

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO  
LABORAL DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE  
CAPACITACIÓN DEL PERÚ, LIMA 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**JOCELYNE HIPOLITA MENDOZA ZÁRATE**

**CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2622-4972**

**ASESOR:**

**Dr. Fernando Núñez Vara**

**CÓDIGO ORCID: 0000-0003-4054-9674**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Planeamiento estratégico y desarrollo Institucional**

**LIMA, PERÚ**

**JULIO, 2021**



## **Dedicatoria**

A ti porque nunca te rindes y luchas por tus sueños, porque sabes que cada día puedes ser mejor y vas por ello.

Te mereces cada logro obtenido. Disfrútalo.

## **Agradecimientos**

A Dios por darme las fuerzas, a mis padres y hermanos porque siempre creyeron en mí, a Sandro porque me dio valor, a Cathi porque su ayuda fue el empuje para salir adelante y a todos aquellos que me dieron la confianza para creer que todo podía lograrlo al decirme que soy la mejor.

## Resumen

En la empresa en que basaremos la investigación se han detectado molestias por parte del personal a causa del trabajo remoto que realizan por encontrarnos en un estado de emergencia por culpa de la pandemia del Covid-19, esto ha evidenciado algunas carencias que están afectando el desempeño laboral esto en base a ello hemos podido formular el problema de investigación: ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021?

El propósito del estudio es Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Consideramos como hipótesis Alterna Existe relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Trabajaremos con un diseño no experimental – transversal con tipo de investigación correlacional, tuvimos como población a 45 empleados y nuestra muestra fue de 30 empleados, la obtención de datos fue a través de 2 cuestionarios con escala tipo Likert.

La fiabilidad de los instrumentos dio como resultado Excelente al ser utilizado el estadístico del alfa de Cronbach, ,909 para el primer instrumento Clima Organizacional y ,912 para el segundo Desempeño Laboral.

En la prueba de hipótesis de Rho de Spearman se obtuvo ,826 con un p valor ,000; por lo cual se concluyó que existe una correlación positiva Alta entre las variables Clima organizacional y Desempeño laboral.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral.

## **Abstract**

In the company on which we will base the investigation, annoyances on the part of the staff have been detected due to the remote work they carry out because we are in a state of emergency due to the Covid-19 pandemic, this has evidenced some shortcomings that are affecting performance. Based on this, we have been able to formulate the research problem: In what way is the organizational climate and the work performance of the personnel of a Training company in Peru, Lima 2021 related?

The purpose of the study is to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the personnel of a Training company in Peru, Lima 2021.

We consider as an alternative hypothesis There is a relationship between the organizational climate and the work performance of the personnel of a training company in Peru, Lima 2021.

We will work with a non-experimental - cross-sectional design with a correlational type of research, we had 45 employees as a population and our sample was 30 employees, the data was obtained through 2 questionnaires with a Likert-type scale.

The reliability of the instruments resulted in Excellent when Cronbach's alpha statistic was used, .909 for the first Organizational Climate instrument and .912 for the second Work Performance.

In Spearman's Rho hypothesis test, 826 was obtained with a p value of, 000; Therefore, it was concluded that there is a high positive correlation between the variables Organizational climate and Work performance.

Keywords: Organizational climate, job performance.

## Tabla de Contenidos

### Contenido

<b>Dedicatoria</b> .....	i
<b>Agradecimientos</b> .....	ii
<b>Resumen</b> .....	iii
<b>Abstract</b> .....	iv
<b>Tabla de Contenidos</b> .....	v
<b>Lista de Tablas</b> .....	viii
<b>Lista de Figuras</b> .....	x
<b>Lista de Apéndices</b> .....	xi
<b>Introducción</b> .....	1
<b>Capítulo I: Planteamiento del Problema</b> .....	3
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b> .....	3
<b>1.2 Planteamiento del problema</b> .....	6
<b>1.2.1 Formulación del Problema General</b> .....	6
<b>1.2.2 Problemas Específicos</b> .....	7
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b> .....	7
<b>1.3.1 Objetivo General</b> .....	7
<b>1.3.2 Objetivos Específicos</b> .....	7
<b>1.4 Justificación e importancia de la investigación</b> .....	8
<b>1.5 Limitaciones</b> .....	9
<b>Capítulo II: Marco Teórico</b> .....	10
<b>2.1 Antecedentes</b> .....	10
<b>2.1.1. Internacionales</b> .....	10
<b>2.1.2. Nacionales</b> .....	14
<b>2.2 Bases teóricas</b> .....	18
<b>Clima Organizacional</b> .....	18
<i>Concepto</i> .....	18
<i>Dimensiones del clima organizacional</i> .....	20
<i>Características</i> .....	21
<i>Variables</i> .....	21
<i>Factores que afectan el clima</i> .....	22
<i>Ventajas de medir el clima organizacional</i> .....	23
<b>Desempeño Laboral</b> .....	24
<i>Concepto</i> .....	24
<i>Dimensiones del Desempeño laboral</i> .....	26

<i>Características</i> .....	27
<i>Modelos de evaluación de desempeño</i> .....	29
<i>Factores que influyen en el desempeño laboral</i> .....	29
<i>Comunicación</i> .....	31
<i>Realimentación sobre el desempeño</i> .....	32
<i>Medios para detectar las necesidades de capacitación</i> .....	32
<b>2.2 Definición de Términos Básicos</b> .....	<b>33</b>
Clima Organizacional .....	33
Desempeño Laboral .....	34
<b>Capítulo III: Metodología de la Investigación</b> .....	<b>36</b>
<b>3.1. Enfoque de la Investigación</b> .....	<b>36</b>
<b>3.2 Variables</b> .....	<b>36</b>
Variable Independiente .....	36
Clima Organizacional .....	36
Variable Dependiente .....	37
Desempeño Laboral .....	37
<b>3.3. Hipótesis</b> .....	<b>39</b>
<b>3.3.1. Hipótesis general</b> .....	<b>39</b>
<b>3.3.2. Hipótesis específicas</b> .....	<b>39</b>
<b>3.4. Tipo de Investigación</b> .....	<b>39</b>
<b>3.5. Diseño de la Investigación</b> .....	<b>40</b>
<b>3.6. Población y Muestra</b> .....	<b>40</b>
<b>3.6.1. Población</b> .....	<b>40</b>
<b>3.6.2. Muestra</b> .....	<b>40</b>
<b>3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</b> .....	<b>41</b>
<b>Fiabilidad del instrumento de Clima Organizacional</b> .....	<b>41</b>
<b>Fiabilidad del instrumento de Desempeño Laboral</b> .....	<b>42</b>
<b>Capítulo IV: Resultados</b> .....	<b>45</b>
<b>4.1. Análisis de los Resultados</b> .....	<b>45</b>
<b>Contrastación de la hipótesis general</b> .....	<b>50</b>
<b>Contrastación de la hipótesis específicas</b> .....	<b>51</b>
<b>Contrastación de la hipótesis específica 1</b> .....	<b>51</b>
<b>Contrastación de la hipótesis específica 2</b> .....	<b>52</b>
<b>Contrastación de la hipótesis específica 3</b> .....	<b>53</b>
<b>Contrastación de la hipótesis específica 4</b> .....	<b>54</b>
<b>Contrastación de la hipótesis específica 5</b> .....	<b>55</b>
<b>4.2. Discusión</b> .....	<b>59</b>



