



Esta obra está publicada bajo la licencia
[CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Relación entre el clima laboral y desempeño en los colaboradores de una empresa de seguridad

Relationship between the work environment and performance in employees of a security company

Gershon Eduardo Burgos Chafloque^{1,*} 

¹ Universidad César Vallejo, Av. Larco 1770, Trujillo, Perú.

*Autor correspondiente: chafloque_123@hotmail.com (G. Burgos).

Fecha de recepción: 07 09 2023. Fecha de aceptación: 13 10 2023.

RESUMEN

La investigación planteo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de una empresa de seguridad. La investigación fue de tipo aplicada, no experimental transversal, descriptiva correlacional. Población de 90 trabajadores y muestra de 70, muestreo no probabilístico aleatorio simple, técnica e instrumento a la encuesta y cuestionario, respectivamente. Unidad de análisis dada por el colaborador de la organización. El cuestionario validado por tres expertos y presentó confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,9315 para el estudio. Los resultados de acuerdo al coeficiente de Spearman demuestran una muy alta relación entre la variable clima laboral y desempeño en el que se obtuvo un coeficiente de 1,000 esta se deduce que es efectiva regular y significativa con un valor de 0,000. La conclusión parte con una asociación muy alta entre las variables, a la vez transmite que el clima laboral es muy importante e indispensable en el desempeño de los trabajadores de la empresa.

Palabras clave: clima laboral; colaboradores; desempeño; empresa; rendimiento.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the work environment and the performance of employees of a security company. The research was applied, non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational. Population of 90 workers and sample of 70, simple random non-probabilistic sampling, technique and instrument to the survey and questionnaire, respectively. Unit of analysis given by the collaborator of the organization. The questionnaire validated by three experts and presented a Cronbach's Alpha reliability of 0.9315 for the study. The results according to Spearman's coefficient show a very high relationship between the variable work climate and performance in which a coefficient of 1,000 was obtained, it can be deduced that it is effective, regular and significant with a value of 0,000. The conclusion starts with a very high association between the variables, at the same time conveys that the work environment is very important and essential in the performance of the company's workers.

Keywords: working environment; collaborators; performance; company; performance.

INTRODUCCIÓN

El ambiente laboral, está conformado por distintas personas que desempeñan autónomamente una determinada función, en donde a través de un proceso de interacción y de intercambio de experiencias personales se crea un adecuado y sano ambiente laboral, por otro lado, existen diversos casos en donde los colaboradores de una determinada empresa no se sienten a gusto con sus compañeros o directivos, ello recae a una mala relación laboral el cual daña el desempeño de sus funciones, perjudicando directamente a la empresa y su rentabilidad.

Referente al clima laboral, Torres et al. (2018) sostiene que son aquellas características organizacionales en lo que se refiere a los trabajadores, los cuales pueden gozar de un ambiente adecuado o inadecuado que dificultan la práctica profesional. En tanto, Gallegos et al. (2018) consideran que el clima laboral es aquella característica autónoma de un lugar de trabajo, el cual es percibido por los trabajadores y sirve como fuerza fundamental para el desempeño de los mismos dentro del trabajo. En tanto, Huaita y Luza (2018) indicaron que es un fenómeno circular en donde los empleados perciben lo que ocurre

dentro de una organización, lo que repercute en sus características personales. Respecto al desempeño, Chiavenato (2019) la define como la conducta del empleado en la exploración de los propósitos trazados a través de estrategias individuales de trabajo. Para Beltrán y Téllez (2018) está la define como aquella capacidad que tiene todo individuo de poder realizar de manera efectiva sus tareas dentro de un área de trabajo determinada, asimismo para Bohórquez (2004) es aquella característica individual de un trabajador en el logro de sus metas organizacionales.

Sumba *et al.* (2022) precisaron que el ambiente en el trabajo está en constante mejora, ya que de ello depende la producción de la organización, siempre teniendo presente los talentos. Así mismo, el rendimiento laboral es el sacrificio que realizan los trabajadores con base en sus destrezas, oportunidades presenciales donde obtuvieron mejor desempeño profesional. Las empresas engloban cambios permanentes en su macro entorno afectando la atmósfera laboral, ya que ello tiene influencia en su comportamiento en sus labores debido a la falta de motivación, falta de liderazgo, rotación permanente y deficiencia en el aspecto comunicacional, todo ello repercute el rendimiento de su trabajo en la empresa.

Según Macías y Vanga (2021), demostraron que un 18% de los empleados consideran que no existió un adecuado ambiente en el trabajo, lo cual afecta el desempeño de los mismos durante sus jornadas de trabajo, asimismo, Daza *et al.* (2021) indican que un 95% de los empleados tuvieron un rendimiento en el trabajo medio, debido a la carencia de herramientas apropiadas para desempeñar una buena función laboral.

