

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Las condiciones laborales y su relación con el desempeño de los
colaboradores de una empresa retail, Chiclayo 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Sherly Milagros Cieza Ramos

ASESOR

Luis Alberto Ubillus Ubillus

<https://orcid.org/0000-0002-2802-8334>

Chiclayo, 2023

**Las condiciones laborales y su relación con el desempeño de los
colaboradores de una empresa retail, Chiclayo 2022**

PRESENTADA POR:

Sherly Milagros Cieza Ramos

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Jessica Karin Solano Cavero

PRESIDENTE

Rolando Eduardo Malca Correa

SECRETARIO

Luis Alberto Ubillus Ubillus

VOCAL

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido llegar a esta etapa de mi vida con salud y con una familia incondicional. A mis padres por ser mi motor y motivo, dándome ejemplo de superación, disciplina y sacrificio y finalmente a mi hermana que me impulsó siempre a ser una buena profesional.

Agradecimientos

A Dios por ser mi fuerza y soporte cada día en todo este arduo proceso de mi carrera universitaria, a mi familia por apoyarme y enseñarme el verdadero significado de constancia, trabajo, dedicación y sobre todo por siempre creer en mí. A mi asesor Luis Alberto Ubillús Ubillús mi profundo agradecimiento por haberme guiado en base a su buena enseñanza, experiencia y sabiduría que hizo que esta tesis se desarrolle eficientemente.

Las condiciones laborales y su relación con el desempeño de los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
2	issuu.com Fuente de Internet	<1%
3	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
5	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	www.aspecta.com Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Revisión de literatura	10
Materiales y métodos	13
Resultados y discusión	14
Conclusiones	21
Recomendaciones.....	21
Referencias	23
Anexos.....	27

Resumen

El objetivo general es determinar la relación entre las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo 2022. En cuanto a la metodología fue de tipo aplicada de nivel correlacional con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental con un corte transversal. Respecto a la muestra estuvo conformada por 120 colaboradores de la empresa y se usó el cuestionario de basado en Merino et al. (2016) y Koopmans et al. (2014) para medir las variables objeto de estudio mediante una escala ordinal. En los resultados se evidenció relación entre las condiciones laborales y el desempeño del personal esto significa que el trabajador aumentará su rendimiento a medida que reciba adecuadas condiciones en sus puestos de trabajo.

Palabras clave: Condiciones laborales, desempeño, retail.

Jel: M0, M10, M12

Abstract

The general objective is to determine the relationship between working conditions and the performance of employees of a retail company, Chiclayo 2022. As for the methodology, it was applied at the correlational level with a quantitative approach of non-experimental design with a cross-section. Regarding the sample, it was made up of 120 employees of the company and the questionnaire based on Merino et al. (2016) and Koopmans et al. (2014) to measure the variables under study using an ordinal scale. The results showed a relationship between working conditions and staff performance, this means that as the worker will increase their performance as they receive adequate conditions in their jobs.

Keywords: Job conditions, performance, retail

Introducción

El desempeño laboral es crucial para las organizaciones porque conducen a su éxito (Shaughnessy, 2017). Es importante señalar que el desarrollo tecnológico ha dado lugar a enormes mejoras en la economía y estilos de vida modernos, pero también ha dirigido a una mayor competencia entre las empresas (Nilsen & Ringholm, 2019); esto ha generado que los altos directivos y responsables vean la manera de mantenerse posicionados en el mercado. Una de las estrategias es brindar al personal condiciones de trabajo adecuadas para que realicen eficientemente sus actividades y brinden un buen servicio al cliente (Bashir et al., 2020).

Según la Organización Internacional del Trabajo (2020), las condiciones de trabajo envuelven una gran cantidad de temas, que incluyen tiempo y horarios de trabajo, periodos de descanso, así como salarios, ambientes de trabajo y salud mental que se atribuyen al lugar de trabajo. Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (2017), refiere que más del 85% de los colaboradores no cuentan con cobertura de salud ocupacional y es importante cumplir con las condiciones laborales que ellos necesitan.

En Lima, los colaboradores salieron a las calles a reclamar mejores condiciones de trabajo en el Perú (Diario Gestión, 2019). Cabe señalar que, las condiciones más valoradas son la remuneración, descanso y flexibilidad laboral; los empleadores deberían establecer estas políticas en sus empresas para mantener a sus trabajadores conformes dentro de la organización (Diario Gestión, 2019). Además, Sabastizagal et.al (2020), indicó que la población laboral del Perú se expone frecuentemente a situaciones como ruido, radiación solar, posturas incómodas y movimientos repetitivos; trabaja rápidamente con poca inspección y no muestra sus sentimientos. Por otro lado, los colaboradores peruanos afirman que solo el 54% de ellos han recibido reconocimiento por su buen desempeño laboral mientras que el 46% no ha recibido agradecimientos o felicitaciones por parte de sus jefes; por ende, 7 de cada 10 colaboradores desean renunciar a su actual empleo no solo por la falta de estímulos también por el salario y el entorno laboral.

Según Bashir et al. (2020) el estudio sobre las condiciones laborales de las empresas en las economías emergentes todavía es inadecuada y los académicos anteriores se han centrado en diversos factores para aumentar el desempeño laboral, pero restan valor a estas condiciones. Por lo tanto, esta tesis se centrará en conocer en cómo las condiciones saludables en su entorno

laboral contribuyen al colaborador a incrementar su eficiencia, ya que se ha demostrado en otras investigaciones y realidades que los colaboradores podrían desempeñarse mejor en el trabajo si se les brindan condiciones de trabajo enriquecidas.

La problemática en la empresa seleccionada es determinar las condiciones laborales y desempeño laboral, y entre estas están la demora en la entrega de los reportes o tareas asignadas por sus jefes o supervisores y la planificación u organización de sus tiempos para realizar las actividades de cada mes a fin de llegar a las metas establecidas. Por otro lado, la motivación a la hora de desempeñar sus funciones lo cual afecta el rendimiento y por ende a la empresa.