<b>Conclusiones .....</b>	<b>62</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>63</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>65</b>
<b>Apéndices .....</b>	<b>73</b>

## Lista de Tablas

<i>Tabla 1: Operacionalización de variables</i> .....	38
<i>Tabla 2: Estadística de Fiabilidad Cuestionario Clima Organizacional</i> .....	41
<i>Tabla 3: Estadística de Fiabilidad Cuestionario Clima Organizacional</i> .....	42
<i>Tabla 4: Ficha técnica 1</i> .....	43
<i>Tabla 5: Ficha técnica 2</i> .....	44
<i>Tabla 6: Edades de los encuestados</i> .....	45
<i>Tabla 7: Estadística Descriptiva Clima Organizacional</i> .....	46
<i>Tabla 8: Estadística Descriptiva Desempeño Laboral</i> .....	47
<i>Tabla 9: Prueba de Normalidad</i> .....	48
<i>Tabla 10: Correlaciones</i> .....	49
<i>Tabla 11: Resultados de correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral</i> ...	50
<i>Tabla 12: Resultados de correlación entre la estructura y desempeño laboral</i> .....	51
<i>Tabla 13: Resultados de correlación entre la comunicación y desempeño laboral</i> .....	52
<i>Tabla 14: Resultados de correlación entre la identidad y desempeño laboral</i> .....	53
<i>Tabla 15: Resultados de correlación entre la autonomía y desempeño laboral</i> .....	54
<i>Tabla 16: Resultados de correlación entre la motivación y desempeño laboral</i> .....	55
<i>Tabla 17: Cuadro de Regresión</i> ... ..	56
<i>Tabla 18: Resumen del modelo</i> .....	56
<i>Tabla 19: Cuadro de ANOVA</i> .....	57

*Tabla 20: Cuadro de Coeficientes* ..... 58

## **Lista de Figuras**

*Figura 1: Estadística Descriptiva Clima Organizacional.....46*

*Figura 2: Estadística Descriptiva Desempeño Laboral .....47*

## Lista de Apéndices

<i>Apéndice 1: Cuestionario Clima Organizacional.....</i>	<i>73</i>
<i>Apéndice 2: Cuestionario Desempeño Laboral .....</i>	<i>74</i>
<i>Apéndice 3: Escala de confiabilidad de Alfa de Cronbach para Clima Organizacional.....</i>	<i>75</i>
<i>Apéndice 4: Estadístico de total de elemento de Alfa de Cronbach para Desempeño Laboral.....</i>	<i>76</i>
<i>Apéndice 5: Escala de confiabilidad de Alfa de Cronbach para Desempeño Laboral .....</i>	<i>77</i>
<i>Apéndice 6: Estadístico de total de elemento de Alfa de Cronbach para Desempeño Laboral .....</i>	<i>78</i>
<i>Apéndice 7: Resultados Cuestionario Clima Organizacional .....</i>	<i>79</i>
<i>Apéndice 8: Resultados Cuestionario Desempeño Laboral.....</i>	<i>80</i>
<i>Apéndice 9: Matriz de consistencia. ....</i>	<i>81</i>
<i>Apéndice 10: Organigrama de la empresa.....</i>	<i>82</i>
<i>Apéndice 11: Informe de Turnitin.....</i>	<i>83</i>

## **Introducción**

Esta investigación se realizó en el año 2021 en el cual nos encontrábamos en un estado de emergencia sanitaria a causa de la pandemia del Covid – 19 esto genero un cambio de 360° en las organizaciones ya que tuvieron que adaptarse a la nueva normalidad en la cual la empresa en la que basaremos el estudio a diferencia de otras pudo mantenerse trabajando por el servicio que brinda al ser un servicio de capacitación personalizada a grandes empresas, pudo mantener a su personal trabajando bajo la modalidad remoto, es decir, conectados a través de una computadora desde casa. El cambio de modalidad de trabajo afecto en parte al personal ya que tuvieron que adaptarse de dictar capacitación de manera presencial y estar acostumbrados a la interactividad física a pasar a sesiones virtuales donde muchas veces por temas de poca señal no es posible prender las cámaras, emocionalmente el personal estuvo afectado, ya que era un cambio radical a lo acostumbrado, es por eso que se detectaron factores que podían afectar el desempeño laboral y es donde nace la necesidad de investigar cómo afecta el clima organizacional en el desempeño laboral.

La percepción del clima Organizacional se ha vuelto uno de los principales motivos de rotación de personal, es por eso la importancia de poder estudiar cómo se siente el personal de la empresa en la cual basaremos la investigación, necesitamos identificar que necesita el personal para sentirse feliz en sus puestos.

En estos tiempos mucho se habla del crecimiento personal en las organizaciones, en cómo se desarrolla el personal, si este ve miras de crecimiento en la empresa que labora, si se siente capaz de seguir capacitándose para obtener mejores puestos, si es capaz de continuar una especialización para un crecimiento personal.

La investigación que realizaremos quiere Determinar cómo influye el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021, poder conocer la percepción que tiene el personal sobre su puesto y el entorno donde se desenvuelven.

En el desarrollo hemos encontrado bases para poder interiorizar a profundidad sobre los conceptos tanto de clima organizacional como desempeño laboral, comprender todo lo que influye en el sentir del personal, tener una base de lo que es necesario para crear un entorno adecuado donde desempeñarse, un canal de comunicación entre las jerarquías, lograr que el personal se sienta identificado con la empresa, que sea capaz de desenvolverse por sí solo y se sienta motivado a tener un desempeño impecable.

## Capítulo I: Planteamiento del Problema

### 1.1 Descripción de la realidad problemática.

A lo largo de los tiempos siempre se ha estudiado el comportamiento humano para lograr identificar como se sienten en el entorno donde se desarrollan.

(Chiavenato 2007) Nos habla de un estudio bastante conocido que se realizó entre los años 1927 al 1932 llamado “*El Experimento de Hawthorne*” esta investigación buscaba verificar la correlación que existía entre la iluminación del lugar de trabajo con la productividad, Elton Mayo extendió a el estudio de la fatiga, de los accidentes en el puesto, la rotación del personal y como afectan las condiciones de trabajo en la productividad.

En la primera fase del experimento que consto de cuatro, se hizo las pruebas con la iluminación donde se observó que los trabajadores reaccionaban según su suposición personal, sentían una obligación a producir más cuando la luz era más intensa, y cuando está era más tenue su productividad bajaba, con esto se comprobó la preponderancia del factor psicológico sobre el fisiológico. Las condiciones psicológicas afectaban la eficiencia de los operarios.