Cuesta (2021) sostuvo que un 55% de colaboradores tienden a cometer errores por la presión que tienen y las intimidaciones de reducción de colaboradores que tengan una mínima nota de acuerdo a la evaluación, ello genera inseguridad en el trabajo lo cual repercute en el desempeño y su rendimiento. Así mismo, según, Arbulú (2021) hizo mención que un 73% de los trabajadores en el Perú, piensa y cree que debe de dejar su actual trabajo o cambiarse de empleo, ello se debería a un inadecuado clima laboral que se tiene dentro de su trabajo.

De igual manera, González (2022) reveló que las personas que laboran en distintas áreas a nivel mundial en muchos casos no se encuentran satisfechos con su ambiente y entorno laboral, lo que dificulta que su desempeño sea óptimo en el cumplimiento de sus metas propuestas. También Rey de

Castro *et al.* (2020) sostuvieron que el ambiente organizacional es el escenario de los cambios sociales y tecnológicos que fueron compartidos por el emporio profesional al momento de desenvolverse en sus labores; en el cual, la característica de la atmósfera climática fue justificado por el deleite de los colaboradores, fenómeno que ha contribuido a perfeccionar y mantener los indicios productivos como rendimiento y esmero en las empresas.

Concerniente a la realidad local, la investigación fue realizada a los colaboradores de una empresa de seguridad que trabajan bajo presión lo que ocasiona que los trabajadores sufran de estrés debido a la alta demanda de trabajo, aunado a ello la falta de apoyo logístico lo que desmotiva y limita al personal de poder realizar sus actividades encomendadas, asimismo uno de los propósitos fundamentales para poder analizar la relación de las variables clima laboral y desempeño, como aquellas características que determinen un adecuado o incorrecto clima laboral y si ello repercute en el desempeño de los trabajadores, la cual servirá como una perspectiva nacional e internacional sobre el presente objeto de estudio.

En concordancia a la justificación práctica del estudio, los resultados de la investigación fueron expuestos, los cuales permitieron motivar a la reflexión y crear un debate académico sobre la realidad del ámbito de estudio, la investigación permitió al investigador obtener mayor información sobre el ambiente organizacional y el rendimiento de los trabajadores de la organización, la misma que admitió tomar medidas de acción rápidas para generar un adecuado clima laboral el cual repercuta en un adecuado desempeño de sus trabajadores.

Como objetivo se planteó determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de una empresa de seguridad.

METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo aplicada, no experimental transversal, descriptiva correlacional y con enfoque cuantitativo. Población de 90 y muestra de 70 trabajadores de una empresa de seguridad en Lima. Se aplicó muestreo no probabilístico aleatorio, simple y se utilizó la encuesta y cuestionario como técnica e instrumento. El cuestionario compuesto por 18 preguntas de respuesta cerrada con tipología de escala de Likert que corresponden a las variables clima laboral y desempeño y que fueron validados por tres expertos en la materia y que presentaban confiabilidades de 0,9154 y 0,8125 para tales variables. Para

recolectar la información se aplicó una encuesta virtual mediante la plataforma Google Forms a los trabajadores que prestan servicio de seguridad en dicha empresa y como método de análisis se hizo necesario la utilización, primero de la estadística descriptiva, que mostraba de modo porcentual los registros mediante tablas y figuras y, después la estadística inferencial que permitía la estimación de coeficientes de correlación que se evidenciaban en tablas, todo esto fue posible gracias al soporte de los programas Excel y SPSS 25. Para finalizar, se consideró los principales criterios relativos a aspectos éticos alusivos a trabajos de investigación y de la institución.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se observa en primera instancia la presencia de un buen clima laboral (siempre) percibido por los colaboradores y que contribuye a la realización de un buen trabajo organizacional.

En la Tabla 1, se describe que, el 100% de los empleados entrevistados en la investigación de la empresa de seguridad, el 61.40% siempre mantiene buen clima laboral y el 38.6% casi siempre. Según las evidencias alcanzadas queda demostrado que el clima laboral en la empresa ostenta un ambiente altamente comprometido en las labores que realiza.

También se puede apreciar la prevalencia en grado moderado (casi siempre y a veces) del compromiso laboral asumido por los colaboradores del cual se puede sacar algún beneficio en favor de la empresa. Se determinó que el 41.40% casi siempre mantiene un buen compromiso laboral y el 41.40% a veces, así mismo el 10.00% siempre y el 7.10% casi nunca. Según las evidencias alcanzadas queda demostrado que el compromiso laboral con un 41.40% muestra que en la empresa existe un compromiso laboral moderado.