En este sentido, la presente investigación plantea ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo 2022?

El objetivo general es determinar la relación entre las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo 2022. Los objetivos específicos son: Identificar las condiciones laborales, identificar el nivel de desempeño; y determinar la relación entre las dimensiones de condiciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo 2022.

La hipótesis principal es: Existe relación positiva entre las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo 2022.

El desempeño laboral en una organización es una medida importante para las empresas porque este transforma el comportamiento de los colaboradores que contribuyen directa e indirectamente a las metas y éxito organizacional (Reyhanoglu & Akin, 2020). Por lo tanto, teóricamente este estudio es importante porque se conoció cómo las percepciones de los empleados sobre sus condiciones laborales determinan sus actitudes y comportamientos relacionados con el trabajo en el sector retail; siendo un aporte fundamental para la comunidad académica. Metodológicamente, las variables fueron medidas con cuestionarios debidamente confiables y válidos, caracterizándose esta tesis por ofrecer un rigor científico. También, tendrá un valor práctico porque los hallazgos serían clave para la empresa ya que fortalecería el desempeño laboral mediante un plan adecuado de condiciones laborales. Por otro lado, la información obtenida orienta a los directivos o supervisores a cargo de las organizaciones ya que generarán políticas y planteamientos a su personal que a la larga se verán reflejados en el

desarrollo empresarial. Por último, tiene un aporte social porque los beneficiados serán los colaboradores al sentirse más valorados y percibir un entorno con mejores condiciones, así como también, la empresa evidenciará mejores resultados y los clientes recibirán una mejor atención.

Revisión de literatura

Sepúlveda et.al (2020) realizaron una revisión integral sobre las condiciones laborales y encontraron que la salud de los trabajadores se ve afectada por las condiciones en su centro de trabajo que varios de ellos puedan tener, además la mayor parte no posee de buenas prácticas de salud, teniendo en su vida hábitos poco saludables, el cual afecta directamente con el trabajo que desempeñan. Asimismo, Sterud et al. (2018) hallaron que las lesiones laborales eran más prevalentes en los trabajadores y se evidenció que tienen altas posibilidades de estar expuestos a peligros físicos o químicos y malas condiciones de trabajo psicosociales. Por otro lado, Muttaqin y Arifin (2020) en su artículo mencionaron la necesidad de aumentar el desempeño laboral para enfrentar la crisis económica originada por el Covid-19; los resultados indicaron un cambio en el patrón de trabajo realizado por las empresas emergentes en la gestión de sus negocios; además, los colaboradores requieren un mejor control y liderazgo para realizar mejor las funciones.

De acuerdo con Mustafa y Ali (2019) un lugar de trabajo deficiente es sin duda una de las razones principales de la baja satisfacción y desempeño por parte de los colaboradores, además de que ocasiona una alta tasa de rotación del personal. Del mismo modo, Bashir et al. (2020) demostró que las condiciones de trabajo favorecen de manera positiva a la eficiencia de los colaboradores y recomienda que la empresa logre tener beneficios al seguir dichas condiciones. De la misma manera, Putra et al. (2020) refieren que un buen ambiente de trabajo impactará positivamente en el desempeño laboral y sugiere reforzar esta variable en las empresas debido a su impacto en los resultados, cumplimiento de objetivos y la productividad. Por último, Parent-Lamarche et al. (2021) evaluaron la asociación entre las condiciones de organización del trabajo y el desempeño laboral y se encontró que el número de horas trabajadas, la inseguridad laboral y las demandas psicológicas se asociaron indirectamente con niveles más bajos de desempeño laboral debido a sus asociaciones negativas con el bienestar; los resultados destacan la necesidad de enfocarse en condiciones específicas de organización del trabajo.

En cuanto a las condiciones de trabajo Martínez et. al (2013), refieren que son un conjunto de circunstancias y características económicas, políticas, materiales, organizacionales, ecológicas, etc., estas se consideran las condiciones de trabajo a través de las que se lleva a cabo las actividades propias de la labor. Para Merino et al. (2016) son los actores que configuran el entorno físico, social y los aspectos del contenido del trabajo, que intervienen en la salud de los trabajadores e inciden en el potencial intelectual y creativo del sujeto.

Las condiciones de trabajo pueden variar desde las bastante cómodas hasta las muy complejas y peligrosas para la salud y vida del trabajador. Las difíciles condiciones de trabajo pueden ser influenciadas por: factores externos que abarcan condiciones climáticas como la humedad, temperatura, fuertes corrientes de aire, bulla e interferencia, iluminación del área de trabajo, polvo, humo, radiación, gases, y otros elementos nocivos; luego están los factores subjetivos que incluye la edad y género de los colaboradores, la monotonía, la fatiga y la mala postura durante el horario de trabajo; por último los factores en relación con la empresa, como la jornada laboral, la duración del turno, el horario cargado, el ritmo de trabajo, el estrés excesivo, etc. (Bakotić & Babić, 2013).

Las dimensiones de las condiciones laborales son 5 basadas en Merino et al. (2016): las condiciones económicas se refieren a la compensación que reciben los colaboradores por su labor e incluyen remuneración, beneficios y los incentivos como bonos o comisiones (Muchai, et al., 2018). En cuanto a las condiciones de seguridad se refieren al espacio, ventilación, equipos de trabajo, temperatura y las normas de seguridad establecidas en la empresa. Cabe resaltar que, un buen entorno contribuye a la satisfacción y bienestar del colaborador (Phama & Nguyen, 2020). Respecto a las condiciones ergonómicas implican el levantamiento de peso, movimientos repetitivos, posiciones de trabajo, etc. Cada colaborador responde a los factores de riesgo ergonómicos de diferentes maneras; por ejemplo, una persona puede tener síntomas de una lesión, mientras que otro trabajador que ejecuta las mismas acciones puede no tener síntomas (Meena et al., 2014).