En la segunda fase, se trató del experimento de montar una sala de interruptores, este trajo las siguientes conclusiones:

- a) Las empleadas se sentían cómodas trabajando en el área de pruebas porque incluso consideraban que la supervisión no era tan estricta como en el área de control, no sentían ansiedad y eran libres al trabajar.
- b) Al no sentir presiones era más fácil entablar conversaciones logrando un espacio amistoso y que les daba satisfacción.
- c) Ya no sentían tener un supervisor, este paso a convertirse en un orientador.
- d) Se logro crear un equipo de trabajo al sentir confianza en sus demás compañeras.



e) Se plantearon objetivos comunes aumentando el ritmo de la producción incluso sin haberlo solicitado.

¿Qué podemos concluir de parte de este experimento?

El ser humano necesita sentirse parte de un equipo, esto mejora su desempeño ya que se siente apoyado, un buen ambiente laboral valdrá más que un incentivo salarial o material. El trabajo en equipo será más influyente al logro de objetivos de productividad.

Toda persona quiere sentirse reconocido, que la comunicación sea clara, el pensar de Taylor que el ser humano solo piensa en beneficios monetarios ha pasado al olvido ya que seguramente ya han escuchado que el salario emocional muchas veces está por encima del económico.

Ivancevich (2006, como se citó en Victorio,2018) nos menciona que cuando se habla de Clima organizacional este abarcara el análisis de los comportamientos de los empleados, las actitudes que tienen y como se desenvuelven en su entorno de trabajo, el objetivo de este estudio es comprender el cómo se siente, si está identificado con los valores de la empresa, el conocer las aptitudes de los trabajadores y de esa manera saber si esta cómodo con el ambiente donde se desarrolla con el fin de saber cómo todo esto podría afectar a la organización.

La empresa en la cual basaremos la investigación se dedica a brindar servicios de capacitación personalizada a grandes empresas que reconocen la importancia de la formación continua a sus empleados, está conformada por personal de *staff*, coordinadores de operaciones y capacitadores, actualmente desarrolla sus funciones por medio de trabajo remoto, a causa de la situación de emergencia sanitaria en la que se encuentra el país.

Por motivo de la pandemia se tuvo que recurrir a trabajar desde casa, esto causo la incomodidad de no contar con un espacio donde trabajar cómodamente, se creó la dificultad de tener reuniones por *Zoom* o *Teams* donde por falencias de la señal de internet muchas veces no

se podía prender la cámara y esto creaba una comunicación fría, el equipo tuvo que adaptarse a dictar capacitaciones en sesiones remotas y la adaptabilidad fue complicada ya que el agotamiento era mayor que dictar de forma presencial, se tuvo que crear nuevas formas de enseñanza lúdica para captar la atención de los oyentes en un medio virtual. Todo esto causo que el personal se sienta agotado, considere que no tiene apoyo de la empresa y esto pudo afectar el desempeño laboral.

Toda esto se evidencio por medio de las evaluaciones que realiza la empresa para conocer el nivel de estrés, el desempeño del personal, la conectividad con la que cuentan además de buscar conocer cómo se sienten en la empresa, esta información es compartida con el equipo en las reuniones trimestrales para conocer como se encuentra la empresa pero de igual forma es información confidencial la cual no se me ha permitido colocar en mi investigación por negativa de la empresa.

Es por eso que teniendo en consideración las evaluaciones constantes que realiza la empresa quiero conocer si estas han dado resultado para que las condiciones de trabajo mejoren y esto les permita un buen desarrollo de sus puestos, si tienen los equipos necesarios, la tecnología que requieren para sus labores, si se sienten apoyados por sus líderes y estos les brindan autonomía para desarrollarse y proponer nuevas iniciativas que aporten valor a la organización.

Varela y Salgado (2010, como se citó en Alegre, 2017) mencionan que el Desempeño es la acción voluntaria de cada individuo que se propone alcanzar los objetivos de la empresa, para ello realizara una serie de aportes que ayudaran a potenciar el logro de metas a futuro.

Amorós (2007, como se citó en Cossio, 2018) nos recuerdan la importancia de la evaluación del desempeño ya que por medio de procedimientos estructurales y sistemáticos, se puede llegar a una medición de la efectividad de las labores asignadas en los puestos, está

evaluación se ve influenciada por los comportamientos y los resultados de los trabajos asignados, está nos ayuda también para identificar el nivel de ausentismo a su posición, de esta manera se recolecta información con el fin de poder hacer una planificación de una escala de recompensas o sanciones con las miras de mejorar el desempeño laboral.

También deseamos conocer cuáles son las expectativas de crecimiento que esperan de la empresa, tanto educativa como en su carrera profesional en la organización, ya que se brindan cursos de especialización queremos saber si están correctamente aplicados a sus necesidades y buscar las opiniones de qué tipo de desarrollo buscan.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado es que buscamos conocer cómo se encuentra el clima organizacional, como se siente trabajando el personal de la empresa en mención, queremos saber si se sienten a gusto con sus puestos de labores, con el ambiente donde se desarrollan y si tienen todas las condiciones necesarias para desempeñarse correctamente en la organización.

Conocer si se sienten identificados con la empresa y la consideran como su segunda familia. Considerando a los colaboradores y en búsqueda de mantener la continuidad de éxito en la organización queremos investigar cómo se encuentra el Clima organizacional y el desempeño laboral que tienen los trabajadores.

El clima organizacional es un factor que podría contribuir con el Desempeño laboral y esta tesis va a analizar estas implicancias.

## **12 Planteamiento del problema**

### **1.2.1 Formulación del Problema General.**

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021?

## **1.2.2 Problemas Específicos.**

¿De qué manera se relaciona la estructura y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021?

¿De qué manera se relaciona la comunicación y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021?

¿De qué manera se relaciona la identidad y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021?

¿De qué manera se relaciona la autonomía y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021?

¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021?

## **13 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Determinar la relación entre la estructura y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Determinar la relación entre la identidad y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Determinar la relación entre la autonomía y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

#### **14 Justificación e importancia de la investigación**

Esta investigación se realiza ya que se ha identificado el malestar por parte de los trabajadores al encontrarse ante el cambio de pasar de dictar capacitaciones presenciales a dictar por medios remotos a causa del confinamiento en que nos encontramos por el estado de emergencia en que vivimos actualmente, siendo esto más agotador además de tener la dificultad de no contar con un espacio cómodo y sin distracciones en casa para poder trabajar, teniendo las carencias muchas veces de una mala señal de internet, sumado a esto tener que conciliar la vida personal con la laboral manejándolas en un mismo lugar, todo esto ha causado que el desempeño laboral se vea afectado, es por eso que la investigación que realizaremos busca encontrar los factores que pueden afectar el desempeño y para eso analizaremos como se encuentra el clima organizacional ya que también se comenta que la comunicación no está siendo la adecuada, las indicaciones no llegan a tiempo e incluso el trabajar en equipo se ha vuelto más complicado.