En lo que corresponde a la motivación, este existe en un grado moderado (casi siempre y a veces) lo que puede contribuir a la realización efectiva del trabajo diario. Se determinó que el 45.70% casi siempre

mantiene una buena motivación y el 40.00% a veces, así mismo el 7.10% siempre y el 7.10% casi nunca. Según las evidencias alcanzadas queda demostrado que la motivación con un 45.70% forma parte de la empresa.

Igualmente, se señala que hay un indicador de grado moderado (casi siempre y a veces) en la que concierne a la estabilidad laboral de los colaboradores lo que alguna forma hace que estos se sientan seguros en el trabajo. En la estabilidad laboral se determina el 42.90% a veces cuenta con estabilidad laboral en la empresa y el 40.00% casi siempre, así mismo el 10.00% siempre y el 7.10% casi nunca. Según las evidencias alcanzadas el 42.9% cuenta con estabilidad laboral en la empresa.

Se observa en segunda instancia la prevalencia en grado moderado (a veces y casi siempre) del desempeño desarrollado por los colaboradores, algo que la empresa debe considerar para mejorarlo organizacionalmente. Respecto al desempeño, se observa que el 50% a veces mantiene buen desempeño y el 34.3% Casi siempre, así mismo el 15.7% siempre mantiene un buen desempeño. Según las evidencias alcanzadas, queda demostrado que el desempeño en la empresa ostenta un rendimiento prudente en las labores que se realiza.

Además, en cuanto a la eficiencia, esta existe en el trabajo empresarial en un grado moderado (casi siempre y a veces), algo que también es necesario mejorar en la empresa. El 32.40% casi siempre mantiene eficiencia en su desempeño y el 40% a veces.

Asimismo, la adaptabilidad de los trabajadores en la empresa está presente en grado moderado (casi siempre y a veces), lo que tal vez indique considerar aspectos motivacionales para su mejora.

El 45.7% casi siempre se adaptan a su desempeño laboral en la empresa y el 40.0% a veces, así mismo el 7,10 siempre y el 7,10% casi nunca. Según las evidencias alcanzadas el 45.7% de los trabajadores demuestran adaptabilidad en su desempeño en la empresa.

Tabla 1

Frecuencia de las variables Clima laboral, Compromiso laboral, motivación, estabilidad laboral, desempeño, eficiencia y adaptabilidad en la empresa de seguridad

Variable	Clima Laboral		Compromiso laboral		Motivación		Estabilidad laboral		Desempeño		Eficiencia		Adaptabilidad		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Valido	Casi nunca		5	7,1	5	7,1	5	7,1			5	7,1	5	7,1	
	A veces		29	41,4	28	40,0	30	42,9	35	50,0	28	40,0	28	40,0	
	Casi siempre	27	38,6	29	41,4	32	45,7	28	40,0	24	34,3	32	45,7	32	45,7
	Siempre	43	61,4	7	10,0	5	7,1	7	10,0	11	15,7	5	7,1	5	7,1
Total	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0	

En relación con las evidencias de la prueba kolmogorov – Smirnov se detalla en la Tabla 2 concerniente a las variables clima laboral y desempeño poseen un valor de significancia ($p < 0,05$) lo que simboliza que la distribución de sus datos no muestra una distribución normal, donde concluye que se tiene que utilizar pruebas no paramétricas.

Tabla 2

Prueba de normalidad (variable clima laboral y desempeño)

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	0,399	70	0,000
Desempeño	0,313	70	0,000

En conformidad con la Tabla 3 se evidencia los resultados de la relación entre la variable clima laboral y desempeño en el que se obtuvo como derivación un coeficiente de correlación 1,000 esta se deduce que es efectiva regular y además es significativa con un valor de 0,000.

Tabla 3

Correlación entre las variables clima laboral y desempeño

	Desempeño	
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)
Clima laboral	1,000**	,000
	N	70

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la investigación poseen similitud con la tesis de Garcés (2021) en el cual presenta la relación entre ambas variables de estudio según la técnica de rho de Spearman de 0,528, Asimismo coincide con el estudio elaborada por, Meza (2018) el estudio halló que la gestión de talento humano y el desempeño laboral se encuentran relacionados positivamente con un valor 0,569 según la técnica de Rho de Spearman. También del mismo modo coincide con los resultados de Ruiz (2021) quien encontró que las variables se hallan relacionadas con un valor de 0,802 según la técnica rho de Spearman. El estudio coincide con las evidencias halladas por, Buitrón (2021) quien comprobó la relación entre el clima laboral y el desempeño, de acuerdo a la técnica de rho Spearman con un valor de=0.788. Resumiendo, que, para optimizar aún más el ambiente laboral en la organización, se debe tener un mejor cuidado en la participación de los trabajadores. Quedando demostrado que las evidencias concluyen que el clima laboral no solo tiene relación con el desempeño, sino que también posee un efecto positivo sobre el mismo.