Continuando con las condiciones higiénicas aluden a los riesgos de los componentes químicos, físicos y biológicos, la exposición a agentes biológicos puede provocar alergias y trastornos respiratorios (Merino et al., 2016). Por último, las condiciones psicosociales son el manejo de las situaciones demandantes, estrés laboral, apoyo social, etc. El estrés relacionado con el trabajo se ha definido como el que se experimenta cuando las exigencias del entorno

laboral superan la capacidad de las personas para afrontarlas o controlarlas (Merino et al., 2016).

Las empresas crean buenas condiciones de trabajo en las que los empleados se comunican de manera positiva y abierta, donde el gerente espera lo mejor de la fuerza laboral y donde se brinda respeto y aprecio. Un buen ambiente de trabajo aumenta la capacidad y la eficiencia de la organización; los colaboradores quieren trabajar en un lugar donde: saben lo que se espera de ellos, el lugar de trabajo está protegido y reciben un trato justo, la formación y el desarrollo apoyan la progresión profesional y pueden actuar cordialmente con los demás (Aggarwal et al., 2014).

Las condiciones de trabajo están relacionadas con las condiciones del entorno laboral. Una insuficiente o no adecuada planificación del trabajo puede ocasionar deterioro en la salud causadas por enfermedades profesionales y accidentes de trabajo (Mauro, 2014). Un lugar de trabajo deficiente ha resultado estar relacionado con problemas de asistencia, satisfacción laboral reducida, agravios físicos, agotamiento y desempeño laboral deficiente (Gulliver & Towell, 2003). Por lo tanto, es importante poner en práctica medidas para erradicar las condiciones laborales incómodas o, de ser el caso tener en cuenta las medidas de seguridad adecuadas. La seguridad en el trabajo es necesaria para garantizar condiciones óptimas de trabajo, sin poner en riesgo la salud y la vida de los empleados, a su vez para evitar cualquier tipo de accidentes, enfermedades, posibles lesiones y, o al menos tratar de aminorar sus consecuencias (Bakotić & Babić, 2013).

Respecto al desempeño laboral está vinculado a los resultados a nivel de los empleados y de la organización. Ha sido una variable útil para investigadores y expertos, esto se debe a su impacto en los resultados que afectan directamente a la organización (Pandey, 2018). Según Sonnentag y Frese (2002), consiste en habilidades y experiencias aplicadas en el contexto laboral en la implementación de un deber, o la manera en que un individuo actúa en términos de eficiencia, culminando en el éxito de resultados organizacionales. Para Imran et al. (2012) es la manera en que los colaboradores desempeñan sus funciones dentro de la organización, vinculando también la conducta de los colaboradores con las normas de la propia organización.

Campbell y Wiernik (2015), lo definen como una variable que comprende comportamientos bajo el control de los colaboradores que contribuyen a las metas organizacionales. Asimismo, Fogaça, et al. (2018), lo definen como los comportamientos

promulgados por una persona que están diseñados para cumplir con los objetivos de la entidad. Por lo general, las personas con alto rendimiento se denominan productivas y, a la inversa, las personas cuyos niveles no alcanzan los estándares se consideran improductivas o de bajo rendimiento (Putra et. al., 2020).

En cuanto a las dimensiones son tres: Desempeño de la tarea significa el nivel de efectividad de las actividades que conducen al óptimo funcionamiento de la empresa (Jiang et al., 2017). Al respecto, Rotundo y Sackett (2002) mencionaron que esta dimensión contribuye al buen servicio por parte del colaborador. Asimismo, el desempeño contextual son comportamiento que ayudan a realizar eficientemente los objetivos organizacionales; las personas suelen asumir retos y tareas desafiantes y se caracterizan por ser proactivos (Rotundo & Sackett, 2002). Por último, el comportamiento contraproducente s cuando el personal se queja todo el tiempo, no ejecuta adecuadamente sus tareas y hacen mal uso de sus privilegios (Koopmans et al., 2011); estas actitudes tienen efectos perjudiciales a la empresa y al mismo trabajador (Aubé et al., 2009).

Un ambiente de trabajo agradable para los empleados a través de relaciones vinculantes y armoniosas, y con el apoyo de instalaciones e infraestructura adecuadas tendrá un impacto positivo en el desempeño laboral (Saidi et al., 2019). Las organizaciones deben proporcionar un entorno de trabajo adecuado como el entorno físico (distribución cómoda de la oficina, entorno limpio, colores e iluminación adecuados), así como no-entorno físico como las relaciones interpersonales (Putra et al., 2020).

Por ello una empresa necesita valorar a sus empleados para que puedan desempeñarse de manera eficiente, así como para mantenerse altamente competitivos frente al mercado (Imran et al., 2012). Si los empleados se desempeñan bien, traen prosperidad, calidad y un cambio positivo en la organización que, a su vez, conduce a un mejor desempeño organizacional (Anwar & Ahmad, 2012).

Materiales y métodos

El enfoque fue cuantitativo porque se analizaron las variables condiciones laborales y desempeño laboral con herramientas estadísticas para dar respuesta a la formulación del problema del estudio y probar las hipótesis (Reyes, 2016). Además, fue de tipo aplicada porque se buscó y utilizó los conocimientos para la solución de un determinado planteamiento (Hernández et. al., 2014).

Fue de nivel correlacional porque se indagó el grado de asociación entre la variable condiciones laborales y desempeño laboral (Hernández et. al., 2014). También, tuvo un diseño no experimental de corte transversal porque se midió las variables sin realizar manipulación y los datos se recolectaron en un único tiempo (Hernández & Mendoza, 2018).

La población estuvo compuesta por 120 colaboradores de una empresa retail de las sedes de Chiclayo. En cuanto a la muestra fue censal porque la población era perfectamente medible y por ende no hubo muestreo.