Nuestro fin es lograr un buen clima organizacional, pulir esas falencias brindando soluciones de mejora para el crecimiento de la empresa y el personal.

Buscamos verificar si el trabajador cuenta con todo lo necesario para desempeñarse cómodamente en su puesto de trabajo remoto.

## **15 Limitaciones**

Al realizar la investigación nos encontramos con limitaciones como:

- La negación de los permisos para el uso del nombre de la empresa.
- Falta de presupuesto para la compra de libros de consulta para elaborar la teoría.
- Dificultad en los tiempos para realizar la elaboración de la tesis.
- Complicaciones en la solicitud de participación de los encuestados por encontrarnos trabajando a través de medios remotos a causa de la situación de emergencia sanitaria en la que se encuentra el país.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

Santamaria (2020) planteó que su investigación tuvo como objetivo determinar si la variable clima organizacional en las dimensiones seleccionadas, tuvo incidencia en la variable desempeño laboral de la empresa Datapro S.A.

Para conocer la información se trabajó con un diseño correlacional, encuestando a 106 trabajadores con un cuestionario tipo Likert de 32 preguntas. Para validar la fiabilidad del instrumento se contó con el coeficiente Alfa de Cronbach con un valor de 0,919 destacado en nivel excelente. Por medio de la prueba del Chi Cuadrado con el nivel de significancia asintótica (bilateral) fue igual a 0,000 el cual es menor que el nivel de significación de 0,05.

Los resultados demostraron que el clima organizacional si está relacionado con el desempeño laboral de la empresa Datapro S.A.

Meza (2018) menciona que su investigación se basó en conocer Si el desempeño laboral se ve afectado por el clima organizacional prevaleciente, debería notarse en el grado de compromiso de los trabajadores, para esto se utilizó un diseño empírico cuantitativo es por eso que se trabajó con 100 empleados de la universidad Linda Vista, apoyándose de cuestionarios con escala de Likert teniendo en el instrumento un alto grado de confiabilidad (alfa de Cronbach de .885) apoyándose de técnicas descriptivas y procedimientos de estadística inferencial como la r de Pearson. Se halló que hay una correlación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral ( $r = .569$ ,  $p = .000$ ), con lo que podríamos decir, cuanto mejor sea el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, los empleados tendrán un mejor desempeño laboral.

Otro punto importante que se detectó en el estudio es que el personal con mejores ingresos (un mejor sueldo) sienten que el clima organizacional es más favorable, lo que nos hace saber que el estatus de la organización marca una diferencia importante en la percepción del ambiente laboral.

Hablando de las variables demográficas de edad y antigüedad con las variables estudiadas, se obtuvo que la edad no influye en la percepción del clima y tampoco afecta al desempeño, cuando se revisó la antigüedad se observó que, sí tiene más relación con el clima que con el desempeño, lo que nos dijo que a mayor antigüedad la percepción del clima es mejor.

Zans (2017) refiere en la investigación el deseo de identificar si el clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa en Matagalpa, para realizar el estudio se utilizó el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo – explicativo.

Se trabajo con una población de 88 trabajadores administrativos y funcionarios que estuvieron en el periodo 2016 pero solo se contó con una muestra de 59 personas.

El fin de la investigación era obtener información sobre qué áreas podrían estar afectadas y buscar de mejorar el clima, para esto se realizaron los instrumentos tipo entrevistas según una normativa establecida en UNAM.

Los resultados dieron a conocer que el clima organizacional actual en FAREM, es de optimismo y entusiasmo en gran medida, pero también de frialdad y distanciamiento en menor cantidad, es por eso que se consideró medianamente favorable y desfavorable. Si el clima organizacional mejorara este incidirá en el desempeño laboral de los trabajadores de dicha facultad.



Concluyen la investigación recomendando la motivación a los directivos, jefes y áreas encargadas con el fin de aumentar los niveles de euforia y satisfacción en el clima organizacional con miras de mejorar el desempeño.

Villadiego y Alzate (2017) planteó como objetivo investigar como el clima organizacional y el desempeño laboral se pueden relacionar en función de las relaciones interpersonales del personal de PETROLEUM & LOGISTICS S.A.S. de la ciudad de Bogotá, el estudio tomo como periodo de investigación el primer semestre del 2016, con el deseo de mejorar el clima de dicha empresa.

La investigación se trabajó con un diseño descriptivo de enfoque mixto, ya que se tomó como referencia la situación anterior hablando del clima organizacional, considerando las variables antes mencionadas.

La empresa contaba con un número reducido de empleados es por eso que se consideró la totalidad de la población para el análisis siendo un total de 8 personas.

Se trabajo con cuestionarios y su validez se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación.

Se calcularon coeficientes de correlación de Spearman entre las puntuaciones de las dimensiones, los dominios y los puntajes totales del cuestionario.

El estudio nos mostró que el desempeño laboral no tiene una gran incidencia en el clima, comparándolo con otras variables, pero que si se debieran tomar acciones para disminuir su riesgo. Por otro lado, las relaciones interpersonales si influyen en gran medida al clima y estas están afianzadas entre los colaboradores.

Con los resultados obtenidos se determinó que es importante la participación de los jefes inmediatos y del área de talento humano.

Palomino y Peña (2016) refiere en su investigación la búsqueda de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es por eso que se utilizó un diseño correlacional teniendo a 97 personas como muestra del estudio, considerando como instrumento una encuesta con la escala de Likert de la mano del modelo IMCOC, este tiene un nivel de confiabilidad alto (alfa de Cronbach: 0,89) así también un nivel de consistencia y validez apta para las 45 preguntas que se incluyeron. Se usaron medidas de correlación estadística, el estadístico Chi cuadrado, y su nivel de significancia  $p < 0,05$  se demostró en tanto mejora el clima organizacional, el desempeño personal también lo hace e incluso en un considerable 68.7% según los estudios que se realizaron al personal de VENEPLAST LTDA.

En el estudio se encontró una relación directa entre la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral, esto demostró que a medida que se encuentren en un entorno laboral agradable el personal tendrá mejores resultados en sus funciones.

Nos habla que a medida que la valoración del personal mejora, el desempeño aumento considerablemente, además también se habló de la influencia de la motivación y las relaciones interpersonales.

Las conclusiones fueron, en tanto mejora el clima organizacional, el desempeño personal también lo hace e incluso en un considerable 68.7% según los estudios que se realizaron al personal de VENEPLAST LTDA.

### **2.1.2. Nacionales.**

Castillo (2019) menciona que su investigación busca encontrar una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en una empresa constructora ya que se observaba diferencias entre los colaboradores lo que indirectamente afectaba a la empresa, es por eso que se buscó determinar si realmente el clima organizacional podía afectar al desempeño laboral del personal.

