



UNIVERSIDAD ESAN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**La influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los
colaboradores de las MYPES del sector servicios de actividades inmobiliarias en
Perú**

Trabajo de Suficiencia Profesional presentado en satisfacción parcial de los
requerimientos para obtener el título profesional de Licenciado en Administración y
Finanzas.

AUTORES

Albites Loa, Frank Rogger
Briceño Rodriguez, Alonso Ismael
Navarrete Vasquez, Joselyn Tatiana
Rivero Llocclla, Luz Angelica

ASESOR

Lizarzaburu Bolaños, Edmundo
ORCID N°0000-0002-8862-5624

Diciembre, 2023

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL, SECTOR INMOBILIARIO

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.untumbes.edu.pe Internet Source	1%
2	hdl.handle.net Internet Source	1%
3	repositorio.espe.edu.ec:8080 Internet Source	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	1%
5	www.coursehero.com Internet Source	1%
6	repositorio.esan.edu.pe Internet Source	1%
7	repositorio.uta.edu.ec Internet Source	<1%
8	core.ac.uk Internet Source	<1%
9	pt.scribd.com Internet Source	<1%

RESUMEN

El propósito del estudio es analizar la influencia de las variables: motivación, estrés laboral, compensación y comunicación interna; en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas MYPES del sector servicios de actividades inmobiliarias en el Perú. El diseño de investigación es no experimental y transversal, dado que la valorización de las variables se da en un momento dado. Adicionalmente, el enfoque de la investigación será mixto, es decir, cuantitativo y cualitativo. Este estudio explica la relación entre las variables mediante pruebas de hipótesis. La muestra fue de 384 empresas MYPES pertenecientes a dicho sector, para lo cual, se utilizaron encuestas como técnica de recolección de datos; considerando la escala likert como herramienta utilizada en las mismas y se aplicará la escala CLIOR para la evaluación del clima organizacional. Posteriormente, para el análisis estadístico de los datos recolectados se utilizó la Regresión Lineal Múltiple (RLM). Mediante la revisión de la literatura, se pudo concluir que el desempeño laboral se ve influenciado por las variables mencionadas anteriormente. Finalmente, el presente estudio busca aportar a la literatura sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral dentro del sector inmobiliario, asimismo, busca incentivar a realizar mayores investigaciones del tema.

Palabras claves: motivación laboral, estrés laboral, compensación, comunicación interna, desempeño laboral.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the influence of the variables: motivation, work stress, compensation and internal communication; in the work performance of employees of MYPES companies in the real estate activities services sector in Peru. The research design is non-experimental and transversal, given that the assessment of the variables occurs at a given time. Additionally, the research approach will be mixed, that is, quantitative and qualitative. This study explains the relationship between the variables through hypothesis testing. The sample was 384 MYPES companies belonging to said sector, for which surveys were used as a data collection technique; considering the Likert scale as a tool used in them and the CLIOR scale will be applied to evaluate the organizational climate. Subsequently, Multiple Linear Regression (RLM) was used for the statistical analysis of the collected data. Through the review of the literature, it was concluded that job performance is influenced by the variables mentioned above. Finally, this study seeks to contribute to the literature on the relationship between organizational climate and work performance within the real estate sector, and also seeks to encourage further research on the topic.

Keywords: work motivation, work stress, compensation, internal communication, work performance

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	
ABSTRACT	
ÍNDICE DE TABLAS	2
ÍNDICE DE GRÁFICOS	3
1. INTRODUCCIÓN AL TEMA GENERAL.....	4
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	6
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
3.1. OBJETIVO GENERAL	8
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
4. REVISIÓN DE LA LITERATURA	9
4.1. MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES).....	9
4.2. SECTOR SERVICIO DE ACTIVIDADES INMOBILIARIAS.....	10
4.3. CLIMA ORGANIZACIONAL	11
4.3.1. MOTIVACIÓN LABORAL	14
4.3.2. ESTRÉS LABORAL.....	16
4.3.3. COMPENSACIÓN	18
4.3.4. COMUNICACIÓN INTERNA.....	21
4.4. DESEMPEÑO LABORAL	23
5. METODOLOGÍA	27
5.1. DEFINICIÓN Y TIPO DE ESTUDIO	27
5.2. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA	28
5.3. MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	29
5.4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	32
5.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	33
5.5.1. HIPÓTESIS 1: MOTIVACIÓN	33
5.5.2. HIPÓTESIS 2: ESTRÉS LABORAL	34
5.5.3. HIPÓTESIS 3: COMPENSACIÓN	34
5.5.4. HIPÓTESIS 4: COMUNICACIÓN INTERNA.....	35
6. CONTRIBUCIÓN ESPERADA.....	36
6.1. APORTE TEÓRICO	36
6.2. APORTE PRÁCTICO	37
7. CONCLUSIONES	38
8. REFERENCIAS.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1: Régimen MYPE tributario	9
Tabla 1.2: Estructura % de empresas del 2020	10
Tabla 1.3: Estructura % de empresas del sector servicio del 2020	10
Tabla 1.4: Estructura % del subsector de actividades inmobiliarias del 2020	11
Tabla 2.1: Estructura de MYPES de sector servicio de actividades inmobiliarias.	28
Tabla 2.2: Escala CLIOR	30
Tabla 2.3: Cuestionario IWPQ	31
Tabla 2.4: Variables independientes del estudio	32

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura I.1: Mapa descriptivo de las variables de investigación.	5
Figura 1.1: Mapa descriptivo de las hipótesis de la investigación..	28

1. INTRODUCCIÓN AL TEMA GENERAL

En estos tiempos, las MYPES se vuelven más competitivas dentro de su giro de negocio y cada vez adoptan métodos más innovadores a fin de garantizar el éxito que se proponen a corto, mediano y largo plazo. El sector empresarial, en su mayoría, está conformado por MYPES en un 99.1% con respecto a las empresas totales del Perú. (INEI, 2022). Por lo que es relevante entender cuánto afecta el clima organizacional en el rendimiento de los colaboradores, y de este modo poder optimizar estratégicamente los recursos de las organizaciones y alcanzar los objetivos de la misma.

Dentro de estas empresas, se afirma la idea del recurso humano como principal activo. Según Pilligua et al. (2019), la manera en que el colaborador aprecia su labor es observando y analizando el entorno humano y físico en el cual labora diariamente.

Tal como comenta Ambarwati et al. (2023) estos recursos humanos son de naturaleza limitada, por lo que se presume que la empresa sea capaz de potenciar y optimizarlos para lograr sus objetivos. Para alcanzarlos, la empresa debe analizar internamente y estimular los factores que permitan el desarrollo de dichos recursos.

Por ello, García y Gutiérrez (2023) comentan que el ambiente laboral de una empresa ejercerá incidencia permanente sobre el comportamiento de los colaboradores tales como la conducta, la actuación y desempeño de cada uno. Además, González y Morales (2020) aseguran que el análisis del clima organizacional de una empresa es una estrategia invaluable que conlleva a la mejora sistemática de la compañía.

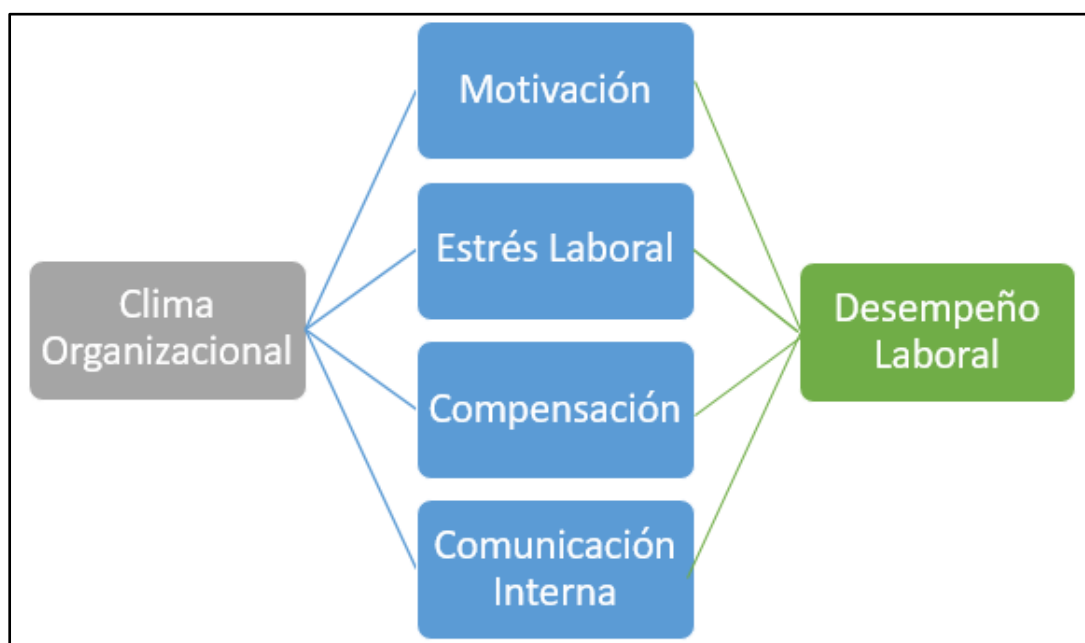
De acuerdo con Ambarwati et al. (2023), uno de los factores de éxito de una institución está determinado por el óptimo desempeño de los colaboradores y este se crea a través de la realización de una buena gestión profesional y de recursos humanos. Complementando, Diwakar et al. (2023) indican que este desempeño es la pieza clave de una organización, por lo tanto, se debe examinar críticamente las bases para lograr un alto nivel del mismo.

Tomando lo anterior, la empresa debe identificar las dimensiones que permitirán alcanzar un alto desempeño. Según García y Gutiérrez (2023) la remuneración, el ambiente de trabajo, las relaciones entre compañeros, la cultura organizacional, la seguridad laboral y el ambiente organizacional del entorno laboral son dimensiones trascendentes para el desempeño del colaborador.

Por otro lado, Ambarwati et al. (2023) analizan que el desempeño está influenciado por otros factores, tales como la rotación laboral, compensación y compromiso de los colaboradores. De otra manera, Prada et al. (2020) mencionan que las dimensiones de satisfacción que más se han relacionado con el clima laboral son la motivación, la responsabilidad, la rotación, el liderazgo, la inclusión y las emociones. Por último, Jackson y Frame (2018) afirman que el estrés laboral es el proceso que se genera al gestionar las demandas para cumplir los objetivos organizacionales. Por lo que, influye en la satisfacción significativamente.

Esta investigación propone analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de las mypes del sector servicios de actividades inmobiliarias en el Perú, tomando en cuenta las variables motivación, estrés laboral, recompensas y comunicación interna, encontradas en el proceso de revisión de la literatura.

Figura I.1: Mapa descriptivo de las variables de investigación.



Fuente: Elaboración propia.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Como comenta la Sociedad de Comercio Exterior - Comex (2022), el sector construcción, subdividido en infraestructura y sector inmobiliario, es de suma relevancia para la economía peruana, ya que tiene uno de los más altos efectos multiplicadores. Además, comenta que “si bien no tiene un gran peso en el PBI nacional, su relevancia reside en la generación de cientos de miles de empleos y su fuerte vinculación con el resto de actividades económicas.”

En la actualidad, la competencia en los mercados exige a las organizaciones el diseño de estrategias motivacionales, compromiso y la promoción de un ambiente laboral sin conflictos (Ancín y Tello, 2017).

El clima laboral es un factor que no debería ser descuidado por las organizaciones que aspiran a ser exitosas y competitivas ya que existe una relación directa entre la satisfacción del capital humano y la productividad. Por ello, aumentar la eficiencia es una de las situaciones más retadoras de las organizaciones, el cual se logra a través de un capital humano productivo. Dicha premisa suena redundante y esto se debe a que el clima laboral es un fenómeno circular, es decir, los resultados obtenidos por la organización condicionan a la percepción del capital humano y esta contribuye a la misma (Encinas, 2019).

Tal como Flores et al. (2021) señalan, el capital más valioso de una compañía es el capital humano, ya que, gracias a sus capacidades, conocimiento y experiencia, se puede mejorar el valor intrínseco de la organización donde laboran.

Hoy en día, los mandos altos de las organizaciones cuentan con mejor y mayor disposición a lo que piensa y necesita el capital humano que forma parte de su equipo pues son conscientes que ante cualquier descontento se verá afectado el desarrollo de la organización. (Urbano, 2018). En relación a lo anterior, Asim et al. (2022) determinaron que casi dos tercios de los colaboradores enfrentan complicaciones en el trabajo.

De acuerdo a la revisión de literatura, se recopiló que las variables relacionadas al desempeño laboral tienen un impacto de más del 90% en el clima organizacional, demostrando que la finalidad de la gestión de recursos humanos es conseguir las metas organizacionales, por lo que varios estudios se han centrado en las implicaciones de dicha gestión en el desempeño (Hong y SooCheong, 2020; Suliman y Al Harethi, 2013).