En cuanto a la técnica se utilizó la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario basado en los autores de Merino et al. (2016) para condiciones laborales y Koopmans et al. (2014) para medir el desempeño laboral a través de una escala likert donde 1 es nunca, 2 es pocas veces, 3 algunas veces, 4 muchas veces y 5 siempre.

Respecto al procedimiento en referencia al obtención de datos se solicitó la autorización al gerente general, coordinándose las fechas para la aplicación de las encuestas de manera presencial a las sedes de la empresa, la primera ejecutándose el día 12 de mayo y la segunda el día 28 de mayo del presente año, seguidamente con la información recolectada se construyó la base de datos en Excel la cual posteriormente fue trabajada en SPSS V25 y se obtuvo como resultados: la confiabilidad y validez; asimismo, los resultados descriptivos a través de análisis de frecuencias y las correlaciones con la técnica estadística Spearman, representado en tablas y figuras. Finalmente, se realizó la contrastación de hipótesis (aceptar o rechazar la hipótesis planteada). Cabe mencionar que, en todo momento se respetó los criterios éticos para llevar a cabo una investigación transparente y objetiva.

Resultados y discusión

Datos sociodemográficos

Tabla 01

Distribución de la muestra según género

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	64	53,3
Masculino	56	46,7

Total	120	100,0
-------	-----	-------

Se observa que predominó la participación de los encuestados del sexo femenino en un 53.3% y del sexo masculino un 46.7% respectivamente.

Tabla 02

Distribución de la muestra según estado civil

	Frecuencia	Porcentaje
Casado	40	33,3
Soltero	80	66,7
Total	120	100,0

Se observa que existió una mayor frecuencia con colaboradores en estado civil soltero mediante un 66.7% y casados un 33.3%.

Tabla 03

Distribución de la muestra según edades

	Frecuencia	Porcentaje
24 - 30 años	60	50,0
31- 35 años	36	30,0
36 - 42 años	24	20,0
Total	120	100,0

Dentro de las distribuciones de las edades en los colaboradores, se tiene mayor frecuencia en las edades de 24 a 30 años con un 50%, luego la participación representa un 30% en personas con 31 a 35 años y por último el 20% en las edades de 36 a 42 años.

Tabla 04

Distribución de la muestra según el área laboral

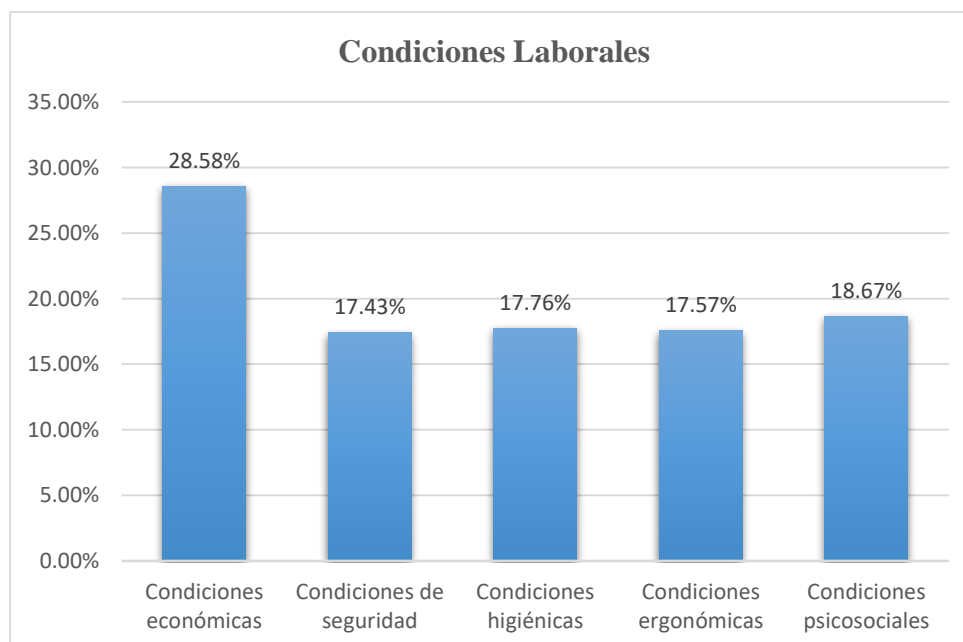
	Frecuencia	Porcentaje
Control Interno	7	5,8
Créditos y Cobranzas	6	5,0
Finanzas	3	2,5

Gestión Humana	6	5,0
Logística	26	21,7
Marketing	6	5,0
Riesgos	4	3,3
Seguridad	2	1,7
Servicio Técnico	7	5,8
SST	5	4,2
T.I.	17	14,2
Tesorería	4	3,3
Ventas	20	16,7
Total	120	100,0

La mayor parte de los colaboradores se encuentra en el área logística con un 21.7%, posteriormente el área de ventas con un 16.7%, tecnologías de información con 14.2%, mostrándose como las 3 primeras áreas con mayor cantidad de trabajadores.

Objetivo específico 01: Identificar las condiciones laborales de los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo 2022.

Figura 01



La figura 01 muestra que se evidenció que las condiciones laborales más valoradas fueron las condiciones económicas con un 28.58% esto significa que los colaboradores se sienten satisfechos con el sueldo actual que reciben, de igual manera

resaltan el hecho que se les pague a tiempo el sueldo. Por otro lado, valoran los beneficios sociales que reciben conforme a lo establecido por la ley (CTS, gratificación, seguro, etc.). Estos aspectos han generado que muchos colaboradores mantengan una buena relación con la empresa, contribuyendo a las acciones de mejora de esta.