Se trabajo con un diseño de tipo correlacional, en la que la población estuvo conformada por 34 trabajadores, con una muestra igual, los datos se recolectaron por medio de la técnica de muestro censal, se aplicaron las encuestas a la muestra antes mencionada con una alta confiabilidad a través del estadístico alfa de Cronbach, 0.959 para el cuestionario de clima organizacional y 0.957 para el cuestionario de desempeño laboral. En la prueba de hipótesis se obtuvo un R de Spearman 0.866, con un p valor 0.000, es por eso que se concluye que existe una correlación positiva alta entre ambas variables.

Los estudios realizados dieron por conclusión que mientras mejore el clima organizacional el desempeño laboral mejorara para dicha empresa.

Se encontró que el personal siente que las condiciones de trabajo no son las adecuadas, no se conocen políticas de la empresa para ser seguidas, no hay valores ni funciones determinadas por la organización, es decir, no encuentran una correcta dirección a la cual seguir.

También se encontró que la comunicación no es la esperada, ya que se brinda indicaciones con poca antelación, no hay una adecuada confianza para poder resolver dudas, se requiere un cronograma de trabajo para establecer plazos y responsabilidades.

El personal no se siente respaldado por la empresa es por eso por lo que no se sienten identificados con la misma. En medida que esto mejore, el clima organizacional en la empresa mejorara.

Pastor (2018) refiere identificar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral, para poder llegar a la comprobación de la hipótesis se realizó una encuesta en las que se utilizaron dos cuestionarios para la recolección de datos y se tuvo como muestra a 280 trabajadores administrativos que estuvieron en el periodo 2016, se trabajó con un diseño correlacional con un valor de Rho de Spearman de 0,941, el cual presenta correlación significativa, el valor de sigma (bilateral) es de 0,004 el mismo que al ser menor a 0,05 se interpreta que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

El estudio realizado comprobó la relación que existe entre la influencia del clima organizacional y el desempeño laboral destacando que el personal administrativo no se siente cómodo con los líderes a cargo, sienten que la formación que le brinda la empresa es muy baja además de no sentirse motivados.

El autor concluye que es necesario implementar un plan de sostenibilidad y contar con capacitaciones de habilidades blandas al personal gerencial para mejorar la comunicación y trabajo en equipo, además propone brindar cursos de especialización para todo el personal y de esa manera se sientan capacitados para sus puestos. También recomienda poder contar con talleres de manejo de estrés, todas estas propuestas deberán considerarse en el presupuesto anual de capacitación al personal.

Bobadilla (2017) menciona que el objetivo de esta investigación fue encontrar la relación que podría haber entre el clima organizacional y desempeño laboral en los institutos superiores de Huancayo, por lo cual se utilizó un diseño correlacional siendo la muestra 104 docentes de cuatro instituciones de la localidad. Se realizó una encuesta de tipo Likert para las variables antes mencionadas. Por medio de los estadígrafos Chi cuadrada

que demuestra una diferencia entre ambos resultados, la Chi calculada (0,8199) es mayor que la “t” teórica (0,711), con un nivel de significancia de  $y\ gl=4$ .

se determinó que si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los institutos superiores de Huancayo.

Estela y Puyo (2017) mencionan como objetivo conocer la existencia de relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral para ello se utilizó un diseño correlacional considerando a 92 trabajadores como la muestra. Se realizó una encuesta con escala Likert conformado por 26 ítems en ella se obtuvo que sí existe relación significativa ( $r=.403^{**}$ ;  $p < .000$ ) entre clima organizacional y desempeño laboral.

En dicha investigación se determinó que si existía relación con los puntos antes mencionados y esto estaba afectando el desempeño del personal e incluso la visión de los clientes al relacionarse con empresas constructoras que no tenían un control adecuado con su personal.

Con deseos de mejorar, la investigación concluye con la recomendación de establecer un esquema de recompensa para motivar a los trabajadores.

Establecer cronogramas para llevar un control de actividades futuras y mejorar la comunicación interna.

De igual forma se requiere un constante apoyo de las áreas para lograr un ambiente agradable de trabajo.

Gallegos (2016) presentó su investigación con el fin de determinar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Ministerio Publico Gerencia Administrativa de Arequipa, para la obtención de datos se consideró el diseño correlacional teniendo como población a 56 trabajadores. Se uso una encuesta tipo Likert en base a las variables de investigación y con el fin de comprobar la relación entre ellas. En el análisis de resultados de la prueba Chi cuadrado se observó que, si existe relación con los indicadores conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, iniciativa, colaboración y resolución de problemas, al ser el p valor o nivel de significancia inferior a 0.05 (5%).

En esta investigación que se hizo al personal del Ministerio Publico de Arequipa se pudo identificar que el principal motivo por el cual los trabajadores no se sentían a gusto era porque no se estaban estableciendo los procesos de manera correcta, es decir, no se llevaba un control adecuado de las actividades, no se conocían los Manuales de Proceso MAPRO, existía una mala toma de decisiones y no estaban considerando el Manual de organización y funciones (MOF) para la medición del clima organizacional en función al desempeño, no existían capacitaciones que complementen a las funciones que desarrolla el personal.

Todo esto conlleva a que los empleados se sintieran desamparados al no contar con una dirección correcta.

No se encontraba participación entre los recursos humanos, solo se limitaban a cumplir con los procesos administrativos y de legalidad.

No hubo una correcta valoración a los colaboradores y no se validó algún tipo de motivación.

Para solucionar estos inconvenientes la autora propuso se establezcan auditorias periódicas del clima organizacional en la institución, con el fin que se identifique el potencial de los empleados para orientarlo al logro de los objetivos de la entidad pública, lo que se busca es hacer partícipe al personal sobre las decisiones que se tomen como institución, esto les brindara confianza y autonomía para mejorar su desempeño laboral por ende mejorara el clima de la organización.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Clima Organizacional**

#### ***Concepto***

Rodríguez (2016) menciona que la descripción va a depender mucho de la cultura con la que se desarrolla la empresa, es como decir la identidad de la compañía, nos menciona que esto influirá en la motivación y la conducta del personal.

Rivera et al. (2018) muestran la importancia del seguimiento de como se está manejando el clima organizacional en las empresas, ya que dependerá de este la permanencia del personal y hasta se puede perder grandes recursos. Nos hablan también de la sinergia que debe existir entre las relaciones personales, la salud emocional y el clima organizacional, ya que no solo basta satisfacer los aspectos económicos es de suma importancia contribuir al desarrollo profesional.

Chirinos Araque et al. (2018) concuerdan en cierto modo con Rodríguez (2016) al considerar que el Clima organizacional dependerá de las características de la organización y los lideres a cargo, podríamos decir el ADN o cultura de la empresa, todo esto crea una personalidad interna en la organización.

Considerando esto el Clima organizacional será una característica de cómo se percibe el ambiente desde el punto de vista de los trabajadores y esto lo determina la persona a cargo del equipo.