De acuerdo con Jackson y Frame (2018) el desempeño en el trabajo es posiblemente el aspecto más crítico de las responsabilidades de un colaborador hacia un empleador, ya que es,

a menudo, el criterio más utilizado para examinar el descontento en el lugar de trabajo. También comentan que algunas investigaciones han examinado la incomodidad asociada con la calificación del desempeño laboral y el impacto en el mismo, ya que los colaboradores se ven afectados por las demandas laborales (tareas, largas jornadas, ambiente incómodo, entre otros) y la libertad de decisión (control), las cuales se combinan e impactan las áreas psicológicas, físicas y conductuales.

De acuerdo con Syafii et al. (2015) expresan que un clima fuerte en una organización ayuda al logro del desempeño de los colaboradores lo que también significa el logro de las metas y la mejora del desempeño de la organización.

En este contexto, el estudio del clima organizacional representa una preocupación latente para quienes dirigen las organizaciones, ya que es una herramienta eficiente para lograr un desempeño máximo por parte del capital humano y de esta manera afrontar los retos constantes que surgen en la actualidad.

Si bien es cierto, hay literatura que respalda que la implementación de una administración estratégica que vele por el clima organizacional favorece al desempeño de una empresa; sin embargo, no podemos afirmar que es una regla general, ya que puede existir la posibilidad que dichas implementaciones no generen el resultado deseado.

Finalmente, planteamos la siguiente situación problemática: ¿Influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas MYPES del sector servicio de actividades inmobiliarias en el Perú?

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

El tema de investigación es de suma importancia para evaluar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas MYPES del sector servicio de actividades inmobiliarias en el Perú.

3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas MYPES del sector servicio de actividades inmobiliarias en el Perú.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas MYPES del sector servicio de actividades inmobiliarias en el Perú.
- Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas MYPES del sector servicio de actividades inmobiliarias en el Perú.
- Determinar la influencia de la compensación en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas MYPES del sector servicio de actividades inmobiliarias en el Perú.
- Determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas MYPES del sector servicio de actividades inmobiliarias en el Perú.

4. REVISIÓN DE LA LITERATURA

En este capítulo se definirá el contexto y las variables del presente estudio.

4.1.MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES)

La presente investigación se centra en las Micro y Pequeña Empresa peruanas. Según la definición de Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT (2023) “La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

Tabla 1.1: Régimen MYPE tributario

Concepto	Régimen MYPE tributario - RMT
Dueño(s) / Fundador(es)	Personas Naturales y Jurídicas
Límite de ingresos	Ingresos netos que no superen 1,700 UIT en el año
Límite de compras	Sin límite
Comprobantes de pago que pueden emitir	Facturas, boletas y todos los demás permitidos.
Declaración Jurada	Declaración Mensual y Anual
Trabajadores	Sin límite
Libros o registros contables a llevar	Según ingresos
Valor máximo de activos fijos	Sin límite

Fuente: Adaptación de información de SUNAT para el presente trabajo
(emprender.sunat.gob.pe)

A diciembre del año 2020, el Directorio Central de Empresas y Establecimientos elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2022), registró 2 777 424 empresas a nivel nacional, registrando un incremento de +1.6% con respecto al año anterior y una tasa de crecimiento de 6.9% durante los últimos 5 años.

Tabla 1.2: Estructura % de empresas del 2020

Estructura % de empresas del 2020		
Total	2,777,424	100%
Microempresas	2,651,740	95.47%
Pequeña empresa	101,926	3.67%
Otros	23,758	0.86%

Fuente: Adaptación de información de INEI para el presente trabajo (www.inei.gob.pe)

Según la misma institución, sobre la estructura porcentual del 2020 del total de empresas, el 95.5% está conformado por las microempresas (2.6 millones de empresas), y el 3.7% por pequeñas empresas (101 mil empresas). Ambas unidades económicas suman 2.75 millones de MYPES, y representan el 99.1% del total de empresas en el territorio peruano, siendo estas empresas nuestro contexto de estudio.

4.2.SECTOR SERVICIO DE ACTIVIDADES INMOBILIARIAS

Según INEI (2022) los servicios, o también llamados “sector terciario”, son actividades económicas que tienen como característica principal, la facilitación y/o provisión de un bien intangible. Al cierre del año 2020, existían 1 181 272 empresas pertenecientes a este sector, del cual el 95.6% de ese total, fueron microempresas (1 128 778 empresas) y el 3.3%, pequeñas empresas (39,510 empresas); sumando en total 1.16 millones de MYPES de servicios, representando el 98.9% del total de empresas de servicio a nivel nacional.

Tabla 1.3: Estructura % de empresas del sector servicio del 2020

Estructura % de empresas de servicio del 2020		
Total	1,181,272	100%
Microempresas	1,128,778	95.56%
Pequeña empresa	39,510	3.34%
Otros	12,984	1.10%

Fuente: Adaptación de información de INEI para el presente trabajo (www.inei.gob.pe)

Siguiendo con la información de la misma institución, dentro de este sector, se encuentra una amplia gama de actividades o subsectores, tales como: servicio de comidas y bebidas, transporte y almacenamiento, información y comunicaciones, actividades de atención de la salud humana, actividades de alojamiento, actividades inmobiliarias, entre otros; de las cuales el presente trabajo se enfocará en el subsector de actividades inmobiliarias.

De acuerdo con INEI - Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) (2010) indican que “este sector comprende las actividades de arrendadores, agentes y/o corredores en una o más de las siguientes operaciones: venta o compra de bienes raíces, alquiler de bienes raíces y prestación de otros servicios inmobiliarios, como los de tasación inmobiliaria o los de depositarios de plicas inmobiliarias. Las actividades incluidas en esta sección pueden realizarse con bienes propios o arrendados a cambio de una retribución o por contrata. También se incluye la construcción de estructuras combinada con el mantenimiento de la propiedad o el arrendamiento de esas estructuras”.

Regresando a la información de INEI (2022), en este subsector se encuentran 20,355 empresas de actividades inmobiliarias, de cuales las microempresas representan el 88.6% del total de estas, significando 18,033 empresas, además, registró un incremento de +0.2% con respecto al año anterior; por otro lado, las pequeñas empresas representan el 8.9% del total, significando 1,814 empresas y teniendo una variación +1.1%, también, con respecto al año previo.

Tabla 1.4: Estructura % del subsector de actividades inmobiliarias del 2020

Estructura % subsector actividades inmobiliarias		
Total	20,355	100%
Microempresas	18,033	88.59%
Pequeña empresa	1,814	8.91%
Otros	508	2.50%

Fuente: Adaptación de información de INEI para el presente trabajo (www.inei.gob.pe)

Ambas unidades económicas suman 19,847 empresas, representando el 97.5% del total de MYPES de servicio pertenecientes al subsector de actividades inmobiliarias ubicadas en el territorio peruano, siendo esta nuestra población de estudio.

Finalmente, recalamos la importancia de estudiarlo, puesto que es un sector relevante para la economía peruana, ya que produce cientos de miles de empleos y tiene un gran vínculo con el resto de actividades económicas. (COMEX,2022).

4.3. CLIMA ORGANIZACIONAL

Como indica Trentin (2023), la conducta de los colaboradores en las organizaciones es el efecto de sus cualidades personales y las peculiaridades del entorno en el que se desenvuelven. Las actitudes de las personas se ven afectadas por una amplia cantidad de factores organizacionales y vínculos sociales, que establecen el clima organizacional en los

entornos laborales. El clima organizacional consiste en el conjunto de valores y creencias que encaminan las relaciones entre las personas que participan en la organización, gestionados por un conjunto de políticas y prácticas, resultantes de conocimientos y procesos organizacionales.

Según Sunarsih y Helmiatin (2017), el clima organizacional se definirá como “una interacción compleja entre los sistemas formales y los informales”, en los que se comparten y enseñan valores, creencias y actitudes entre sus participantes. En este mismo, se encuentra presente formas de comunicación, normas, valores, lineamientos y políticas internas para poder hacerle frente a las circunstancias que se susciten; además, involucra el sentimiento generado al observar la interacción entre los líderes y colaboradores con los grupos de interés.

De acuerdo con Trentin (2023) el clima organizacional está estrechamente vinculado con la forma en que los individuos perciben la organización en relación con su propio conocimiento, considerando factores ambientales tanto externos como internos. También influye en cómo absorben e interpretan la información y, en última instancia, moldea sus reacciones, ya sea positiva o negativamente, ante estas interpretaciones.

Los autores Chiang et al., (2018); Conexión ESAN (2018); Sunarsih y Helmiatin (2017), interpretan el clima organizacional como la percepción de los colaboradores, tanto individual como grupal y que se encuentran constantemente en comunicación con la organización, sobre la empresa en la que se encuentran y las condiciones laborales, indiferentemente si estos se relacionan directa o indirectamente con la compañía. Adicionalmente, Hubert et al. (2022) argumentan que las percepciones son compartidas y asignan un significado a las políticas, prácticas y procedimientos que experimentan los colaboradores y los comportamientos que observan, que son recompensados, apoyados y esperados. Además, indican que el clima organizacional está vinculado y moldeado por medidas específicas (por ejemplo, prácticas de gestión) que las organizaciones toman en cuenta para poder incentivar el comportamiento deseado en sus colaboradores. Posteriormente, los autores comentan que según la teoría de la señalización, estas medidas pueden indicarles que su organización valora ciertos tipos de comportamiento.

Continuando con lo mencionado por Sunarsih y Helmiatin (2017), dicha percepción influye en el comportamiento de los colaboradores lo cual se ve reflejado en el desempeño de los mismos y, por ende, en el desempeño de la organización. Además, declaran que dicha percepción del clima organizacional es sobre la calidad del ambiente interno de la organización afectando directamente al comportamiento de los colaboradores.

Explicado de otra manera, Anwar et al. (2023) indican que el ambiente de trabajo provee comodidad para fortalecer el buen desempeño de los colaboradores o guiarlos a ese objetivo. Una sensación de comodidad en el entorno laboral influirá en el éxito del trabajo realizado por los colaboradores; ya que, un entorno de trabajo propicio proporcionará una sensación de seguridad y permitirá a los colaboradores trabajar de manera óptima. En cambio, si las condiciones del entorno laboral no son buenas, puede afectar el compromiso de los colaboradores y sus resultados laborales.

Adicionando a lo anterior, Muntean y Catrinel (2023) comentan que el ambiente laboral es un determinante fundamental de la calidad del trabajo de los colaboradores y del nivel de productividad. Consideran que la relación de los colaboradores con el jefe del equipo, los compañeros de equipo y la organización influyen en su percepción del clima organizacional. Por consiguiente, los autores confirman que el clima organizacional tiene un efecto positivo e importante en el compromiso organizacional.

De acuerdo a Sunarsih y Helmiatin (2017), cada organización tiene un clima organizacional diferente de acuerdo a las políticas y prácticas del área de recursos humanos, a la diversidad de trabajo y a la naturaleza de cada colaborador.

En relación a lo mencionado, Ollukkarán y Gunaseelan (2012) aseguran que el clima organizacional posee un impacto significativo, favorable o desfavorable, en el desempeño de los colaboradores, ya que tiene gran influencia en el grado de compromiso que tiene el colaborador con la organización. Por otro lado, Vera y Suárez (2018) nos indican que un buen clima organizacional en una institución suma a una competencia saludable entre todos los colaboradores e incentiva la responsabilidad en sus labores, lo cual impacta positivamente en la organización. Por ello, González y Morales (2020) recalcan la importancia de analizar el clima organizacional, ya que representa una herramienta estratégica que contribuye con la mejora constante de resultados de la organización.

Del mismo modo, Suranto y Lestari (2014) consideran que el clima organizacional afecta a los colaboradores en sus tareas por lo que mantener un clima saludable es esencial para el cumplimiento de los objetivos. Seguidamente, Marulanda et al. (2018) y Anitha (2014) coinciden en que un correcto clima organizacional está compuesto por diversos factores, los cuales influyen positivamente en el desarrollo de comportamientos sociales.

Agregando a lo anterior, Reyes (2010) estipula que el clima organizacional se basa en seis factores: Comunicación, Colaboración, Liderazgo, Carrera Profesional, Satisfacción y

Condiciones Físicas. Sin embargo, según Méndez (2005) propone nueve variables: Identidad, Cooperación, Liderazgo, Toma de decisiones, Relaciones interpersonales, Motivación, Control, Comunicación y Proceso de Cambio. Por otro lado, Muis et al. (2021) indican que el estrés laboral es un problema organizacional el cual afecta directamente al desempeño y, por ende, al crecimiento de una organización, lo cual lo hace objeto de estudio para ser considerado por las compañías. Finalmente, Wahyuhadi et al. (2023) comenta que la compensación es un aspecto importante a considerar ya que es un factor que toman muy en cuenta los colaboradores y, por lo tanto, influye en el desempeño.

En resumidas cuentas, es primordial establecer estrategias e implementar buenas prácticas enfocadas a la gestión del capital humano, que permitan establecer un vínculo con los colaboradores, cumplir y/o sobrepasar sus expectativas laborales, aumentar y desarrollar sus capacidades, teniendo como fin, mejorar el clima organizacional y, por ende, impactar positivamente en el desempeño laboral (Cantú et al., 2023).