Se ha evidenciado en el objetivo específico 1 que las condiciones laborales ofrecidas en la empresa son adecuadas para los colaboradores. Sin embargo, difiere de los resultados de Sterud et al. (2018) porque encontraron ineficiencias en las condiciones brindadas por la organización incluso se evidenciaron lesiones laborales y alta exposición a peligros físicos o químicos incluso pésimas condiciones psicosociales. Al respecto, en la investigación de Bashir et al. (2020) demostraron que las condiciones de trabajo adecuadas son importantes y deben considerarse para obtener beneficios. Como mencionaban Merino et al. (2016) estas condiciones contribuyen en el aspecto físico, social y laboral del personal, así como en su creatividad. En este estudio se ha demostrado que el personal espera recibir una remuneración acorde a sus funciones y sus beneficios e incentivos (Muchai, et al., 2018). Asimismo, esperan recibir condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénicas y psicosociales de esta forma generarán un entorno de trabajo eficiente, armonioso y justo donde las personas se sientan valoradas, protegidas y crezcan profesional y personalmente (Aggarwal et al., 2014). De lo contrario, se evidenciará un lugar deficiente asociado a consecuencias negativas como el agotamiento, agravios físicos, insatisfacción, etc. (Gulliver & Towell, 2003).

Objetivo específico 02: Identificar el nivel de desempeño de los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo 2022.

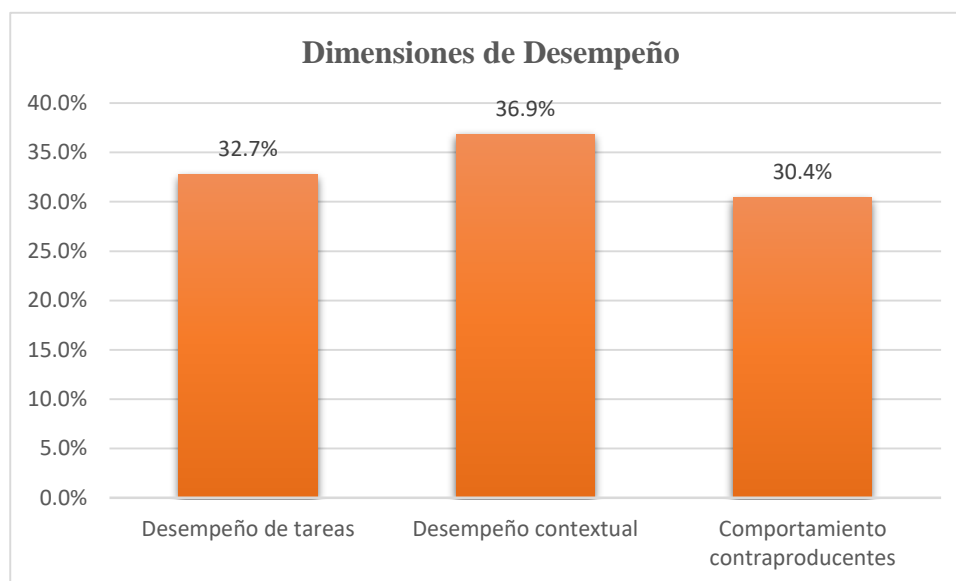
Tabla 05

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	79	65.8
Medio	38	31.7
Alto	3	2.5
Total	120	100

En la tabla 05 se muestra lo encontrado en referencia al nivel de desempeño de los colaboradores; éste se encontró con un nivel bajo, teniendo un resultado del 65.8%,

lo que significa que los colaboradores no tienen en cuenta los resultados que deben lograr en su trabajo; asimismo, no adquieren conocimientos ni habilidades adicionales para mantenerse actualizados; además, se concentran en los aspectos negativos del trabajo.

Figura 02



En la figura 02 se muestra que la dimensión desempeño contextual fue la mejor puntuada por los colaboradores, debido a que consideran tener la capacidad de brindar soluciones a los problemas que se susciten en la empresa; asimismo, tienen disponibilidad de asumir tareas adicionales a las que ya ejecutan en sus horas de trabajo. Seguido de ello, el desempeño de tareas es importante porque permite la planificación adecuada del trabajo facilitándole realizar el mismo con un mínimo de tiempo y esfuerzo. Por último, el comportamiento contraproducente evidencia, el respeto a la empresa evitando comentar aspectos negativos de la misma.

En la misma línea, Muttaqin y Arifin (2020) resaltaron la necesidad de aumentar el desempeño laboral para enfrentar la crisis originada por la pandemia y las organizaciones enfrenten los cambios, tengan un mejor control y realicen mejor sus funciones porque se ha encontrado que un entorno deficiente es una razón del bajo desempeño y alta rotación. Por lo tanto, es importante reforzar esta variable en las empresas debido a su impacto en los resultados, cumplimiento de objetivos y la productividad (Putra et. al., 2020). Entonces, una empresa necesita valorar a sus

colaboradores para que puedan desempeñarse de manera eficiente, así como para mantenerse altamente competitivos frente al mercado (Imran et al., 2012).

Objetivo específico 03: Determinar la relación entre las dimensiones de condiciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo 2022.

Tabla 06

Correlación de las dimensiones de las variables condiciones y desempeño laboral

	Desempeño de Tarea	Desempeño Contextual	Comportamientos Contraproducentes
Condiciones Económicas	,466**	,089	,528**
Condiciones Seguridad	,296**	,297**	,522**
Condiciones Higiénicas	,414**	,212*	,631**
Condiciones Ergonómicas	,230*	,727**	,459**
Condiciones Psicosociales	,196*	,646**	,414**
	Pvalor <0,005	Pvalor > 0,005	Pvalor > 0,005
N = 120		Pvalor < 0,005	

Dentro del análisis de dimensiones en relación a la variable dependiente e independiente, se reflejó una correlación buena con un factor de 0.727 en las condiciones ergonómicas con el desempeño contextual que se tiene dentro de la organización. Asimismo, las condiciones higiénicas con el comportamiento contraproducente guardan correlación buena con un índice de 0.631, siendo así la parte más sensible que tienen los colaboradores y frente a cualquier estímulo o cambio puede afectar de manera positiva o negativa en su desempeño. Por otro lado, las condiciones económicas y el desempeño contextual guardan una correlación mínima con un valor de 0.089 considerando así que los colaboradores frente a cualquier tarea desafiante dentro de la organización no consideran los incentivos como principal motivo para realizarlo. Por consiguiente, para las condiciones psicosociales si presenta una correlación buena con el desempeño contextual mediante el valor de 0.646, por el motivo que para desarrollar los desafíos que les proponen los trabajadores deben tener un buen control de emociones. Es por ello, que se ha evidenciado la relación entre las dimensiones de las condiciones laborales y el desempeño en el trabajo. Esto significa que, las

condiciones económicas, de seguridad, higiénicas, ergonómicas y psicosociales se relacionan con el desempeño laboral.