La suma de los resultados obtenidos dará la percepción del empleado y está será influenciada por las actitudes, la tolerancia al estrés laboral y la capacidad de aprendizaje de cada colaborador.

El clima de una organización es donde los grupos se desenvuelven en un ambiente donde participan en busca de una mejora continua con el fin de que la productividad aumente y crear un equipo altamente competitivo, para ello se debe hacer una revisión constante del ambiente que se tiene, de ahí parte que los resultados tengan un índice superior (Serrano, 2001, como se citó en Morales, 2017).

Toro (2010, como se citó en Pastor, 2018) define como clima organizacional a la importancia de apuntar a que los empleados se sientan motivados, que se encuentren satisfechos en el entorno donde se desarrollan y esto conlleve a tener una alta productividad, también menciona que puede influir la edad, antigüedad en el puesto, el género o las condiciones de trabajo y por último tendrá inferencia las realidades sociales y de la empresa además de la conducta de cada persona.

Alvares (1995 como se citó en Grimaldos y Sánchez, 2018) dice que es el ambiente que se forma de la expresión de diferentes factores interpersonales, organizacionales y físicos. El entorno donde los empleados desempeñan sus labores influye en la satisfacción y la forma de comportarse, esto puede afectar su productividad y reducir la creatividad.



## ***Dimensiones del clima organizacional***

### **Estructura**

Schnedide y Bartlett (1968, como se citó en Castillo, 2019) nos habla que esta dimensión hace referencia a la presión que pueden ejercer los jefes en las labores que realizan en una posición donde deben conocer los presupuestos que requieren, los recursos a la venta y la captación de nuevos clientes.

### **Comunicación**

Uribe (2015, como se citó en Castillo, 2019) mencionan que se observa a través de la confianza que existe, las relaciones de trabajo, los equipos que el individuo relaciona a la comunicación como escrita, verbal y corporal que percibe en el entorno donde se desempeña.

### **Identidad**

Larraín (2003, como se citó en Castillo, 2019) nos dice que hablar de identidad es referirnos la construcción de una forma de pensar que se crea a partir de vivencias e interacciones con el resto de las personas, no es lo que comúnmente se entiende como la esencia que obtenemos al nacer sino lo que se crea a lo largo de nuestra vida.

### **Autonomía**

Pritchard y Karasick (1973, como se citó en Castillo, 2019) hace referencia a que la Autonomía es la confianza que perciben las personas para sentirse capaces de decidir y solucionar problemas por su propia cuenta.

## **Motivación**

Chiavenato, I. (2007) dice: “*La motivación es esa tensión persistente que lleva al individuo a comportarse de cierta manera para satisfacer una o más necesidades*” el ser humano se mantiene en equilibrio siempre y cuando pueda satisfacer una necesidad, pero entra en tensión cuando encuentra otra no suplida. Chiavenato nos dice: “*Toda satisfacción es una liberación de tensión.*”

## **Características**

Brunet (1997, como se citó en Quinteros, 2018) resalta algunas características:

Mencionan las diferencias que existen entre las organizaciones, entre ellas encontramos los bienes, servicios, la escala económica y como está conformado su organigrama.

La vigencia que tienen en el mercado, considerando la importancia que la organización de a esta variable.

Enfoca al comportamiento de los trabajadores de la organización de manera positiva o negativa según el sentir de los mismos.

## **Variables**

Chiavenato (2007) indica para hacer cambios en el clima organizacional y la cultura es necesario la capacidad innovadora:

- a) *Adaptabilidad.* Ser capaz de resolver problemas y ser flexible a los cambios que puedan existir en la organización, ser receptiva y transparente a las nuevas ideas que se planteen así vengán de fuera o dentro de la organización.
- b) *Sentido de identidad.* Conocer y comprender acciones del pasado y presente en la organización, compartir los objetivos y mostrar compromiso para el cumplimiento.

- c) *Perspectiva exacta del medio ambiente.* Tener la capacidad de saber dónde estás parado, ser realista, tener la capacidad de investigar y comprender el medio donde te desarrollas.
- d) *Integración entre los participantes.* Es necesario que todas las partes se integren y puedan lograr ser un todo. Utilizar las prácticas aprendidas y lanzar nuevas ideas. Siempre es bueno renovar ideas para salir de la rutina y reinventar la organización.

### ***Factores que afectan el clima.***

Rubio (2016) detalla como los factores que afectan el clima los siguientes y para eso vamos a recordar los primeros niveles en la Pirámide de Maslow, hablamos de la seguridad en relación con el trabajo y un sueldo que nos permita satisfacer nuestras necesidades básicas.

En primera instancia un factor des motivante será que la empresa no cumpla con lo establecido en la legislación laboral, lo cual deja una mala imagen de la organización y al trabajador lo deja desvalido.

Un factor motivante podría ser que la empresa haga más participe al personal en decisiones importantes, donde les permitan acceso a órganos de poder y decisión, participación en el capital e incluso participación en los beneficios. Estos hacen relación a la motivación que necesitan los órganos sindicales que encabezan al personal.

Para analizar los factores se han clasificado en agrupaciones relacionadas con la *eficacia organizativa, integración de objetivos y personas, el reconocimiento, el compromiso y la colaboración.*

*La eficacia organizativa,* se aceptan las políticas de la empresa con el fin del logro de objetivos, esto es posible lograrlo a partir de una buena comunicación de metas y objetivos con miras de utilizar las herramientas correctas para la *dirección por objetivos y sistemas de evaluación de desempeño.*

*Integración de objetivos y personas*, se busca que todas las áreas estén involucradas en el cumplimiento de objetivos, siendo estos relacionados entre sí y en busca de una misma meta como organización. Los objetivos deben claros y coherentes, sin duplicidad.

*El compromiso*, dependerá mucho de cuan motivado se encuentra el personal y esto influye mucho en cómo la empresa lo prepara para el puesto, confía en ellos y brinda confianza. Asignan responsabilidad y da valor a la posición donde se desempeña, la satisfacción del personal se muestra con mayor predisposición al cumplimiento de objetivos.

*Reconocimiento*, respeto al personal, consideración a sus opiniones, aceptación de interés y búsqueda de conciliar con el cumplimiento de objetivos. Agradecimiento por los logros, aceptación de los puntos fuertes y un correcto consejo a los puntos por mejorar.

*La colaboración*, crear un ambiente cómodo y seguro, con ayuda mutua. Esto ayuda a poder resolver conflictos internos que ocurren a diario, para que esto ocurra debe existir equidad.

La falta de colaboración suele aparecer por ciertos líderes que fomentan el individualismo y crean diferencias en las retribuciones, hacen que los trabajadores tengas motivaciones diferentes que conlleva a no contribuir con los objetivos de la empresa.

Los factores mencionados siempre tendrán relación uno del otro, es decir, un clima de colaboración se dará teniendo en poco o mucho los factores estudiados.