Por lo tanto, según la literatura descrita, el clima organizacional es influyente en el desempeño laboral.

4.3.1. MOTIVACIÓN LABORAL

Hoy en día, uno de los problemas primordiales de las organizaciones es desarrollar técnicas que aporten la voluntad y el interés por el éxito a los colaboradores que son parte de la organización. Uno de los deberes principales de los altos mandos es motivar a los colaboradores para que alcancen el máximo nivel de desempeño posible (Azar y Akbar, 2013). Por ello, en los últimos años, la motivación es uno de los principales desafíos de la organización, debido a que se debe implementar un plan de motivación adecuado y que se ajuste a los colaboradores, puesto que las expectativas de los mismos son diferentes de una organización a otra, inclusive es diferente para cada uno de ellos (Ghaffari et al., 2017).

De acuerdo con Syafii et al. (2015) la motivación es un procedimiento que interpreta la dirección, intensidad y persistencia de un individuo para alcanzar una meta, en otras palabras, es la fuerza que impulsa a una persona y dirige su conducta. Además, Taghipour y Dejban (2013) coinciden en que la motivación es un impulso interno o un incentivo externo para comportarse de alguna manera particular, generalmente una manera que conducirá a recompensas.

En específico, Hitka et al. (2019) mencionan que la motivación laboral se define como el proceso de estimular y guiar el comportamiento del colaborador en relación con el puesto de trabajo. Además, Peña y Villón (2017) aseguran que esta se puede entender como el resultado del vínculo entre el colaborador y el estímulo logrado por la organización con el objetivo de establecer formas que incentiven y permitan que el colaborador alcance sus metas profesionales. Por lo mismo, Ghaffari et al. (2017) coinciden en que la motivación es la fuerza que guía el trabajo de un colaborador hacia el cumplimiento de sus objetivos, por lo que es tan importante para lograr un desempeño laboral eficiente. Por lo tanto, Muchtar (2016), asegura que la motivación se debe considerar parte vital de la administración de los recursos humanos para llevar a cabo el esfuerzo para movilizar, desplegar y dirigir el poder y el potencial de la fuerza laboral con el fin de lograr todos los objetivos.

De acuerdo a Kanfer et al. (2012), existe una diferencia entre la “motivación para trabajar” y la “motivación en el trabajo”. La motivación para trabajar está relacionada con aspectos internos asociados al acuerdo laboral estipulado inicialmente, mientras que la motivación en el trabajo tiene relación directa con los logros laborales y el ambiente laboral, siendo este último el objeto de estudio. Tomando en cuenta el estudio de Azar y Akbar (2013), para alcanzar un mayor nivel de motivación en el trabajo, un individuo al decidir hacerlo, se le deben proporcionar los materiales y herramientas adecuados para realizar el mismo. La ausencia de cada una de estas necesidades perjudica el desempeño, por lo que la gerencia deberá garantizar que se proporcionen las condiciones anteriores.

Sobre ello, Syafii et al. (2015) explica que la motivación afecta significativamente el desempeño de los colaboradores ya sea de manera positiva o negativa. Asimismo, (Carballé, 2015) menciona que es importante reconocer el factor que motiva a cada colaborador para proporcionar las condiciones más favorables direccionando el esfuerzo y la energía hacia el cumplimiento de los objetivos, tanto de la empresa como de los individuos. Adicionalmente, Aguado (2014) nos indica que esta variable impacta en el resultado esperado por la organización y puede verse afectada tanto por factores intrínsecos como por estímulos externos y se ve reflejada en la conducta de cada colaborador.

En consecuencia, Herzberg (2017) y Taghipour y Dejban (2013) acuerdan que la motivación de los colaboradores tiene relación con ciertas variables como la satisfacción laboral, el compromiso y el desempeño laboral. Por ello, este es uno de los focos de las estrategias de los gerentes para mejorar el desempeño laboral efectivo entre los colaboradores de las organizaciones. Sobre esto Bunchowong (2015) asegura que, si la organización logra

mantener motivados a sus colaboradores y satisfacer sus necesidades, tendrá personas comprometidas con el trabajo lo que impactará positivamente en la productividad y asegurará la sostenibilidad de la organización. Por lo tanto, si las relaciones entre las mencionadas alcanzan sus valores deseados significa que la administración ha sido estratégica.

Por último, Taghipour y Dejban (2013) muestran que un reciente análisis exhaustivo basado en datos determinó que los problemas de competitividad suelen ser en gran medida de naturaleza motivacional. Es decir, el nivel de desempeño de los colaboradores depende no sólo de sus habilidades reales sino también del nivel de motivación que cada persona exhibe.

Por lo tanto, según la literatura descrita, la dimensión motivación es influyente en el desempeño laboral, dado que, se ha demostrado que, si la motivación de los colaboradores es alta, esta impacta positivamente en el desempeño de las organizaciones (Wang y Chang, 2017).

4.3.2. ESTRÉS LABORAL

Como señalan Jackson y Frame (2018) y Rafiee et al. (2013), dado que la mayoría de las personas pasan la mayor parte de su vida adulta en entornos laborales y la mayoría de las relaciones sociales de las personas se forman durante las horas de trabajo, muchos investigadores han estudiado la definición de estrés y su impacto en el lugar de trabajo, tanto en términos de rendimiento como de bienestar físico y mental. Por ello, el estrés resultante del trabajo puede influir en la salud de las personas y la satisfacción, significativamente.

Según Muhammad et al. (2011) y Rafiee et al. (2013), el estrés es un componente universal con el que todas las personas que trabajan en diferentes lugares tienen que lidiar en algún momento de sus vidas, los presiona de diversas maneras y se manifiesta de muchos modos.

Por un lado, Muis et al. (2021) describen al estrés como sentirse tenso, inquieto o preocupado. Además, indican que el estrés es el problema que más a menudo enfrenta cada individuo al realizar su trabajo. Mientras que Rafiee et al. (2013) indican que un individuo que tolera más estrés puede experimentar presión arterial, dolor de estómago, irritabilidad y puede tener problemas para tomar decisiones tanto simples como repetitivas y puede perder el entusiasmo. Asimismo, comentan que, generalmente, quienes tienen más estrés tendrán menos satisfacción laboral y estarán menos saludables.

Adicionalmente, Jackson y Frame (2018) afirman que el estrés laboral se refiere al proceso general en el que los individuos responden y gestionan las demandas para cumplir sus

múltiples objetivos a lo largo del tiempo. En otras palabras, Roy et al. (2023) define dicho estrés como el desequilibrio negativo de las demandas o expectativas que inducen estrés sobre los recursos ocupacionales, psicológicos, fisiológicos, mentales y/o sociales; lo que ocasiona que el colaborador tome las medidas necesarias para atender esas demandas.

De acuerdo con Karatepe et al. (2018) y Jackson y Frame (2018), a lo largo de la historia de la investigación sobre el estrés laboral, éste se ha definido de diversas maneras. Por un lado, se contemplan tres tipos de estrés: el estrés como estímulo, el estrés como reacción y el estrés como proceso. El primero incluye cualquier característica del entorno laboral que pueda requerir algún tipo de respuesta adaptativa, como la ambigüedad del rol, por ejemplo, la falta de información de responsabilidades laborales. El segundo se refiere a cómo un individuo se adapta a los factores estresantes del trabajo. Y, el último pone énfasis en la interacción entre los factores estresantes ambientales y la reacción del colaborador ante esos factores estresantes.

Por otro lado, los autores mencionados previamente y agregando la idea de los autores Deng et al. (2019), indican que el estrés también se diferencia entre el estrés por desafío (estrés que se percibe como un estímulo que nutre y promueve el crecimiento individual y ganancias futuras, en otras palabras, un tipo de estrés que las personas sienten que pueden superar y que beneficia su desarrollo profesional, como la carga laboral, la responsabilidad laboral y la urgencia del tiempo) y el estrés por obstáculo (estrés que se percibe como una amenaza que obstaculiza el desempeño laboral individual, es decir, se crea el sentimiento de que no se puede superar o manejar e impide su desarrollo profesional, como el conflicto de roles, la política organizacional y la inseguridad laboral) que tiene un efecto perjudicial en el compromiso de los colaboradores mientras se presenta un desafío. Concluyendo la idea, los autores concuerdan que los factores que generan estrés tienen efectos perjudiciales significativos como el mayor agotamiento laboral.

Seguidamente, Muhammad et al. (2010) agrega que uno de los grupos afectados que afrontan el estrés laboral son los colaboradores, lo cual se refleja en un menor desempeño laboral ya que la calidad de trabajo disminuye, aumenta la rotación de personal y el ausentismo de los colaboradores por problemas de salud emocional como ansiedad, depresión, entre otros. Además, enfrentar el estrés laboral y no lograr gestionarlo adecuadamente provoca agotamiento en los colaboradores.

Sobre esto, Asim et al. (2022) y Muhammad et al. (2010) concuerdan con la revisión de la literatura, el cual menciona que, a lo largo de los años, el estrés laboral podría tener un efecto

negativo cuando existen factores dominantes, como la precariedad laboral, la sobrecarga laboral, una relación hostil con los compañeros, lograr equilibrar la vida personal y laboral o la situación de diferentes eventos organizacionales.

Adicionalmente, Roy et al. (2023) y Knight et al. (2007) identificaron, en base a investigaciones anteriores, otros factores relacionados con el estrés laboral como las evoluciones laborales, es decir, cambios organizativos, cambios salariales, ascensos laborales o la reducción o aumento de la fuerza humana y los cambios sociales, además del ruido, los turnos, las jornadas, relaciones interpersonales, carga laboral, incertidumbre, entre otros. Siendo estos problemas que presionan al individuo y lo confunden o preocupan.

De la misma forma, Asim et al. (2022) expresa que el estrés afecta significativamente la capacidad de los colaboradores para realizar tareas; es decir, la ineficiencia en la toma de decisiones, la falta de concentración y la falta de motivación conducen a una deficiencia en el desempeño laboral e influye negativamente en la creatividad de los mismos. Asimismo, los autores determinaron que más del 50% de todos los colaboradores experimentan estrés profundo y casi dos tercios de ellos, enfrentan complicaciones en el trabajo. Además, argumentan que el estrés laboral tiene un efecto negativo perjudicial en la salud física y mental de los colaboradores y dañan directamente el desempeño de la empresa. Adicionalmente, el estrés es la razón de que el 20% de adultos se sientan fatigados y el 40% responsable de enfermedades relacionadas con el trabajo (Roy et al., 2023).

Por lo tanto, según la literatura descrita, la dimensión del estrés laboral es influyente en el desempeño organizacional, puesto que, como indican Muis et al. (2021), el estrés laboral es un problema organizacional que afecta el desempeño de los colaboradores y el crecimiento organizacional en un entorno competitivo, ya que este tiene un impacto negativo directo en el desempeño de los colaboradores; en otras palabras, si el estrés laboral aumenta, el desempeño disminuye.

4.3.3. COMPENSACIÓN

Las teorías de motivación anteriores sugerían que, en este intercambio social entre colaboradores y empleadores, la compensación funciona como un estímulo importante que mejora el desempeño individual. (Hong y SooCheong, 2020). Por ello, Lussier y Hendon (2018) afirman que la compensación representa el principal motor de satisfacción laboral.

Continuando con lo mencionado por los autores Hong y SooCheong (2020), en el mundo académico, la relación entre compensación y desempeño ha sido ampliamente estudiada en el campo de los recursos humanos y el comportamiento organizacional.

De acuerdo con Ohunakin y Olugbade (2022), el sistema de compensación es una herramienta fundamental en las prácticas del área de recursos humanos que desempeña un papel importante en la retención de colaboradores efectivos e influye en el desarrollo organizacional. Sobre esto, Lussier y Hendon (2018) aseguran que aparte de la retención de colaboradores eficaces, la compensación es esencial para atraer nuevos talentos en una organización.

A su vez, Ohunakin y Olugbade (2022) agregaron que un sistema de compensación es como un plan diseñado sistemáticamente a gran escala aplicado para recompensar a los colaboradores individualmente. En otras palabras, es un modo de recompensa o beneficio relacionado con el trabajo que se implementa para motivar a los colaboradores a trabajar hacia la visión organizacional que comparte la empresa (Kude et al., 2017).

Según Lussier y Hendon (2018), la compensación representa el principal motor de satisfacción laboral. Por ello, Johnson et al. (2016) argumentan que un sistema de este tipo es una estrategia importante que utilizan las organizaciones para estimular los resultados relacionados con el trabajo de los colaboradores. Además, la consideración adecuada de la organización hacia la compensación de los colaboradores en una organización de producción de servicios es primordial para su satisfacción y productividad (Kitsios y Kamariotou, 2021). En otros términos, la compensación ayuda a las personas a funcionar al nivel deseado que estimula el logro de objetivos y el bienestar (Müller et al., 2013; Norton et al., 2015).

Tomando en consideración el punto de vista de Hong y SooCheong (2020), la compensación de los colaboradores es parte de la gestión de recursos humanos y se considera fundamental para el funcionamiento organizacional porque es el núcleo de la relación colaborador-empleador. Además, los gerentes de recursos humanos han identificado la compensación como el medio más popular para retener a los colaboradores talentosos (Ohunakin y Olugbade, 2022).