Asimismo, Sepúlveda et.al (2020) encontraron que las condiciones laborales como las de salud son importantes y afectan directamente con el rendimiento. En esa misma línea, Parent-Lamarche et al. (2021) demostraron la relación entre las condiciones laborales como las de salud y psicosociales con el desempeño en el trabajo. Por otro lado, es fundamental ofrecer al colaborador una compensación económica adecuada, un ambiente libre de peligro y con los materiales necesarios para realizar las actividades. Además, contar con el equipo necesario en caso de lesiones o accidentes y las técnicas para afrontar las demandas psicosociales como el estrés (Merino et al., 2016). La organización debe poner en práctica medidas para erradicar las condiciones laborales incómodas o, de ser el caso tener en cuenta las medidas de seguridad adecuadas (Bakotić & Babić, 2013).

Objetivo General: Determinar la relación entre las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo 2022.

Tabla 07

Correlaciones de las variables condicionales laborales y desempeño

	Desempeño laboral
Condiciones laborales	Coficiente de correlación ,388**
Pvalor < 0,000	
N = 120	

En la tabla de correlación de Spearman de la variable condiciones laborales y desempeño laboral se obtiene un coeficiente de correlación con un valor de 0.388 siendo un indicador de correlación positiva baja. Asimismo, el nivel de significancia se encuentra en un valor de 0.00 reflejando la significancia que guardan ambas variables.

Este resultado concuerda con Mustafa y Ali (2019) porque argumenta cómo un lugar de trabajo deficiente es sin duda una de las razones principales del bajo desempeño

por parte de los colaboradores. Asimismo, Putra et al. (2020) refieren que un buen ambiente de trabajo impactará positivamente en el desempeño laboral. Por tal razón, los colaboradores esperan un entorno seguro y planificado para evitar problemas de salud, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (Mauro, 2014). Es decir, un lugar de trabajo eficiente ha resultado estar relacionado con el alto desempeño laboral (Gulliver & Towell, 2003).

Conclusiones

Se concluye que las condiciones económicas demostraron ser muy importantes para el personal de la empresa dado que, aspiran a un mejor sueldo, así como recibir los beneficios sociales según lo establecido por la ley; el cumplimiento de éstas ha creado una relación armoniosa entre la empresa y el personal. Sin embargo, las condiciones de seguridad fueron menos valoradas porque la empresa no toma en consideración su mejora.

Se concluye que el bajo desempeño laboral ha originado el incumplimiento de las metas planteadas en la empresa, así como se ha evidenciado el desinterés en las capacitaciones para adquirir los conocimientos y habilidades. Asimismo, el personal carece de capacidad resolutiva y no planifica sus responsabilidades.

Se concluye que la empresa dando mejores condiciones ergonómicas, económicas y psicosociales aumenta el desempeño contextual, asimismo, al mejorar las condiciones higiénicas se evidenciará menor comportamiento contraproducente. Siendo importante para los colaboradores éstas para realizar una mejor planificación y demostrar mayor interés en las actividades.

Se concluye que la relación entre las variables objeto de estudio, esto significa que, para el personal de la empresa las condiciones económicas, de seguridad, higiénicas, ergonómicas y psicosociales mejoran su desempeño laboral.

Recomendaciones

Brindar bono por cumplimiento según las metas asignadas por los supervisores a los colaboradores que hayan logrado un alto desempeño, así como también tener definido las evaluaciones y un reporte acerca de su rendimiento por mes, esto ayudará a

que el personal reciba una retroalimentación adecuada de sus fortalezas y aspectos por mejorar. De la misma manera, establecer un equipo especializado que monitoree los factores de riesgo que manifiestan estar expuesto el personal para brindarles la protección correcta. Así como capacitar a los colaboradores acerca de los riesgos, accidentes y el uso de equipos de trabajo.

Diseñar y ejecutar un plan de capacitaciones sobre la mejora del desempeño. La empresa puede reforzar ello con la invitación de profesionales o expertos, además de realizar convenios con universidades; por ejemplo, para ofrecer al personal descuentos o promociones de cursos, talleres, maestrías, de esa forma actualizarán sus conocimientos.

Disponer a cada jefe de área que motive a su personal a cargo para que ponga en práctica las principales técnicas, cuidados y recomendaciones que se debe tener en la empresa como, posturas adecuadas, manejo de conflictos, estrategias de afrontamiento, etc. comprometiendo así a todos los colaboradores.

Analizar los resultados de las condiciones laborales menos puntuadas por el personal de forma que se establezcan las estrategias respectivas. Asimismo, tanto los supervisores como el área de gestión del talento humano deben realizar reuniones con el personal para solicitar ideas adicionales de cómo continuar en la mejora de las condiciones.

