<https://doi.org/10.26495/rtzh1810.124842>

Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Manual de Instrumentos de Gestión y Desarrollo de las Personas en las Organizaciones* [Manual of Instruments for Management and Development of People in Organizations]. España: Ediciones Díaz de Santos.  
<https://n9.cl/qdbh2>

©2021 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).