Según Vizano et al. (2020), la compensación a los colaboradores es un deber de las organizaciones que deben cumplir oportuna y equitativamente. Una de las principales formas para aumentar la productividad y contar con colaboradores más motivados es ofrecerles compensaciones por su trabajo, esto con el objetivo de animar a los mismos generando grandes rendimientos de sus labores y, a su vez, mantenerlos productivos y leales a la organización.

Además, los autores concuerdan que la compensación económica es todo ingreso dinerario como no dinerario entregado a los colaboradores como retribución por los servicios brindados a la compañía. A su vez, Ahmed y Ahmed (2014) agregan que es un instrumento importante para los empleadores ya que afecta a las actitudes de los colaboradores, como las percepciones de justicia y el comportamiento de los mismos. El paquete retributivo normalmente se diferencia en *Compensación Directa e Indirecta*. Estos comprenden recompensas financieras y no financieras.

Adicionalmente, Wahyuhadi et al. (2022) indica que la compensación que no es financiera, está más relacionada a la satisfacción que obtiene el colaborador al realizar tareas significativas. Por ejemplo, las capacitaciones para mejorar las habilidades, entornos y condiciones de trabajo, entre otros.

Esto es muy importante para los colaboradores, puesto que dependen de ello para mantener la estabilidad en sus vidas, mientras que los empleadores dependen de las capacidades y el desempeño de los mismos para mantener su competitividad en el mercado. (Hong y SooCheong, 2020). Por lo que, según Owais y Rumaiya (2014), la compensación, también llamada “remuneración de los colaboradores”, es un concepto importante en la vida de un colaborador. Los planes de compensación de una organización que se les otorga a los mismos pueden afectar la moral y el rendimiento de cada uno de ellos. Un colaborador bien remunerado usualmente tiene un desempeño notable. Por ello, Lestari et al. (2020), mencionan que la compensación es un factor que ayuda a animar a los colaboradores a mejorar su rendimiento.

Por otro lado, Vizano et al. (2020) comenta que una organización cuenta con diferentes estructuras de compensaciones de acuerdo a su visión, misión y objetivos. Sobre esto Nuray y Moazzan (2016) afirman que existe bastante literatura que explica la relación presente entre la compensación y el desempeño laboral desde diferentes perspectivas, por ejemplo: la compensación basada en el desempeño, en el mérito, en los resultados, en la competencia, entre otros.

Por lo tanto, según la literatura descrita, la dimensión compensación es influyente en el desempeño laboral, puesto que, como nos afirma Ahmed y Ahmed (2014) la compensación afecta directa o indirectamente el bienestar de los colaboradores, así como la eficacia y la competitividad de una empresa. En otras palabras, esta variable tiene un efecto importante en los valores de vida de los colaboradores y les comunica el grado en que el empleador valora su contribución.

4.3.4. COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación es la habilidad más importante para una persona quien ha sido, por la naturaleza de las relaciones humanas, instruida para comunicarse con otras personas a lo largo de su vida. Es un elemento crucial de socialización de todo individuo y posee el rol clave en las relaciones familiares, amicales, y comunicación entre colegas y socios comerciales. (Bolfek et al., 2017). Adicionando a lo anterior, Francesco y Gold (2005) comentan que la comunicación es el medio de intercambio de información más conocido entre los colaboradores en su ambiente laboral y entre la organización y su entorno.

Esta se encuentra presente en todas las actividades humanas y es un requisito para alcanzar el éxito en cualquier negocio. Investigaciones confirmaron que los colaboradores pasan el 80% de sus horas laborales en comunicación, tales como, escribiendo un 9%, leyendo un 16%, escuchando 45% y conversando con otros colaboradores un 30% (Kaser, 2013).

En la revisión de la literatura se comprueba que la comunicación y el éxito de una organización están altamente relacionados. De acuerdo a Saefuddin y Darmawan (2019), la comunicación es el acto de crear un mensaje y la interpretación del mismo. A su vez, mencionó que la comunicación interna es una forma de comunicación formal o informal que se lleva a cabo internamente en todos los niveles presentes dentro de la organización.

De acuerdo con Vercic et al. (2012), la comunicación interna es el término usado para describir un sistema de comunicación gestionado por la empresa, en la cual los colaboradores son considerados como público interno o stakeholder. Este sistema puede incluir una variedad de canales y actividades de comunicación, como cartas, boletines, intranet, por mencionar algunos. Agregando a lo anterior, Salazar (2017) expresa que la comunicación interna está directamente relacionada con los colaboradores. Esto ocurre en todas las empresas y, por lo tanto, es relevante estar al pendiente de nuevas tecnologías que faciliten y mejoren una correcta comunicación en el equipo de trabajo para evitar fuga de talentos. (Curilla et al., 2022)

Según Petković & Rapajic (2021), son los colaboradores motivados y satisfechos con la organización quienes guían la empresa hacia las metas trazadas. Dado que las personas son distintas en personalidad, en habilidades y conocimientos específicos, no es tarea fácil conciliar todos estos aspectos de los colaboradores. Por ello, la comunicación interna es una estrategia de motivación usada por las empresas para sus colaboradores. Dándole una buena gestión a esta variable se asegura que las necesidades básicas entre colaboradores y directivos sean conocidas mutuamente. Al emplear una correcta comunicación se puede ser capaz de dar a conocer el

cariño por los colaboradores, la disposición para averiguar qué problemas les acongoja y buscar soluciones. Todo esto hará sentir más seguros y comprometidos a todos los colaboradores.

Además, Saefuddin y Darmawan (2019) nos indican que existen varios motivos por los cuales se lleva a cabo la comunicación organizacional, como, por ejemplo: brindar y obtener información, generar cierto nivel de influencia en los demás, estimular el interés, reducir conflictos, empoderar a los colaboradores para el cumplimiento de sus objetivos y educar.

Sobre la idea anterior, Texeira et al. (2018), mencionan que la comunicación interna debe realizarse de manera ética y responsable, es decir, que los colaboradores deben interrelacionarse y brindar sus opiniones para facultar el enriquecimiento entre ellos mismos y, a su vez, de la organización. De esta manera, no se asegura solo el crecimiento de la organización sino también el crecimiento personal y profesional de los colaboradores.

Acorde a So et al. (2018) mientras mayor sea la eficiencia en la comunicación interna entre los colaboradores, mayor será el incremento de su motivación y su desempeño. Es más, Kolev y Tadié (2017) indican que una buena comunicación ayuda a prevenir posibles situaciones en las que los colaboradores estén desincronizados, desinformados, inactivos, desinteresados y desmotivados, por lo que una correcta comunicación es clave para evitar los malentendidos y malas interpretaciones.

Sobre la idea anterior, Curilla et al. (2022), concuerda que mientras más colaboradores realicen una buena comunicación interna, más fácil será trabajar en equipo sintiéndose identificados con la empresa y haciendo que la información llegue a la persona indicada en el momento preciso. Esta idea es respaldada por Bolfek et al. (2017) pues comentan que la comunicación interna es uno de los principales factores pre condicionantes para el éxito de cualquier negocio, ya que esta contribuye a construir una buena relación entre todo el personal, lo que conlleva a una obtención de alta productividad en la organización.

También concuerda con Petković & Rapajic (2021) al decir que la comunicación organizacional puede ser un factor crucial para una gestión exitosa del personal que están en constante interacción. Además, no puede haber ningún tipo de actividad comercial sin comunicación, por lo que las organizaciones están obligadas a usarla y su éxito depende de que tan bien sea la comunicación interna (Kolev y Tadié, 2017).

Finalmente, Verghese (2017) asegura que el éxito de una organización depende en gran medida de su forma de comunicación interna ya que esta busca que los colaboradores participen activamente en los programas encaminados a lograr los objetivos de la organización y para

conseguirlo, los colaboradores deben estar plenamente informados de las estrategias y resultados de la misma.

Por lo tanto, según la literatura descrita, la dimensión comunicación interna es influyente en el desempeño laboral, debido a que, si se mantiene informados a los colaboradores sobre los objetivos organizacionales, se sentirán parte del proceso, además podrán recibir retroalimentación con la mejor disposición. Por esto, es urgente evaluar la comunicación interna, ya que mientras más eficaz sea, más éxito se logrará (Saefuddin y Darmawan, 2019).

4.4. DESEMPEÑO LABORAL

Es de amplio conocimiento que las empresas están conformadas por diferentes tipos de activos y pasivos. Los autores Lopes-Costa y Muñoz-Canavate (2015) y Üçüncü (2016) concuerdan que los activos con los que cuenta una empresa son recursos humanos, capital, infraestructura, entre otros; siendo el más importante el capital humano, ya que las compañías se dan cuenta que su valor ya no se centra básicamente, como antes se solía pensar, en activos financieros y físicos, sino en los recursos humanos considerándolos como los factores claves para la creación de ventajas competitivas sostenibles, puesto que este afecta al desempeño de la organización. Por lo tanto, es fundamental que las empresas lleven a cabo un plan estratégico para optimizar el desempeño de los colaboradores.

Según Moehariono (2010) el desempeño es la evidencia del nivel de éxito de una administración estratégica aplicada para lograr las metas, la misión y visión de la organización. De igual manera Badrianto y Ekhsan (2020) y Chin et al. (2023), mencionan que el desempeño laboral es el comportamiento que adoptan los colaboradores producido por el ejercicio de los roles de cada uno de ellos en la organización. En otras palabras, se refieren al desempeño de una persona en su trabajo. A su vez, afirman, al igual que Robbins (2007), que el desempeño es el resultado de la calidad y cantidad de las funciones laborales ejecutadas por cada uno de los colaboradores dentro de sus funciones asignadas durante un periodo de tiempo, en otras palabras, un logro relacionado al trabajo. Dichos resultados son reflejo de las habilidades y la experiencia acumulada de los colaboradores.

Desde el punto de vista de Jackson y Frame (2018) el desempeño laboral se puede definir como la medida en que los colaboradores son capaces de afrontar, reaccionar y apoyar los cambios de tal manera que puedan contribuir eficazmente a la organización frente a los cambios, ambigüedad o incertidumbre, dicho de otra manera, es el comportamiento que adopta un colaborador en el trabajo.

Siguiendo con Lopes-Costa y Muñoz-Canavate (2015), el desempeño laboral se centra estrictamente en el buen o mal desenvolvimiento de los colaboradores, por ello, es vital entender la importancia del recurso humano para las empresas. Sobre esto, Jackson y Frame (2018) comentan que el desempeño laboral también puede ser antecedente en investigaciones que examinan factores como la adicción al trabajo, los conflictos entre el trabajo y la vida personal y las elecciones de estilos de vida poco saludables. Según Flores et al. (2021) el capital humano es invaluable, dado que, a través de sus capacidades y conocimiento, se puede desarrollar un mejor valor intrínseco para la organización donde laboran. Esta idea está apoyada por Ur y Kodikal (2017), al comentar que el desempeño laboral se centra en la efectividad de cumplimientos de las metas trazadas; en otras palabras, es indispensable para la eficacia individual y organizacional.

Por otro lado, Hafiza et al. (2011) y Kahya (2007), después de revisar ciertos estudios, afirman que existen ciertos factores que afectan el desempeño laboral, por ejemplo, el salario, la educación, las condiciones laborales, la satisfacción laboral, la relación entre el líder y el colaborador, la seguridad laboral, la política de recompensas y la motivación como consecuencia de las recompensas, entre otros. Es más, Chin et al. (2023) nos afirma que los colaboradores que tienen certeza de su posición social y se identifican personalmente con su puesto de trabajo pueden desempeñarse mejor en el mismo. Por otro lado, cuando los colaboradores no tienen un fuerte sentido de su posición social en su lugar de trabajo, debido a las incertidumbres que pueden enfrentar, no son capaces de dar lo mejor de sí, lo que resulta en un comportamiento laboral pasivo, robótico y distante. Por lo tanto, cuando los colaboradores tienen una mayor certeza sobre su trabajo, pueden canalizar su energía hacia el mismo, mostrando una alta resiliencia e inmersión. Es decir, cuando los colaboradores pueden dirigir todo su esfuerzo y energía al cumplimiento de sus objetivos, esto les permite realizar un trabajo efectivo con menos errores laborales.

En general, Syafii et al. (2015) expresan que un clima fuerte en una organización ayuda al logro del desempeño de los colaboradores lo que también significa el logro de las metas y la mejora del desempeño de la organización. Los estándares de desempeño son las condiciones que existirán cuando se forme la satisfacción de los colaboradores, que incluye el volumen de trabajo que se puede lograr o generar, el tiempo de finalización de las órdenes y la exactitud de los resultados del trabajo. Por ende, el desempeño organizacional es el resultado deseado del comportamiento de los miembros de la organización. Sobre lo anterior, Roy et al. (2023)

coinciden en que el desempeño laboral es el resultado o competencia de un individuo durante tiempos específicos de empleo; esto, a su vez, determina el desempeño organizacional.