Referencias

- Aggarwal, S. et al. (2014). Impact of working conditions on employees performance. *International Research Journal of Commerce Arts and Science*, 5, 93-98.
- Anwar, F. & Ahmad, U. (2012). Mediating role of Organizational commitment among leadership styles and employee outcomes an empirical evidence from telecom sector of Pakistan. *International Journal of Research in Economics & Social Sciences*, 2(3), 116-151.
- Aubé, C., Rousseau, V., Mama, C., & Morin, E. M. (2009). Counterproductive behaviors and psychological well-being: The moderating effect of task interdependence. *Journal of Business and Psychology*, 24, 351-361.
- Bakotić, D. & Babić, T. (2013). Relationship between Working Conditions and Job Satisfaction: The Case of Croatian Shipbuilding Company. *International Journal of Business and Social Science*, 4 (2), 206-213.
- Bashir, A. et al. (2020). Work conditions and job performance: An indirect conditional effect of motivation. *Cogent Business & Management*
- Campbell, J., & Wiernik, B. (2015). The modeling and assessment of work performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 47-74.
- Da'watul, V. et al. (2020). Factors Affecting Employee Performance during Work from Home. *International Research Journal of Business Studies*, 13 (02), 201-214.
- Diario Gestión (07/11/2019). Las condiciones laborales que más valoran los empleados.
- Fogaça, N. et al. (2018). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of Management and Psychology from 2006 to 2015. *Performance Improvement Quarterly*, 30(4), 231–247.

- Gulliver, D., & Towell, P. E. (2003). Staff morale in the merger of mental health and social care organizations in England. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 10(1), 101–107.
- Imran, R. et al. (2012). How to boost employee performance: Investigating the influence of transformational leadership and work conditions in a Pakistani perspective. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 11(10), 1455–1462.
- Jiang, W.; Zhao, X. & Jiongbin, J. (2017). The Impact of Transformational Leadership on Employee Sustainable Performance: The Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior. *Sustainability*, 9, 1567
- Koopmans, L. et al. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53, 856-866.
- Martínez, L. et al. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte. Barranquilla (Col.)*, 29 (3), 542-560.
- Mauro, M. (2014). *Condiciones de Trabajo*. Organización Internacional del Trabajo.
- Meena, M.; Dangayach, G. & Bhardwaj, A. (2014). Investigating ergonomic issues among workers in hand block textile printing industries. *International Journal of Business and Systems Research*, 8(4), 392.
- Merino, P. et al. (2016). Informe: proceso del diseño del cuestionario básico propuesto para las encuestas sobre condiciones de trabajo, empleo y salud en América Latina y el Caribe. *Cad. Saúde Pública*, 32(9).
- Mustafa, G., & Ali, N. (2019). Rewards, autonomous motivation and turnover intention: Results from a non-western cultural context. *Cogent Business & Management*, 6(1)

- Muchai, H.; Nambuswa, E. & Namusonge, G. (2018). Effects of Remuneration System on Organizational Performance of Teachers Service Commission, Kenya. *European Journal of Business and Management*, 10 (11), 132-141.
- Muttaqin, G. & Arifin, M. (2020). Job Performance During COVID-19 Pandemic: A Study on Indonesian Startup Companies. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7 (12), 1027–1033.
- Nilsen, H. & Ringholm, T. (2019). Lost in motivation? The case of a Norwegian community healthcare project on ethical reflection. *Cogent Business & Management*<https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1632045>
- Organización Internacional del Trabajo (2020).23 condiciones de trabajo.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2017). Protección de la salud de los trabajadores.
- Pandey, J. (2018). Factors affecting job performance: an integrative review of literature. *Management Research Review*.
- Parent-Lamarche, A. et al. (2021). How do work organization conditions affect job performance? The mediating role of workers' well-being. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 36(1), 48–76.
- Phama, H. & Nguyen, T. (2020). The effect of motivation and hygiene factors on employees' work motivation in textile and apparel enterprises. *Management Science Letters* 10, 2837–2844.
- Putra, A. et al. (2020). Role of Work Environment and Organizational Culture To Job Performance. *Journal of Islamic Economics Perspectives*
- Reyhanoglu, M. & Akin, O. (2020). The Effect of Workplace Conditions On Employee Job Performance. *Ege Akademik Bakis (Ege Academic Review)*, 20(1), 57-74.

- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 87, 66-80.
- Sabastizagal I. et al. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 37, 32-41.
- Saidi, N. et al. (2019). The Relationship Between Working Environment and Employee Performance. *Journal of Cognitive Sciences and Human Development*, 5(2), 14 – 22.
- Sepúlveda, E. et al. (2020). Condiciones laborales, salud y calidad de vida en conductores. *Revista Cuidarte*, 11(2), 1–15.
- Shaughnessy, A. (2017). Employees are a company's greatest asset, they're your competitive advantage. Poppulo.
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2002). Performance concepts and performance theory. In S. Sonnentag (Ed.). *Psychological management of individual performance* (pp. 3 – 27).
- Sterud, T. et al. (2018). A systematic review of working conditions and occupational health among immigrants in Europe and Canada. *Public Health*, 18, 770

Anexos

ANEXO 1

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica e Instrumento
Condiciones laborales	Para Merino et al. (2016) son actores que constituyen el ambiente físico y social del trabajo y los aspectos del contenido del trabajo, que actúan sobre la salud del trabajador y que tienen una incidencia sobre las facultades intelectuales y las potencialidades creadoras del sujeto.	Económicas	Sueldo Beneficios	Encuesta/Cuestionario Escala Likert
		Seguridad	Exposición a máquinas o herramientas Riesgo de caídas	
		Higiénicas	Exposición a ruidos Exposición a radiación solar	
		Ergonómicas	Posturas incómodas Levantamiento de objetos pesados Movimientos repetitivos	
		Psicosociales	Demandas laborales Control emocional Apoyo	

Desempeño laboral	Según Campbell y Wiernik (2015), es una variable que comprende comportamientos bajo el control de los colaboradores que contribuyen a las metas organizacionales.	Desempeño de tarea	Planificación del tiempo Resultados favorables	Encuesta/Cuestionario Escala Likert
		Desempeño contextual	Tareas desafiantes Proactividad	
		Comportamientos contraproducentes	Aspectos negativos en el trabajo	

Nota: Basado en Merino et al. (2016) y Campbell y Wiernik (2015)

ANEXO 2

Pregunta de investigación	Objetivo General	Hipótesis de investigación	Variables Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo 2022?	<p>Determinar la relación entre las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo 2022.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las condiciones laborales de los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo 2022 • Identificar el nivel de desempeño de los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo 2022. 	Existe relación positiva entre las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo 2022.	<p>Condiciones laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Económicas • Seguridad • Higiénicas • Ergonómicas • Psicosociales <p>Desempeño laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño de tarea 	<p>Sueldo Beneficios</p> <p>Exposición a máquinas o herramientas Riesgo de caídas</p> <p>Exposición a ruidos Exposición a radiación solar</p> <p>Posturas incómodas Levantamiento de objetos pesados Movimientos repetitivos</p> <p>Demandas laborales Control emocional Apoyo</p> <p>Planificación del tiempo Resultados favorables</p>

- Determinar la relación entre las dimensiones de condiciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo 2022.