En conformidad con la Tabla 4 se evidencia una correlación entre el compromiso laboral y desempeño en el que se obtuvo

como derivación un coeficiente de 0,790 esta se deduce que es positiva alta y además es significativa con un valor de 0,000.

Los resultados concuerdan con el estudio de Carrasco y Rodríguez (2019) demostrando que el comportamiento laboral y el desempeño se hallan asociados con un valor de 0,718 según el coeficiente de Spearman.

Tabla 4

Correlación entre las dimensiones compromiso laboral y desempeño

	Desempeño	
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)
Compromiso laboral	,790**	,000
	N	70

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En conformidad con la Tabla 5 se evidencia una correlación entre la motivación y desempeño en el que se obtuvo como derivación un coeficiente de 0,718 esta se deduce que es positiva alta y además es significativa con un valor de 0,000.

Los resultados concuerdan con el estudio de Lozano (2021) demostrando que la motivación y el desempeño se hallan asociados con un valor de 0,734 según el coeficiente de Spearman.

Tabla 5

Correlación entre las dimensiones motivación y desempeño

	Desempeño	
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)
Motivación	,718**	,000
	N	70

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En conformidad con la Tabla 6 se evidencia una correlación entre la estabilidad laboral y desempeño en el que se obtuvo como derivación un coeficiente de 0,879 deduciendo que es positiva muy alta y significativa con un valor de 0,000.

Tabla 6

Correlación entre las dimensiones estabilidad laboral y desempeño

	Desempeño	
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)
Estabilidad laboral	,879**	,000
	N	70

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados concuerdan con el estudio de López (2020) demostrando que la estabilidad laboral y el desempeño se hallan asociados con un valor de 0,857 según el coeficiente de Spearman.

CONCLUSIONES

Se comprobó la existencia de una asociación importante entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa de seguridad.

Se determinó que el compromiso laboral tiene una relación alta con el desempeño manifestando que en la organización mientras el compromiso laboral sea congruente con sus labores mayor será el desempeño de los trabajadores de la organización.

Se demostró que la motivación tiene una relación alta con el desempeño manifestando que en la organización que mientras la motivación sea conveniente con sus labores mayor será el desempeño de los trabajadores de la organización.

Se comprobó que la estabilidad laboral tiene una relación alta con el desempeño manifestando que en la organización que mientras exista estabilidad laboral en sus labores mayor será el desempeño de los trabajadores de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbulú, R. (2021). El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta. El Comercio Perú. Disponible en: <https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadoresperuanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estresclima-laboral-nndc-noticia/>
- Beltrán, D., y Téllez, G. (2018). Estudio de percepción del clima organizacional de las empresas tecnificadas de ganadería de leche de la provincia del Tundama, Boyacá (Colombia). *Revista de la Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia*, 65 (1), 48-74.
- Bohórquez, J. (2004). Productividad del Recurso Humano, Bogotá, Colombia, Logis.
- Buitrón, C. (2021). *Clima laboral y desempeño en colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2019* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte.
- Carrasco, L., y Rodríguez, A. (2019). *Clima Organizacional y el Desempeño de los Colaboradores de la Empresa Dinet S.A., Huachipa - 2019* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo.
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones (Décima edición). McGraw-Hill.
- Cuesta, A. (2021). Manual para la evaluación del desempeño laboral. Lima, Perú: Editorial MACRO.
- Daza, A., Beltrán, L. y Silva, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 29(1), 65-76.
- Gallegos, W., Lazo, J., y Quintana, S. (2018). Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional. *Industrial Data*, 21(2), 81-89.
- Garcés, N. (2021). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública* (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato.
- González, C. (2022). El 47% de trabajadores renunciaría a sus puestos por mejores salarios, oportunidades y flexibilidad. Gestión. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/ey-47-de-trabajadoresrenunciaria-a-sus-puestos-por-mejores-salarios-opportunidades-yflexibilidad-rmmn-noticia/>
- Huaita, D., y Luza, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1), 271-286.
- López, A. (2020). *Clima laboral y desempeño de los trabajadores de la jefatura de administración DREC 2020* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo.
- Lozano, S. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal docente en la Universidad Científica del Perú - Tarapoto, 2020* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Macías, E., y Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 1-17.
- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en Chiapas* (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos.
- Rey de Castro, D., Gutiérrez, J., y Uribe, J. (2020). Gestión por competencias y su relación con el clima laboral en una empresa de servicios, consultoría y outsourcing, Lima, Perú. *Industrial Data*, 23(2), 1-11.
- Ruiz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019* (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico.
- Sumba, R., Moreno, P., y Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dom. Cien.*, 8(1), 234-261.
- Torres, K., Lamenta, P., y Hamidian B. (2018). Clima organizacional como gestión del conocimiento. *Sapientia Organizacional*, 5(9), 159-172.