Por otro lado, Bevan (2012) y Rafiee et al. (2013) alegan que el desempeño laboral es un tópico muy relevante para una organización ya que impacta a la rentabilidad de la misma, además puede especificarse como la capacidad de los colaboradores para llevar a cabo sus deberes, responsabilidades y tareas. El contar con un desempeño laboral deficiente está asociado con una productividad baja, una pérdida de rentabilidad y el deterioro de la organización.

Así pues, Muchhal (2014) añade que el desempeño es factor clave para el éxito empresarial y del mismo modo para el desarrollo de los colaboradores ya que el cumplimiento de sus objetivos es una fuente de satisfacción. De igual manera, Rafiee et al. (2013) mencionan que el desempeño laboral es un comportamiento humano considerado como un factor importante para evaluar la efectividad del trabajo individual en la organización. Este enfoque establece que el éxito o el fracaso de una organización depende del desempeño laboral de los individuos dentro de la organización. El desempeño laboral de los colaboradores es un factor importante para presionar a la organización para que sea la mejor.

Finalmente, Young et al. (2018) afirman que el desempeño laboral es la “variable dependiente fundamental, si no su razón de ser” en la gestión de recursos humanos (RRHH), y su medición juega un papel fundamental en la gestión de los colaboradores en las organizaciones. Estas realizan periódicamente evaluaciones de desempeño laboral para tomar decisiones administrativas, tales como aumentos salariales, despidos o ascensos justos y legales, y mejorar el desempeño laboral de los colaboradores a través de retroalimentación sobre su progreso.

A través de esta retroalimentación, los colaboradores pueden comprenderse mejor a sí mismos y las actividades de desarrollo que los benefician, creando así una mayor motivación para que los colaboradores logren un mejor desempeño. A esto, Roy et al. (2023) indican que imponer positivamente los recursos puede fortalecer las capacidades mentales y psicológicas de los colaboradores y/o capacitarlos y mejorar eficientemente su desempeño laboral.

En síntesis, Muis et al. (2021) comentan que una empresa que tiene colaboradores con buen desempeño tendrá un buen desempeño empresarial, por lo que existe una relación muy estrecha entre el desempeño individual y el desempeño de la empresa. Por lo tanto, es muy importante tener en cuenta el desempeño de los colaboradores para estrategias futuras.

Por lo tanto, la variable desempeño laboral se ve influenciada por las variables estudiadas en la presente investigación. Esto se confirmó mediante la revisión de la literatura, lo cual nos permitió saber si cada variable independiente influía o no en nuestra variable dependiente, teniendo en todos los casos, una influencia positiva.

5. METODOLOGÍA

5.1. DEFINICIÓN Y TIPO DE ESTUDIO

El diseño de investigación es no experimental y transversal. No experimental, ya que no existe manipulación de las variables y se observarán en su contexto natural; asimismo, será transversal, ya que se evaluarán en un momento dado.

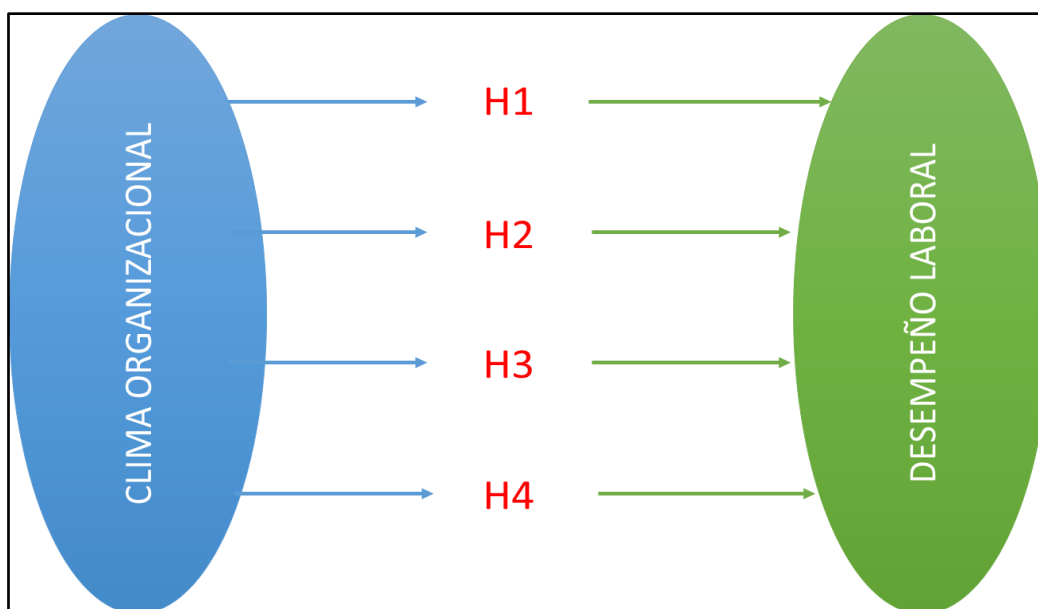
El estudio aborda enfoques mixtos de investigación, considerando aspectos cualitativos y cuantitativos, enfocándonos en los colaboradores de las empresas MYPES del sector servicio de actividades inmobiliarias en el Perú. Al respecto, Ruíz (2013) considera que aplicar un enfoque mixto es conveniente, puesto que al combinarlos se logra recabar información que permite la interconexión de la misma como forma de dar con una variedad de caminos y alcanzar un entendimiento y una interpretación con un gran alcance del fenómeno en estudio. Las características de los enfoques cuantitativo y cualitativo, atribuyen a la ocasión de recolectar información para posteriormente analizarla y contestar preguntas de la investigación, probar las hipótesis planteadas y obtener la estadística para fijar con exactitud patrones de comportamiento en una población.

En relación con la técnica de muestreo, Díaz (2006) menciona que cuando buscamos estudiar algún rasgo de una población para conseguir información verídica, se nos formula un problema relacionado con la elección de la muestra a estudiar. Puesto que no se puede estudiar a toda la población por varios motivos, como el hecho de ser un proceso largo y presente un costo elevado, debemos optar por estudiar una muestra que sea representativa y que nos permita inferir los resultados que obtengamos de la población estudiada. Por ello el método de muestreo a emplearse en la presente investigación es no probabilístico por conveniencia, ya que utiliza métodos en donde no influye el azar y, por ende, no se conoce la probabilidad asociada a cada individuo para formar parte del tamaño de la muestra.

El modelo de la investigación del presente trabajo es planteado con el fin medir las hipótesis formuladas en base a la literatura sobre la influencia de las variables: motivación laboral, estrés laboral, compensación y comunicación interna, en el desempeño laboral de las MYPES del sector servicio de actividades inmobiliarias en Perú.

Como comenta Comex (2022), esta industria es muy importante para la economía peruana, ya que tiene un impacto considerable en la economía. A pesar de no tener una participación significativa en el PBI nacional, produce cientos de miles de empleos y se encuentra muy conectada con el resto de actividades económicas.

Figura 1.1: Mapa descriptivo de las hipótesis de la investigación.



Fuente: Elaboración propia

5.2. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

Basándose en la revisión de la literatura, se obtienen los datos necesarios para la obtención de la población y, posteriormente de la muestra de estudio.

En primer lugar, se procede a hallar la población de estudio. Como anteriormente se ha mencionado en el capítulo 5, existen 2 777 424 empresas formalmente establecidas y registradas a fines de diciembre del 2020, de las cuales investigaremos MYPES pertenecientes al sector servicio de actividades inmobiliarias. (INEI, 2022).

Tabla 2.1: Estructura de MYPES de sector servicio de actividades inmobiliarias.

Estructura de mypes sector inmobiliario		
Sector servicios - Actividades inmobiliarias	Microempresas	18,033
	Pequeña empresas	1,814
Total MYPES del sector servicio de actividades inmobiliarias		19,847

Fuente: Adaptación de información de INEI para el presente trabajo (www.inei.gob.pe)

Tomando en cuenta los datos ofrecidos por INEI (2022) la población de estudio será de 19,847 MYPES del sector servicios de actividades inmobiliarias.

En segundo lugar, y considerando los datos anteriores, se puede continuar con el tamaño de la muestra, para lo cual se utilizará la fórmula de población finita, que se aplica cuando se conoce el total de unidades de observación que la componen (Aguilar, 2005):

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población.

z: Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza.

e: Error de estimación máximo aceptado.

p: Probabilidad de éxito de que ocurra el evento estudiado.

q: Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (1-p).

Tomando en cuenta la fórmula de población finita, se hizo el cálculo del tamaño de la muestra, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: un nivel de confianza del 95%, un parámetro estadístico de 1.96 debido al nivel de confianza, una probabilidad de éxito de 50% al igual que la probabilidad de no ocurrencia. Dicho cálculo nos dio como resultado un tamaño de muestra de 384 empresas MYPES peruanas del sector servicio de actividades inmobiliarias.

5.3. MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica de recolección de datos que se utilizó para el presente estudio fue a través de encuestas. Como se calculó en el subcapítulo anterior, la muestra a encuestar es de 384 empresas MYPES del sector servicio de actividades inmobiliarias del Perú. Para la toma de encuestas, se enviarán los cuestionarios a través de correos corporativos a colaboradores de todos los niveles jerárquicos de estas MYPES, auto administrados sin control de tiempo, ya que, en la actualidad, las encuestas realizadas a través de correo electrónico están obteniendo mayor importancia y consideración. (Lizarzaburu, 2017).

Dichos cuestionarios tienen una escala Likert de 5 puntos y está estructurada sobre las dimensiones de las variables objeto de estudio. Según Maldonado (2007), la escala tipo Likert es un instrumento de medición o recolección de datos que se aplica dentro de una investigación. Es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel ordinal de medición y consiste en una serie de ítems en forma de declaraciones que solicitan la respuesta del encuestado.

Adicionalmente, Peña-Suarez et al. (2013) proponen la escala CLIOR mostrada a continuación en la Tabla 2.3, la cual fue creada para evaluar el clima organizacional y sus propiedades psicométricas. En esta escala se contemplan varios ítems que no se encuentran en propuestas anteriores, considerando todas las dimensiones del clima organizacional estudiadas

históricamente por diversos autores. Por lo tanto, consideramos que la escala propuesta es una técnica actualizada y confiable para la evaluación general del clima organizacional.

Tabla 2.2: Escala CLIOR

Evaluación del clima organizacional: propiedades psicométricas de la Escala CLIOR	
Conceptos	Escala de Likert
1. Mi lugar de trabajo es agradable.	1 2 3 4 5
2. Las relaciones con mi jefes son buenas.	1 2 3 4 5
3. Las responsabilidades de mis jefes están bien definidas.	1 2 3 4 5
4. Mis superiores estimulan el espíritu crítico.	1 2 3 4 5
5. Mi horario de trabajo se adecúa a mis necesidades.	1 2 3 4 5
6. Dispongo de los medios necesarios para desarrollar mi trabajo.	1 2 3 4 5
7. Mis esfuerzos se premian adecuadamente.	1 2 3 4 5
8. Mis superiores valoran el orden y la precisión en mi trabajo.	1 2 3 4 5
9. Mis jefes valoran bien las ideas que aporta para mejorar el trabajo.	1 2 3 4 5
10. Mis jefes me animan cuando tengo problemas para que pueda solucionarlos.	1 2 3 4 5
11. Mis sugerencias sobre el trabajo están atendidas.	1 2 3 4 5
12. Se siente realmente apoyado por sus superiores.	1 2 3 4 5
13. Se dan oportunidades para la formación.	1 2 3 4 5
14. Tengo autonomía para organizar mi propio trabajo.	1 2 3 4 5
15. Si necesito ayuda por exceso de trabajo, se me dan medios necesarios.	1 2 3 4 5
16. Los jefes se interesan por mis problemas laborales.	1 2 3 4 5
17. Los objetivos de mi trabajo están claramente definidos.	1 2 3 4 5
18. Los jefes son asequibles.	1 2 3 4 5
19. Los jefes saben escuchar a sus subordinados.	1 2 3 4 5
20. Socialmente mi trabajo tiene el prestigio que se merece.	1 2 3 4 5
21. Mis jefes son amables conmigo.	1 2 3 4 5
22. En mi trabajo se valoran las aportaciones innovadoras.	1 2 3 4 5
23. Cuando hago bien algo, mis superiores me felicitan.	1 2 3 4 5
24. La relación entre el perfil del puesto y las tareas que realizo es buena.	1 2 3 4 5
25. Se estimula la aportación de ideas nuevas.	1 2 3 4 5
26. Tengo bien definido mi trabajo.	1 2 3 4 5
27. Es fácil encontrar ayuda cuando se necesita.	1 2 3 4 5
28. Se suelen explicar adecuadamente los motivos de las decisiones que se toman.	1 2 3 4 5
29. Mi trabajo se valora adecuadamente.	1 2 3 4 5
30. Se cumple adecuadamente con los plazos establecidos.	1 2 3 4 5
31. Se aprovechan de forma adecuada las nuevas tecnologías.	1 2 3 4 5
32. Los esfuerzos que realizo tienen el reconocimiento que se merecen.	1 2 3 4 5
33. Mis jefes me parecen demasiado autoritarios.	1 2 3 4 5
34. Mis superiores acostumbran a llamarme la atención por cosas sin importancia.	1 2 3 4 5
35. Mis jefes me vigilan estrechamente.	1 2 3 4 5
36. Mis superiores no atienden las demandas.	1 2 3 4 5
37. Pienso que emocionalmente doy más que lo que recibo en mi trabajo.	1 2 3 4 5
38. La supervisión a la que se somete mi trabajo es inadecuada.	1 2 3 4 5
39. El trato de mis superiores es bastante despótico.	1 2 3 4 5
40. Existen pocas posibilidades de demostrar mi valía mientras no cambie de trabajo.	1 2 3 4 5
41. El ambiente es impersonal.	1 2 3 4 5
42. Los jefes se guardan información importante.	1 2 3 4 5
43. Me siento tratado como una máquina o un objeto programado.	1 2 3 4 5
44. Todo se decide desde arriba.	1 2 3 4 5
45. La planificación del trabajo a largo plazo es inexplicable.	1 2 3 4 5
46. La organización del trabajo es autoritaria.	1 2 3 4 5
47. En mi entorno laboral hay quien tiene privilegios injustificados.	1 2 3 4 5
48. A los trabajadores se les oculta los objetivos y los resultados obtenidos.	1 2 3 4 5
49. Las órdenes que se reciben son contradictorias.	1 2 3 4 5
50. El método de trabajo en mi servicio se ha quedado anticuado y obsoleto.	1 2 3 4 5

Fuente: Spanish version of Organizational Climate Scale, Peña-Suárez et al., 2013.