- Desempeño contextual Tareas desafiantes Proactividad
- Comportamientos contraproducentes Aspectos negativos en el trabajo

Población Muestra y muestreo	Instrumentos de recolección de datos	Procedimiento	Técnicas Estadísticas	Procesamiento
Población: 120 Muestra: Censal Muestreo: No habrá muestreo.	Técnica de recolección de datos: Encuesta Instrumento: Cuestionario que consta de 26 ítems.	La encuesta se realizó en las sedes de Chiclayo, teniendo el permiso del gerente general se coordinó las fechas para ir a aplicar las encuestas de manera presencial.	La investigación presenta una estadística inferencial y se empleará la técnica estadística Spearman.	Se creó la base de datos la cual después fue importada al SPSS V25 y se obtuvo como resultados: la confiabilidad y validez, los resultados descriptivos a través de análisis de frecuencia y las correlaciones con la técnica estadística Spearman.

ANEXO 3

Mi nombre es Sherly Milagros Cieza Ramos estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo de esta encuesta es determinar la relación entre las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo 2022. La información obtenida en este cuestionario es confidencial y se usará solo para fines académicos.

Datos generales

Edad:	Área:
Género: Femenino () Masculino ()	
Estado civil: () Soltero () Casado () Viudo () Divorciado	

Instrucciones: Marca con una X dentro del recuadro según la valoración con la que te identifiques.

Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
1	2	3	4	5

Variable Condiciones Laborales	N°	Ítems	Escala				
			1	2	3	4	5
Condiciones económicas	1	¿Generalmente se siente satisfecho con su actual sueldo?					
	2	¿Le otorgan a tiempo el pago de sueldo?					
	3	¿Le ofrecen los beneficios conforme lo establecido a la ley (CTS, gratificación, seguro, etc.)?					
Condiciones de seguridad	4	¿Suele utilizar equipos, herramientas o máquinas de trabajo que pueden originarle daños como golpes, amputaciones, cortes, etc.?					
	5	¿Realiza sus actividades diarias en suelos o pisos inestables, irregulares o resbaladizos, que pueden provocarle una caída?					

Condiciones higiénicas	6	¿Está expuesto a un nivel de ruido que le obliga a elevar la voz para conversar con otra persona?					
	7	¿Está expuesto a las radiaciones solares o rayos UV?					
Condiciones ergonómicas	8	¿Realiza actividades que le obligan a mantener posturas incómodas?					
	9	¿Levanta, traslada o arrastra cargas, u otros objetos pesados?					
	10	¿Realiza movimientos repetitivos con los dedos, manos o brazos cada pocos segundos?					
Condiciones psicosociales	11	¿Su trabajo exige que tenga que controlar muchas actividades a la vez?					
	12	¿Su trabajo no le permite expresar sus sentimientos y/o emociones?					
	13	¿Su trabajo le permite aplicar sus conocimientos o talentos?					
	14	¿Recibe ayuda de sus superiores en la realización de sus funciones?					
	15	¿Recibe ayuda de sus compañeros de trabajo en la realización de sus funciones?					

Variable Desempeño Laboral	Nº	Ítems	Escala				
			1	2	3	4	5
Desempeño de tareas	1	¿Logra planificar su trabajo para que se realice a tiempo?					
	2	¿Puede realizar bien su trabajo con un mínimo de tiempo y esfuerzo?					
	3	¿Tiene en cuenta los resultados que debe lograr en su trabajo?					
	4	¿Puede separar los problemas principales de los problemas secundarios en el trabajo?					
Desempeño contextual	5	¿Asume con responsabilidad tareas adicionales?					

	6	¿Asume tareas laborales desafiantes, cuando está disponible?					
	7	¿Trabaja para mantener actualizado sus conocimientos y habilidades?					
	8	¿Se le ocurren soluciones creativas a nuevos problemas?					
Comportamiento contraproducentes	9	¿Se concentra en los aspectos negativos de una situación laboral, en lugar de en los aspectos positivos?					
	10	¿Se queja de asuntos sin importancia en el trabajo?					
	11	¿Habla con los compañeros de trabajo sobre los aspectos negativos de la empresa?					

ANEXO 4

**CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA**

Chiclayo 09 de Noviembre del 2021.

Mg. Carlos Eduardo Montero Flores
Director de la Escuela de Administración de Empresas
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Presente.-

REF: Carta de fecha 02 de Noviembre del 2021.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. **CIEZA RAMOS SHERLY MILAGROS**, identificado con N° DNI 72230124, Código Universitario: 181CV77720 y alumno de la Escuela de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales de la Institución Universitaria que Usted representa, ha sido admitido para realizar su trabajo de investigación que lleva por título "**CONDICIONES LABORALES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL GRUPO LEONCITO CHICLAYO 2021**" en nuestra empresa, brindándole el acceso a las instalaciones y manteniendo contacto con el personal para cualquier aporte que solicite, previa coordinación anticipada con el área de Gestión Humana de mi representada.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Leonidas Barrantes Becerra
Leoncito Sociedad Anónima
GERENTE GENERAL