### ***Ventajas de medir el clima organizacional***

Meza (2018) menciona que es muy importante poder medir el sentir del personal, es que de esa manera podemos despejar dudas y conocer cómo se encuentra la realidad de la organización y dar una mirada al cumplimiento de los objetivos. La medición es parte de un gran inicio para reconocer las fortalezas y oportunidades de mejora, así se toman medidas para

obtener un ambiente óptimo de trabajo que nos ayude a tener colaboradores felices y sin preocupaciones.

El entorno donde se desarrolla el personal ayudara a tener un excelente desempeño y genere mayor productividad.

## **Desempeño Laboral**

### ***Concepto***

Chiavenato (2000, como se citó en Sánchez, 2019) menciona que debe ser evaluado considerando factores actitudinales como disciplina, cooperación, iniciativa, seguridad, discreción, creatividad, deseo de superación, y factores operativos teniendo en cuenta el conocimiento del puesto, calidad de servicios brindados, trabajo en equipo y liderazgo.

Robbins y Judge (2013, como se citó en Castillo, 2019) refieren 3 principales tipos de conductas que conforman el desempeño laboral:

*Realización de la tarea:* nos habla en referencia al cumplimiento de las tareas asignadas en el puesto, quizá temas de producción en masa u obligaciones de puestos administrativos.

*Civismo:* se refiere a la cooperación para crear un ambiente agradable de trabajo en el cual se brinde apoyo mutuo dando opiniones para el fortalecimiento de actividades y mencionar cosas positivas del trabajo del resto.

*Falta de productividad:* aquí engloba malas actitudes que hasta podrían ser robo, destrucción de propiedad de la empresa, tener un comportamiento agresivo y faltar constantemente al puesto de labores.

Los encargados de las organizaciones comentan que para tener un buen desempeño y tener buenos resultados deberían mantenerse en los dos primeros puntos mencionados y evitar la última.

Podríamos tener un trabajador que cumple los objetivos, pero tiene un mal comportamiento este no tendría un buen desempeño, de igual manera un buen colaborador amable pero que no cumple sus labores no suma a la organización porque no está apuntando al cumplimiento de objetivos y demostrando un buen desempeño.

Chiavenato (2007, como se citó en Goicochea, 2018) señala que puede ser definido con el comportamiento observado de los trabajadores, estos pueden ser importantes para los objetivos de la organización, aquellos que medimos buscando la competencia en los individuos y el nivel en el que se encuentran. El rendimiento, el desempeño y los resultados de los trabajadores se ven relacionados con el conocimiento, la habilidad, liderazgo, motivación, sentido de pertenencia y reconocimiento del trabajo que vienen realizando y que apunta al cumplimiento de metas de la organización. Nos menciona también que las empresas deben considerar las condiciones de trabajo que sean las adecuadas y con esto se podría medir el desempeño y tomar acciones correctivas de ser necesario.

Bohórquez y Vázquez (2002, como se citó en Ccallo, 2018) conceptualiza el desempeño laboral como la demostración de los logros obtenidos por parte del trabajador en la organización considerando un tiempo específico.

Sanín (2014, como se citó en Gil, 2018) define como las acciones que realizan las personas con el deseo de obtener resultados. En los puestos veremos acciones propias de la

labor diaria que se orientan al cumplimiento de las funciones del mismo, conocido como *Desempeño intrarrol*, como también actividades que suman valor al puesto ya que no son de obligación, esto lo conocen como *Desempeño extrarrol*, o también la disposición de poder cumplir con lo solicitado por la organización en sus normas.

Refieren que el desempeño individual está conformado por el comportamiento y el resultado de él, es decir, como se muestra en su puesto de labores es el desempeño que mostrara a lo largo del tiempo ya que este dependerá de la motivación que tenga para desenvolverse, puede influir el ambiente en el que se desarrolla o sus propios intereses que lo empujen a lograr los objetivos que le plantee la empresa, si este no se siente motivado no tendrá un buen comportamiento por lo cual su desempeño será deficiente (Lazzati 2008, como se citó en Contreras et al. 2018).

### ***Dimensiones del Desempeño laboral***

#### **Trabajo en Equipo**

Pernía y Carrera (2014 como se citó en Castillo, 2019) comentan que es el poder trabajar en conjunto a compañeros con el fin de lograr objetivos, es lograr llegar a acuerdos de manera democrática teniendo en cuenta las ideas del resto para tomar decisiones que pueden afectar al equipo, es encontrar la forma de juntar esfuerzos para un bien común.

#### **Eficacia**

Chiavenato (2017, como se citó en Castillo, 2019) afirma que la eficacia está directamente relacionada con el logro de metas, hablamos qué en medida que se obtenga el cumplimiento de los objetivos de la organización, está es eficaz cuando logra cumplir su misión

que estableció al crear la visión de la empresa, cuando logra superar las expectativas de sus clientes, o cuando se mantiene estable financieramente.

### **Iniciativa**

Montoya (2016, como se citó en Castillo, 2019) el autor nos comenta que con la iniciativa se logra la mejora de procesos ya que se basa en la utilización de nuevas ideas de parte de los empleados, quienes se encuentran disponibles al cambio. Tienen la confianza de poder compartir sus ideas y lograr prevenir que no existan problemas a futuro y si los existieran tienen la manera de resolverlos con prontitud.

### **Eficiencia**

Chiavenato (2007, como se citó en Castillo, 2019) afirma que busca de encontrar los medios más indicados para que con la utilización de los recursos disponibles se pueda lograr los fines planteados, es como decir la mejor manera de utilizar los recursos para lograr algo.

### ***Características***

Ccallo (2018) detalla las siguiente que se considerarán como los conocimientos, capacidades y habilidades que se desea que el personal cuente con ellos y los desempeñe en su puesto:

*Adaptabilidad*, considera la facilidad de decir sus ideas sin importar que se encuentre en grupos o de manera individual. La posibilidad de expresarse dependiendo las necesidades y apuntando al entendimiento del receptor. Al manejo correcto de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.



La capacidad de influir en las situaciones para el logro de objetivos. La decisión de tomar acciones en lugar de acatar ordenes de manera pasiva. A la facilidad de toma de decisiones para conseguir los objetivos más allá de lo solicitado.

*Conocimientos*, en alusión a los saberes técnicos y/o profesionales que abarcan las áreas donde se desenvuelve. Al deseo de capacitarse constantemente para mantenerse vigente a las tendencias y avances que requiere su puesto.

*Trabajo en equipo*, podría decirse de la capacidad de desenvolverse de manera eficiente en grupos con el fin de obtener objetivos en la empresa, apoyando y creando un ambiente agradable que permita una sana discusión.

*Estándares de trabajo*, se refiere al cumplimiento de las metas de la organización incluso superando los estándares, a la posibilidad de obtener datos para complementar el sistema e implementar nuevas funciones.

*Desarrollo de talentos*, mencionan a la manera de fortalecer habilidades, mejorar capacidades en conjunto con los integrantes del equipo, buscando de crear formas de desarrollo con el fin de complementar los puestos y anteponernos a necesidades que pueden surgir en los puestos o en futuros ascensos.