Seguidamente, se aplicará el Cuestionario de Desempeño Individual Laboral (IWPQ) propuesto por Ramos-Villagrasa et al. (2019) con el objetivo de medir el desempeño laboral de los colaboradores de las MYPES del sector servicios de actividades inmobiliarias en el Perú. Dicho cuestionario cuenta con 18 ítems que mide las siguientes dimensiones del desempeño laboral: el desempeño de tareas, el desempeño contextual y las conductas laborales contraproducentes. Los autores concluyen que el IWPQ es un instrumento de medida apropiado para el análisis del desempeño laboral individual.

Tabla 2.3: Cuestionario IWPQ

Cuestionario de Desempeño Individual Laboral (IWPQ)	
Concepto	Escala de Likert
1. Logro planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo.	1 2 3 4 5
2. Tengo presente el resultado laboral que necesito lograr.	1 2 3 4 5
3. Puedo establecer prioridades.	1 2 3 4 5
4. Puedo realizar mi trabajo de manera eficiente.	1 2 3 4 5
5. Tengo buen manejo de mi tiempo.	1 2 3 4 5
6. Por iniciativa propia, comienzo una nueva tarea cuando termino mis tareas anteriores.	1 2 3 4 5
7. Asumo tareas desafiantes cuando están disponibles.	1 2 3 4 5
8. Mantengo actualizados mis conocimientos relacionados con el trabajo.	1 2 3 4 5
9. Mantengo actualizadas mis habilidades laborales.	1 2 3 4 5
10. Se me ocurren soluciones creativas para nuevos problemas.	1 2 3 4 5
11. Asumo responsabilidades adicionales.	1 2 3 4 5
12. Continuamente busco nuevos desafíos en mi trabajo.	1 2 3 4 5
13. Participo activamente en reuniones y/o consultas.	1 2 3 4 5
14. Me quejo de problemas menores relacionados con el trabajo en horario laboral.	1 2 3 4 5
15. Hago que los problemas en el trabajo sean más grandes de lo que son.	1 2 3 4 5
16. Me concentro en los aspectos negativos de la situación en el trabajo en lugar de los aspectos positivos.	1 2 3 4 5
17. Converso con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	1 2 3 4 5
18. Converso con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	1 2 3 4 5

Fuente: Versión español del Cuestionario de Desempeño Individual Laboral de Ramos-Villagrasa et al., 2019.

Respecto a la confiabilidad, si bien existen diversos métodos para la estimación de la misma de las puntuaciones, el Coeficiente de fiabilidad de Consistencia Interna Alfa de Cronbach es el más usado en ciencias sociales (Ledesma, 2002; Zumbo y Rupp, 2004). Por lo que, sin duda, el cálculo del IC para el coeficiente α no es una información redundante sino más bien necesaria para mejorar su presentación en la literatura empírica (Domínguez et al., 2015).

Por ende, se aplicará el Coeficiente de fiabilidad de Consistencia Interna Alfa de Cronbach, para la posterior validación del instrumento de medición (cuestionario) conformado por ítems de la variable dependiente: desempeño laboral; y las variables independientes: motivación laboral, estrés laboral, compensación y comunicación interna, lo cual nos indicará que no es necesario omitir ningún ítem.

Tabla 2.4: Variables independientes del estudio

VARIABLES		DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	MOTIVACIÓN LABORAL	Proceso que explica la dirección, intensidad y persistencia de un individuo para alcanzar una meta.	Evaluación del clima organizacional: propiedades psicométricas de la Escala CLIOR
	ESTRÉS LABORAL	Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.	
	COMPENSACIÓN	Plan diseñado sistemáticamente a gran escala aplicado para recompensar a los colaboradores individualmente.	
	COMUNICACIÓN INTERNA	Sistema de comunicación gestionado por la empresa, en la cual los colaboradores son considerados como público interno o stakeholder.	

Fuente: Elaboración propia

El estudio tuvo como objetivo comprobar el modelo propuesto considerando el desempeño laboral como la única variable dependiente, mientras que la motivación, el estrés laboral, la compensación y la comunicación interna se consideraron como variables independientes.

5.4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El análisis de datos se realizará mediante estadística descriptiva e inferencial. Para contrastar las hipótesis planteadas en el presente estudio se realizarán pruebas de correlación de Pearson, que nos permitirá conocer la relación entre las variables independientes y dependientes. Obilor y Amadi (2018) definen el coeficiente de correlación Pearson como una medida de la fuerza y dirección entre la asociación que existe entre dos variables, las cuales son medidas al menos en una escala de intervalo.

Según la revisión de literatura de Garcia y Gutiérrez (2023); Önhon (2019); Prasad y Agrawal (2019); Wahyuhadi et al. (2023), aseguran que una prueba de regresión lineal múltiple sirve para medir las influencias de las variables independientes sobre la variable dependiente; así mismo Uyanik y Güler (2013) indican que el análisis de regresión es utilizado para determinar las correlaciones entre dos o más variables, las cuales tienen relaciones causa-efecto y para realizar predicciones sobre el tema utilizando esta relación. El modelo de regresión con una variable dependiente y más de una variable independiente se le conoce como regresión multilínea.

En suma, Cohen et al. (2003) afirman que el Análisis de Regresión Múltiple (MRC) es un sistema de análisis de datos muy general y, por tanto, muy flexible. El MRC básico se puede utilizar siempre que una variable, la variable dependiente, deba estudiarse en función de, o en relación con, cualquier factor de interés, es decir, variables independientes.

Con la finalidad de explorar si existe relación entre las variables: motivación laboral, estrés laboral, compensación y comunicación interna con respecto a la variable dependiente, desempeño laboral de las MYPES del sector servicios de actividades inmobiliarias en el Perú, que fue el objeto de estudio, se analizó el siguiente modelo:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon_i$$

Y: Desempeño laboral

β_0 : Constante

$\beta_1 \dots \beta_4$: Coeficiente de cada variable

X_1 : Variable independiente: Motivación laboral

X_2 : Variable independiente: Estrés laboral

X_3 : Variable independiente: Compensación

X_4 : Variable independiente: Comunicación interna

ε_i : Margen de error (5%)

5.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

5.5.1. HIPÓTESIS 1: MOTIVACIÓN

La motivación es uno de los principales desafíos que enfrenta una organización, debido a que debe implementar un plan de motivación adecuado, específico y que se ajuste a los colaboradores, puesto que cada uno lo percibe de forma diferente (Ghaffari et al., 2017). Además, Carballé (2015) y Muchtar (2016) aseguran que la motivación se debe considerar parte vital de la administración de los recursos humanos, por lo cual es importante reconocer el factor que motiva a cada colaborador y proporcionar las condiciones más favorables para ellos. Esto con el fin de dirigir el potencial de los mismos hacia la realización de los objetivos, tanto empresariales como personales. Por último,

Taghipour y Dejbán (2013) muestran que un último análisis basado en datos demostró que los problemas de competitividad suelen ser en gran medida de naturaleza motivacional. En otras palabras, el nivel de desempeño de los colaboradores depende no sólo de sus habilidades reales sino también del nivel de motivación que cada persona exhibe.

H1: La motivación influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de las MYPES del sector servicio de actividades inmobiliarias en el Perú.

5.5.2. HIPÓTESIS 2: ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral, según Muhammad et al. (2011) y Rafiee et al. (2013), es un componente universal con el que todas las personas lidian en algún momento de sus vidas profesionales. Además los autores aseguran que las personas que suelen tener más estrés tendrán menos satisfacción laboral y estarán menos saludables, lo cual los guía a tener efectos perjudiciales significativos como el mayor agotamiento laboral. Sobre esto, Asim et al. (2022) comenta que el estrés afecta altamente la capacidad de los colaboradores para realizar sus funciones, y esto se traduce en una ineficiencia en la toma de decisiones, la falta de concentración y la falta de motivación lo cual los guía a una deficiencia en el desempeño laboral, y por ende, un impacto negativo en la creatividad de los mismos. Finalmente, Muis et al. (2021) indican que el estrés laboral es un problema organizacional que interfiere en el desempeño de los colaboradores y el crecimiento organizacional, ya que este tiene un impacto negativo directo en el desempeño de los colaboradores; es decir, si el estrés laboral aumenta, el desempeño laboral disminuye.

H2: El estrés laboral influye negativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de las MYPES del sector servicio de actividades inmobiliarias en el Perú.

5.5.3. HIPÓTESIS 3: COMPENSACIÓN

Según Hong y SooCheong (2020) y Johnson et al. (2016) concuerdan que la compensación representa un intercambio social entre colaboradores y empleadores, y esta funciona como un factor relevante que optimiza el desempeño individual. Por ende, un colaborador remunerado de acuerdo a sus funciones y capacidades usualmente tiene un desempeño notable. En la misma línea, Johnson et al. (2016), Kitsios y Kamariotou (2021) y Lestari et al. (2020) argumentan que un sistema de compensaciones es una estrategia importante que utilizan las organizaciones para estimular los resultados relacionados con el

trabajo de los colaboradores y la consideración adecuada de la organización hacia aquel sistema en una organización de producción de servicios es primordial para su satisfacción y productividad. Por ello, mencionan que la compensación es un factor que ayuda a animar a los colaboradores a mejorar su rendimiento.

H3: La compensación influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de las MYPES del sector servicio de actividades inmobiliarias en el Perú.

5.5.4. HIPÓTESIS 4: COMUNICACIÓN INTERNA

En la revisión de la literatura se comprueba que la comunicación y el éxito de una organización están altamente relacionados. Por ello, Salazar (2017) y So et al. (2018) expresan que la comunicación interna tiene una relación directa con el desempeño de los colaboradores, ya que, mientras mayor más eficiente sea la comunicación interna entre los colaboradores y el empleador, mayor será el incremento de su motivación y por ende su desempeño. En ese contexto, Bolfek et al. (2017) y Vergheze (2017) aseguran que el éxito de una organización depende en gran medida de su comunicación interna ya que esta contribuye a formar una buena relación entre todos los stakeholders internos, lo que conlleva a lograr una alta productividad en la organización y busca que los colaboradores estén involucrados en los proyectos encaminados a lograr los objetivos de la organización y para conseguirlo, los colaboradores deben tener conocimiento de las estrategias y resultados de la misma.

H4: La comunicación interna influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de las MYPES del sector servicio de actividades inmobiliarias en el Perú.

6. CONTRIBUCIÓN ESPERADA

Con esta investigación esperamos contribuir con la brecha de la literatura, tanto de manera práctica como teórica, existente en la influencia del clima laboral sobre el desempeño de los colaboradores de las empresas MYPES del sector servicio de actividades inmobiliarias en el Perú, ya que se han realizado estudios sobre este tema, sin embargo, no se han enfocado en el sector servicios de las actividades inmobiliarias. Este estudio busca revelar el grado de influencia de cada variable para el sector estudiado en la presente investigación.

6.1. APOORTE TEÓRICO

Los objetivos planteados en la presente investigación aportarán conocimientos sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en países en desarrollo como Perú, adicionalmente, busca concientizar a los emprendedores y empresarios sobre el valor agregado que puede generar un clima organizacional reflejado en el desempeño de sus colaboradores, por lo cual, es importante considerar que el clima organizacional está compuesto por varias dimensiones para las futuras estrategias a implementar dentro de la organización.

La postura de los colaboradores hacia su organización, considerando su ambiente de trabajo, son temas relevantes en la literatura sobre el comportamiento organizacional. Por lo tanto, el estudio del clima organizacional es un aspecto importante para comprender el comportamiento de los colaboradores en el trabajo (Berberoglu, 2018). Debido a lo mencionado anteriormente, es importante seguir investigando sobre estas variables con el fin de nutrir más la teoría y principalmente aportar información en una población de la cual no se ha investigado mucho aún.

De hecho, pocos elementos del subsector de servicios tienen literatura sobre el impacto de su clima organizacional en el desempeño de sus colaboradores, sobre todo en los países en vías de desarrollo como es este caso. Y pretendemos cubrir esta brecha con los resultados de la presente investigación con respecto a las actividades inmobiliarias.

En estudios anteriores, se está llegando a un acuerdo en cuanto a la relación del clima organizacional y el desempeño laboral. Por lo tanto, el presente estudio busca contribuir con más con la literatura sobre la relación de estas variables en las MYPES de servicio de actividades inmobiliarias, ya que aún no se realiza un estudio en este sector.

Finalmente, este estudio también busca motivar a otros investigadores a realizar mayores estudios de estas variables con el fin de generar un mayor aporte científico en este tema.

6.2. APOORTE PRÁCTICO

Como aporte práctico, el presente estudio será de ayuda para aquellas MYPES que estén pensando en enfocarse en su clima organizacional, con miras a obtener un mejor desempeño laboral y posteriormente mejores beneficios para la empresa.

El estudio del clima organizacional se convierte en un tema interesante para diferentes investigadores y organizaciones debido a la capacidad de este para influir en una serie de resultados relacionados con el trabajo (Kaur y Randhawa, 2017). Por lo tanto, es importante llevar a cabo esta investigación para brindar mayor información a las organizaciones sobre este tema y lo pongan en práctica con sus colaboradores.

Prasad y Agrawal (2019) nos indican que la gestión del desempeño es muy importante en la gestión de recursos humanos, ya que se enfoca en los aspectos de desarrollo del desempeño individual y organizacional. En el actual entorno altamente competitivo, se necesita un alto grado de habilidad y compromiso para entender el entorno y poder así actuar en consecuencia. Por lo tanto, todos son beneficiados de las acciones de gestión del desempeño. Con una buena gestión es posible lograr que todos los colaboradores concilien los objetivos personales con los objetivos organizacionales, esto hará que aumente la productividad, posteriormente la rentabilidad de la organización y eso conduce al progreso de la misma.

Por todo lo anterior, es un factor clave determinar la correcta gestión del capital humano de la organización de modo que se obtenga y retenga los mejores talentos humanos para conseguir los objetivos trazados.

Por último, se espera poder hacer una concientización sobre la relevancia del talento humano y cuán esencial es brindarle un óptimo ambiente laboral, pues actualmente sigue existiendo compañías donde el ambiente de trabajo se encuentra en precarias condiciones y por ende, existe una alta rotación de personal, lo cual incurre en pérdidas a la empresa por el tiempo y dinero que tiene que invertir para volver a entrenar a un personal nuevo para que se comprometan con los objetivos de la empresa.

7. CONCLUSIONES

En conclusión, las cuatro variables mencionadas tienen influencia en el desempeño laboral basados en los diferentes autores citados previamente. Para empezar, guiándose de Syafii et al. (2015) explica que la motivación afecta significativamente el desempeño de los colaboradores ya sea de manera positiva o negativa.

Conocer la implicancia de estas variables en el desempeño laboral es útil para poder crear o modificar la gestión que está llevando en la organización, tales como desarrollar estrategias específicas y crear un plan de acción, siendo de suma importancia para maximizar el desempeño de los colaboradores, y, por ende, los beneficios de las empresas.

Es más, todo lo anterior cobra mayor peso en las MYPES de las actividades inmobiliarias por su forma de trabajar; es decir, en este rubro hay mayor relevancia para la obtención y retención de buenos talentos humanos porque el servicio que se ofrece es un servicio donde hay una interacción exclusivamente directa con el cliente, ya que estas actividades inmobiliarias son facilitadoras de las transacciones entre las partes implicadas en la compraventa, alquiler de bienes. Por todo esto, es un requisito vital conocer cómo se encuentra el clima organizacional de la empresa para tener la dicha de poseer colaboradores motivados y comprometidos que ayudarán a conseguir los objetivos expuestos por la organización.

La sugerencia para las inmobiliarias sería que deberían prestar más atención al clima laboral de sus colaboradores, ya que existe una correlación positiva entre esta y sus dimensiones, y el desempeño de sus colaboradores. Por lo tanto, estas empresas deben realizar mejoras en su motivación, compensación, estrés laboral y comunicación interna para el mejor desempeño de la empresa.

8. REFERENCIAS

- Aguado, L. (2014). Emoción, afecto y motivación: Un enfoque de procesos. Alianza Editorial, 2005 - 428.
- Aguilar-Barojas, Saraí. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de Salud en Tabasco, vol. 11, núm. 1-2, enero-agosto, 2005, pp. 333-338 Secretaría de Salud del Estado de Tabasco Villahermosa, México.
- Ahmed, M. & Ahmed, A. (2014). The Impact of Indirect Compensation on Employee performance: an Overview. Public Policy and Administration Research www.iiste.org ISSN 2224-5731(Paper) ISSN 2225-0972(Online) Vol.4, No.6, 2014.
- Ambarwati, T., Djatmika, E., Wardoyo C., Churiyah M., Jihadi, M. (2023). The role of compensation, job rotation, employee engagement and employees performance of SMEs.
- Ancín, I. y Tello, J. (2017). Relationship between Internal Communication and Work Climate: Case Study in Small and Medium Enterprises (SMEs) in Guayaquil. PODIUM Edición Especial, abril 2017, pp. 65-77.
- Anitha J. (2014). Determinants of employee engagement and their impact on employee performance. International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 63 No. 3, pp. 308-323. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2013-0008>.
- Anwar, I., Basalamah, S., Amang, B. y Bijang J. (2023). The Influence Of Leadership, Work Environment, Competence, And Character Development, On Organizational Commitment And Employee Performance In Banking In Sinjai Regency. International Journal of Professional Business Review. vol. 8 (5):01-34. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.2176>.
- Asim, M., Hou, Y., Zahid, M., Waheed, M., Zia, T. y Chan, F. (2022). Investigating the impact of pandemic job stress and transformational leadership on innovative work behavior: The mediating and moderating role of knowledge sharing. Journal of Innovation & Knowledge. Vol 7(3):100214. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100214>.

- Azar, M. & Akbar, A. (2013). The Effect of Work Motivation on Employees' Job Performance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. September 2013, Vol. 3, No. 9.
- Badrianto, Y. & Ekhsan, M. (2020). Effect of Work Environment and Job Satisfaction On Employee Performance in Pt. Nesinak Industries. *Journal of Business, Management, and Accounting*. Volume 2, Issue 1, March Edition 2020.
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research* (2018) 18:399. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>.
- Bevan, S. (2012). Good work, High performance and productivity. The paper prepared for the European HRD Forume, Lisbon, 2012, Retrieved from http://www.theworkfoundation.com/DownloadPublication/Report/316_Good%20Work%20High%20Performance%20and%20Productivity.pdf.
- Bolfek, B., Milković, V. & Lukovac, M. (2017). Utjecaj interne komunikacije na zadovoljstvo zaposlenika radnim mjestom. *Oeconomica Jadertina*, 7(1), 16-27.
- Bunchoowong, D. (2015). Work Motivation in Public vs Private Sector Case Study of Department of Highway Thailand, *Review of Integrative Business and Economics Research*, 4(3), 216-221.
- Cantú, N., Pedraza, N. y Madero, S. (2023). Relación del clima laboral, satisfacción, compromiso y desempeño del capital humano en dependencias de educación superior.
- Carballé, Á. (2015). Estrategia para elevar la motivación laboral; factor imprescindible para mejorar nuestra productividad. *Revista Infociencia*, ISSN 1029-5186, Vol.19, No.4, Octubre-Diciembre, 2015, p. 1-12., 19(4).
- Chiang, M., Riquelme, G. & Rivas, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Cienc Trab. Sep-Dic*; 20 [63]: 178-186).
- Chin, M., Ying, B. y Tukey, M. (2023). Comparing effects of toxic leadership and team social support on job insecurity, role ambiguity, work engagement, and job performance: A

- multilevel mediational perspective. *Asia Pacific Management Review*.
<https://doi.org/10.1016/j.apmr.2023.09.002>.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S.G., & Aiken, L.S. (2002). *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioral Sciences* (3rd ed.). Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9780203774441>.
- Conexión ESAN (2018). ¿Cuál es la diferencia entre clima y cultura organizacional?. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cual-es-la-diferencia-entre-clima-y-cultura-organizacional>.
- Curilla, J., Morales, W., Poma, W. y Vicente-Ramo (2022). Influence Of Internal Communication On The Organizational Climate Of A Local Educational Management Unit In Peru.
- Deng, J., Guo, Y., Ma, T., Yang, T. y Tian, X. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environmental Health and Preventive Medicine*. vol. 24:2.
<https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4>.
- Díaz, N. (2006). Técnicas de muestreo. Sesgos más frecuentes. *Revistas Sedén*, 9, 21-132.
- Diwakar, P., Udayakumar, H. & Mukesh, S. (2023). Impact of Job Satisfaction on Employee Performance: A Study with Reference to Biblical Management Principles.
- Domínguez-Lara, S. A., & Merino-Soto, C. (2015). ¿Por qué es importante reportar los intervalos de confianza del coeficiente alfa de Cronbach?. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(2), 1326-1328.
- Encinas, L. (2019). Importancia de la calidad de vida de los trabajadores en el clima laboral de las PYME.
- Flores, E., Castillo, Z., Carpio, A. & Hanco, M. (2018). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción* vol.12 no.3 Puno jul./sep. 2021. <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>.
- Francesco, M. A. & Gold, A. G. (2005). *International Organizational Behavior*, New Jersey: Pearson Prentice Hall.

- Ghaffari, S., Mad, I., Burgoyne, J., Nazri, M. & Salleh, J. (2017) The Influence of Motivation on Job Performance: A Case Study at Universiti Teknologi Malaysia. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 11(4), 2017, 92-99.
- García M. & Gutierrez, M. (2023). El impacto de la motivación laboral, el ambiente laboral, el liderazgo y la comunicación en la satisfacción laboral de los empleados de una Morales Urrutia, Diana Cristina.
- González, D. & Morales, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31523>.
- Hafiza, S.N., Shah, S.S., Jamsheed, H., & Zaman, K. (2011). Relationship between rewards And employee's motivation in the non-profit organizations of Pakistan. *Business Intelligence Journal*, 4(2), 327-329.
- Herzberg, F. (2017). *Motivation to Work*, Routledge, London, doi: 10.4324/9781315124827.
- Hitka, M., Rozsa, Z., Potkany, M. and Lizbetinova, L. (2019). "Factors forming employee motivation influenced by regional and age-related differences", *Journal of Business Economics and Management*, Vol. 20 No. 4, pp. 674-693, doi: 10.3846/jbem.2019.6586.
- Hubert, P., Abdel, S., Mojzisch, A. y Häusser, J. A. (2022). The effects of organizational climate on adherence to guidelines for COVID-19 prevention. *Social Science & Medicine*. Vol. 292 (3): 114622. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114622>.
- Hong, K. & SooCheong, J. (2020). The effect of increasing employee compensation on firm performance: Evidence from the restaurant industry. *International Journal of Hospitality Management* 88 (2020) 102.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2022). PERÚ: ESTRUCTURA EMPRESARIAL 2020. Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1861/libro.pdf.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2010). CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL INTERNACIONAL UNIFORME (CIIU) - REVISIÓN 4. Dirección

- Nacional de Cuentas Nacionales. (p. 149). Recuperado de https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0883/Libro.pdf.
- Jackson, A. y Frame, M. (2018). Stress, health, and job performance: What do we know?. *Journal of Applied Biobehavioral Research*. Vol 23(4) doi: <https://doi.org/10.1111/jabr.12147>.
- Johnson, J. S., Friend, S. B., & Agrawal, A. (2016). Dimensions and contingent effects of variable compensation system changes. *Journal of Business Research*, 69(8), 2923–2930. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.12.061>.
- Kahya, E. (2007). The effects of job characteristics and working conditions on job performance. *International Journal of Industrial Ergonomics* Volume 37, Issue 6, June 2007, Pages 515-523.
- Karatepe, O., Yavas, U., Babakus, E. y Deitz, G. (2018). The effects of organizational and personal resources on stress, engagement, and job outcomes. *International Journal of Hospitality Management*. (74): 147-161. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.04.005>.
- Kaser, K. (2013). *Advertising and Sales Promotion*, Southwestern, Mason.
- Kaur, K. & Randhawa, G. (2017). Organizational Climate & Commitment: An Analysis of Food Processing Industry of Punjab. *The Indian Journal of Industrial Relations*, Vol. 53, No. 2, October 2017.
- Kanfer, R., Chen, G. and Pritchard, R.D. (2012). *Work Motivation: Past, Present and Future*, Routledge, Oxford.
- Kitsios, F., & Kamariotou, M. (2021). Job satisfaction behind motivation: An empirical study in public health workers. *Heliyon*, 7(4). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06857>, 1–8.
- Knight, D.K., Kim, H.-J. y Crutsinger, C. (2007). Examining the Effects of Role Stress on Customer Orientation and Job Performance of Retail Salespeople. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 35, 381-391. <http://dx.doi.org/10.1108/09590550710743735>.

- Kolev, D. & Tadić, D. (2017). Korporativna interna komunikacija kao faktor efikasnog poslovanja merena „think-feel-do“ metodom (Case study). *Časopis za ekonomiju i tržišne komunikacije*, 7(2), 213-234.
- Kude, T., Hoehle, H., & Sykes, T. A. (2017). Big data breaches and customer compensation strategies: Personality traits and social influence as antecedents of perceived compensation. *International Journal of Operations & Production Management*, 37(1), 56–74. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-03-2015-0156>.
- Ledesma, R. (2002). Análisis de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach: un programa basado en gráficos dinámicos. *Psico-USF*, 7(2), pp. 143-152.
- Lestari, F., Haryono, S. & Puji, M. (2020). The Effect of Direct Compensation and Indirect Compensation on Job Performance with Job Satisfaction as Intervening Variable in Performance of Temporary Staff Umy. *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM) Volume 5 Issue 3 March 2020*, P.P.01-10.
- Lizarzaburu, E. (2017). Percepción Directiva de la Responsabilidad Social Corporativa y sus Efectos sobre la Reputación Corporativa y la Confianza hacia la Empresa: Aplicación en el Sistema Financiero de una Economía Emergente. [Tesis doctoral]. Universidad Carlos III de Madrid.
- Lopes-Costa, J & Munoz-Canavate, A. (2015) Relational Capital and Organizational Performance in the Portuguese Hotel Sector (NUTS II Lisbon). *Procedia Economics and Finance* 26 (2015) 64 – 71.
- Lussier, R.N., y Hendon, J.R. (2018). *Human Resource Management (3rd Ed.)*. Singapore: SAGE Publications Asia-Pacific Pte. Ltd, Singapore.
- Maldonado, S. (2007). Manual práctico para el diseño de la Escala Likert. DOI: <https://doi.org/10.37646/xihmai.v2i4.101>.
- Marulanda, C., López, L. y Cruz, G. (2018). La Cultura Organizacional, Factor Clave para la Transferencia de Conocimiento en los Centros de Investigación del Triángulo del Café de Colombia, doi: 10.4067/S0718-07642018000600245, *Información tecnológica*, 29(6), 245-252 (2018).
- Méndez, C. (2005). Clima organizacional en organizaciones colombianas 1980-2004. Univ.

- Empresa, Bogotá (Colombia) 4 (9): 100-121.
- Moehariono, (2010). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Muchhal, D. S (2014). HR Practices and Job Performance. IOSR Journal of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS), 19(4), 55-61. <http://dx.doi.org/10.9790/0837-19415561>.
- Muchtar (2016). The influence of motivation and work environment on the performance of employees. Sinergi, Volume 6, Number 2, September 2016.
- Muhammad, S. Khalid, L. Nadeem, S. & Muhammad, A. (2011). WORK STRESS AND EMPLOYEE PERFORMANCE IN BANKING SECTOR EVIDENCE FROM DISTRICT FAISALABAD, PAKISTAN. Asian Journal of Business and Management Sciences Vol. 1 No. 7 [38-47] ISSN: 2047-2528.
- Müller, A., De Lange, A., Weigl, M., Oxfart, C., & Van der Heijden, B. (2013). Compensating losses in bridge employment? Examining relations between compensation strategies, health problems, and intention to remain at work. Journal of Vocational Behavior, 83(1), 68–77. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2013.03.002>.
- Muntean, M., y Catrinel, M. (2023). Entry Level Employees' Perception Of The Work Environment During And After The Covid-19 Pandemic. Economic Computation and Economic Cybernetics Studies and Research. Vol. 57 (3). <https://doi.org/10.24818/18423264/57.3.23.16>.
- Muis, M., Furgaan, M., Arsunan, A., Muflihah, A., Thamrin, Y., y Putri, N., (2021). The effect of multiple role conflicts and work stress on the work performance of female employees. Gaceta Sanitaria (35) S1: S90-S93. doi: <https://doi.esan.elogim.com/10.1016/j.gaceta.2020.12.025>.
- Norton, T. A., Parker, S. L., Zacher, H., & Ashkanasy, N. M. (2015). Employee Green Behavior: A Theoretical Framework, Multilevel Review, and Future Research Agenda. Organization & Environment, 28(1), 103-125. <https://doi.org/10.1177/1086026615575773>.
- Nuray, A. & Moazzan, H. (2016). Effect of Compensation on Job Performance: An Empirical Study. International Journal of Engineering Technology, Management and Applied

Sciences. August 2016, Volume 4, Issue 8, ISSN 2349-4476.

- Owais, M. & Rumaiya, S. (2014). The Impact of Robotics on Employment and Motivation of Employees in the Service Sector, with Special Reference to Health Care. *Safety and Health at Work*. Volume 5, Issue 4, December 2014, Pages 198-202.
- Obilor, E., y Amadi,E. (2018). Test for Significance of Pearson's Correlation Coefficient R.*International Journal of Innovative Mathematics, Statistics and Energy Policies* 6(1):11-23, Jan-Mar, 2018.
- Ohunakin, F. y Olugbade, O. (2022). Do employees' perceived compensation system influence turnover intentions and job performance? The role of communication satisfaction as a moderator. *Tourism Management Perspectives* 42 (2022) 100970.
- Ollukkaran, B. y Gunaseelan, R. (2012). A Study on the Impact of Work Environment on Employee Performance. *Samex International Journal of Management Research*. Vol. 2, Issue No. 2, July – December 2012.
- Önhon,Ö.(2019). The relationship between organizational climate for innovation and employees' innovative work behavior: ict sector in Turkey.*Budapest Management Review*. doi: 10.14267/ VEZTUD.2019.11.04.
- Peña, H., y Villón, S. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192. doi: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>.
- Peña-Suarez, E., Muñiz, J., Campillo-Álvarez, A., Fonseca-Pedrero, E. y García-Cueto, E. (2013). Assessing organizational climate: Psychometric properties of the CLIOR Scale. *Psicothema* 2013, Vol. 25, No. 1, 137-144 doi: 10.7334/psicothema2012.260.
- Petković, N. Rapajić. M. (2021). The Influence Of Internal Communication On Employees Motivation In Organizations In Serbia.*Economic Themes*, 59(4): 515-533.
- Pilligua, L. Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, vol XVI. núm. 28.
- Prada, R.; Rueda, M. y Ocampo, P. (2020) Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología.

- Prasad, R. & Agrawal, M. (2019). Relationship of organizational climate and performance appraisal system facets with job satisfaction in the coal mining industry. *International Journal of Social Sciences Review*, 2019, 7(6), 1763-1767.
- Rafiee, M., Kazemi, H. y Alimiri, M. (2013). Investigating the effect of job stress and emotional intelligence on job performance. *Management Science Letters*. Vol. (3): 2417–2424. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2013.08.025>.
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35, 195-205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Reyes, S. (2010). El clima y cultura laboral. En: Portal de innovación educativa. http://www.eduinnova.es/abril2010/Clima_Cultura_Laboral.pdf.
- Robbins, S. (2007), *Organizational Behavior*, New Jersey: Prentice Hall International. Inc.
- Roy, S., Khan, R. y Shanto, N. (2023). Bankers' job stress, job performance, and job commitment trajectories during the COVID-19 pandemic. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation*. vol. 19 (3), 2023:203-228. <https://doi.org/10.7341/20231936>.
- Ruiz Medina, M. (2013). Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México. Recuperado de <http://ww.eumed.net>.
- Saefuddin, E. y Darmawan, J. (2019) The Influence of Training, Motivation, and Work Ethics on Internal Communication and Their Impact on Employee Performance. *European Journal of Business and Management*. Vol.11, No.24, 2019.
- Salazar, A. M. (2017). La comunicación interna como desafío en las PyMES comerciales de Guayaquil. *INNOVA Research Journal*, 2(10.1), 165–174. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n10.1.2017.499>.
- So, I. G., Noerlina, Djunggara, A. A., Fahrobi, R., Simamora, B. H. y Ruangkanjanases, A. (2018). Effect of Organizational Communication and Culture on Employee Motivation and Its Impact on Employee Performance. *Pertanika J. Soc. Sci. and Hum*, 26(2), 1133-1142.

- Sociedad de Comercio Exterior del Perú - COMEX. (2022). Desarrollo del sector inmobiliario en 2021 y expectativas para 2022. Recuperado de: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/desarrollo-del-sector-inmobiliario-en-2021-y-expectativas-para-2022>.
- Sopiah, S., Kurniawan, D., Nora, E. y Narmaditya, B. (2020). Does Talent Management Affect Employee Performance?: The Moderating Role of Work Engagement. *Journal of Asian Finance, Economics and Business* Vol 7 No 7 (2020) 335 – 341.
- Suliman, A. and Al Harethi, B. (2013). "Perceived work climate and employee performance in public security organizations in the UAE", *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 7 No. 3, pp. 410-424. <https://doi.org/10.1108/TG-03-2012-0001>.
- Sunarsih, N. & Helmiatin (2017). Influence of Organizational Climate, Motivation, and Job Satisfaction on Employee Performance. *Review of Integrative Business and Economics Research*, Vol. 6, Supplementary Issue 1.
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2023). <https://www.sunat.gob.pe>.
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2023). Regímenes Tributarios. <https://emprender.sunat.gob.pe/>.
- Suranto y Puji Lestari, E, (2014). Pengaruh Motivasi, Gaya Kepemimpinan, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada KPPN Percontohan Jambi, Banko dan Muara Bungo, *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Vol 10, No.2. Hal.148- 160.
- Syafii, L., Thoyib, A., Nimran, U. y Djumahir (2015). The Role of Corporate Culture and Employee Motivation as a Mediating Variable of Leadership Style related with the Employee Performance (Studies in Perum Perhutani). *Procedia Social and Behavioral Sciences*. (211), 1142-1147. doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.152>.
- Taghipour, A. y Dejban, R. (2013). Job Performance: Mediate Mechanism of Work Motivation. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. (84), 1601 – 1605. doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.796>.
- Texeira, M., Fulgencio, C.y Avelar, C. (2018). Influence of Internal Communication on the Organizations' Performance: Proposition of Model. *FUTURE STUDIES RESEARCH*

JOURNAL -FIA BUSINESS SCHOOL.

- Trentin, L. (2023). Organizational climate practices in absorptive capacity: an analysis from the textile industry. *Brazilian Journal of Management*. Vol. 16 (3) 4. <https://doi.org/10.5902/1983465973655>.
- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz.
- Üçüncü, K. (2016). İş, hayat ve motivasyon. Karadeniz Teknik Üniversitesi, in Fen Bilimleri Enstitüsü, Orman Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı.
- Uyanik, G. & Guler, N. (2013). A study on multiple linear regression analysis. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 106 (2013) 234-240. doi: 10.1016/j.sbspro.2013.12.027.
- Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad.
- Vercic, A. T., Vercic, D., & Sriramesh, K. (2012). Internal communication: Definition, parameters, and the future. *Public Relations Review*, 38(2), 223–230.
- Verghese, A.K. (2017). Internal communication: practices and implications. *SCMS Journal of Indian Management*, 103-113.
- Vizano, N., Sutawidjaya, A. & Endri, E. (2020). The Effect of Compensation and Career on Turnover Intention: Evidence from Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business* Vol 8 No 1 (2021) 471–478.
- Vizano, N., Utami, W., Johanes, S., Herawati, A., Aima, H., Sutawidjaya, A., Purwanto, A., Supono, J., Rahayu, P., Setiyani, A. y Widayati, C. (2020). Effect of Compensation and Organization Commitment on Turnover Intention with Work Satisfaction as Intervening Variable in Indonesian Industries. *Systematic Reviews in Pharmacy*. Vol. 11(9): 287-298.
- Wahyuhadi, J., Hidayah, N., & Aini, Q. (2022). A model of performance evaluation for healthcare workers based on satisfaction and remuneration (financial and non-financial). <https://doi.org/10.20473/fmi.v58i4.38126>.
- Wahyuhadi, J., Hidayah, N. & Aini, Q. (2023). Remuneration, Job Satisfaction, and

Performance of Health Workers During the COVID-19 Pandemic Period at the Dr. Soetomo Hospital Surabaya, Indonesia: <https://doi.org/10.2147/PRBM.S396717>

- Wang, H. and Chang, Y. (2017), "The influence of organizational creative climate and work motivation on employee's creative behavior", *Journal of Management Science*, Vol. 30 No. 3, pp. 51-62.
- Young, J., Miao, C., Oh, I., Berry, C. y Kim, K. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences*. Vol. 36 (3): 377-389. do.
- Zumbo, B. D. & Rupp, A. A. (2004). Responsible modeling of measurement data for appropriate inferences: Important advances in reliability and validity theory. En D. Kaplan (ed.) *The Sage Handbook of Quantitative Methodology for the Social Sciences*, (pp. 73-92). Thousand Oaks: Sage Pressi.org/10.1002/CJAS.1495.