Potencia el diseño de trabajo, se considera a la posibilidad de planificar y crear una organización eficiente capaz de alcanzar las metas que se proponga la empresa, a la facilidad de reinventarse buscando oportunidades de mejora con un personal flexible y adaptable.

Maximiza el desempeño, es la manera más eficiente de fijar metas buscando el desarrollo, brindando cursos de especialización en el puesto y haciendo un seguimiento al cumplimiento de las funciones otorgadas por cada posición.

### ***Modelos de evaluación de desempeño***

Según Mino (2014, como se citó en Estela y Puyo, 2017) menciona que hay diversos modelos. Estos se basan en diferentes fuentes de información. Mino muestra variedad de formas de evaluación:

*Auto estimaciones (autoevaluación):* como lo dice el nombre cada trabajador dará una percepción de sí mismo, del trabajo que desempeña, pero la mayor dificultad que se encuentra en este punto es que muchas veces el personal se evalúa con la calificación más alta y en algunos casos tienden a no ser realistas y la calificación difiere de la que puede dar sus jefes inmediatos.

*Supervisor inmediato:* basándonos en la jerarquía de la empresa ésta sería la persona encargada de realizar la evaluación de sus trabajadores, ya que es quien ve directamente su trabajo y conoce su desempeño, además de ser la persona responsable por el cumplimiento de trabajo de sus subordinados.

*Retroalimentación de 360 grados:* en esta etapa se considera la opinión de todas las áreas involucradas o que tienen contacto y trato con el trabajador a evaluar, de esta manera con la recolección de opiniones se puede detectar las necesidades de capacitación o desarrollo de aplicativos o procesos para complementar el puesto al que responde.

### ***Factores que influyen en el desempeño laboral***

*Satisfacción del trabajo:* Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom (1991, como se citó en Sánchez, 2019), mencionan que es la percepción que tienen los trabajadores en base al entorno donde se desenvuelven, este puede ser considerado favorable o desfavorable, partirá de ahí las actitudes que tengan.

Dependerá mucho de la naturaleza del puesto, los jefes a quien reportan, como está conformada la organización. Como mencionan los autores la satisfacción en el trabajo es un sentir tanto de satisfacción o de pesar y va varias según los pensamientos, el comportamiento, actitudes que demuestran a los jefes como se sienten y de esa manera predecir como reaccionaran a las labores que se encomienden.

*Autoestima:* va de la mano con las necesidades de autorrealización ya que motivado a suplir esa necesidad se encontrará frecuentemente con el deseo de ser reconocido, la autoestima influirá mucho en los empleos que brindan oportunidad de mostrar sus talentos. También es muy importante ya que fortalece la personalidad de las personas para superar cualquier tipo de trastorno que pueda afectar al desenvolvimiento, debemos brindar confianza al trabajador para que se sienta libre de expresarse y decir lo que le gusta y no de esa manera conocemos los sentir y nos ahorramos situaciones de conflicto.

*Trabajo en equipo:* el trabajo colaborativo siempre trae mejores resultados y es que se pueden compartir opiniones, de esa manera se enriquece las labores y se afinan puntos. Cuando se trabaja en grupos hay mayor posibilidad de que todos aprendan porque será un trabajo desencadenado, donde cada uno tiene una participación, mejora la comunicación y las relaciones sociales ya que se comparte, además recuerden que el ser humano siempre quiere pertenecer a un grupo.

*Capacitación del trabajador:* es un aspecto muy necesario ya que cada puesto requiere de una formación diferente y muchas veces una constante actualización, es por eso por lo que en el área de recursos humanos la capacitación ha tomado más fuerza e importancia y son las empresas que buscan de capacitar a su personal para fidelizarlo y asegurarse que conozcan los procesos y funcionamiento de sistemas para el buen desempeño de sus puestos.

*La remuneración:* está es una gran influencia de motivación y a lo largo de la historia se ha demostrado que este factor influye mucho en la productividad y el sentir de los trabajadores en la organización, es por eso que los estudios que se vienen realizando reafirman la importancia del complemento de una remuneración, ya con incentivos tangibles o bonos por tiempos libres pagados.

### ***Comunicación***

Chiavenato (2007, como se citó en Zans, 2017) es la forma de transmitir un mensaje de persona a persona, encontraremos ciertas limitaciones que impedirán que el mensaje sea enviado de manera correcta, se muestran a continuación:

*Barreras personales:* limitaciones como no prestar la atención debida, dejar que las emociones nos hagan escuchar cosas que no son, preocupaciones que nos impiden entender y motivaciones que nos simulan situaciones erradas.

*Barreras físicas:* el espacio donde te encuentras, ruidos, fallas de señal, sonidos en el ambiente, distancia entre el emisor y receptor.

*Barreras Semánticas:* complicaciones como no compartir el mismo idioma, mala interpretación de términos, no conocer señales, símbolos, desconocer gestos o considerarlos con otros significados.

### ***Realimentación sobre el desempeño***

Dessler y Varela (2011, como se citó en Meza, 2018) comentan que la evaluación conlleva un delimitado de estándares de desempeño, es importante la devolución de comentarios sobre las evaluaciones que se desarrollan, de esta manera el evaluado conoce sus oportunidades de mejora y también se pueden brindar incentivos para compensar deficiencias que puedan salir en el entorno donde se desarrolla o premiar un buen cumplimiento. Este proceso es conocido como *Administración del desempeño*.

La idea es que sea el jefe directo quien evalúe al personal ya que esta persona tiene una óptica más cercana del evaluado además de tener responsabilidad sobre el subalterno.

### ***Medios para detectar las necesidades de capacitación***

Chiavenato (2011) los administradores de línea o staff son los encargados de identificar las carencias de capacitación, las formas principales de detectar una necesidad de capacitación son:

1. *Evaluación de desempeño*, se observan los perfiles que están por debajo de los estándares satisfactorios además de revisar cuales son las áreas que requieren capacitación.
2. *Observación*, indagar donde se encuentran falencias, poco aprovechamiento de recursos, constantes problemas de comportamiento, índice de rotación y ausentismo.
3. *Cuestionarios*, hacer evaluaciones con listados a medida de control de necesidades de capacitación.
4. *Solicitud de supervisores y gerentes*, según la observación de los puestos se suele pedir capacitaciones de reforzamiento para puntos débiles.
5. *Entrevistas con supervisores y gerentes*, se solicita reuniones para que se brinden comentarios de requerimientos de capacitación.

6. *Reuniones interdepartamentales*, reuniones de todas las áreas para determinar necesidades conjuntas con el fin de cumplimiento de objetivos de la organización.

7. *Examen de empleados*, evaluaciones que se realizan al personal ingresante o que realizan funciones determinadas.

8. *Reorganización del trabajo*, según los cambios que realice la empresa será necesario una capacitación de actualización de procesos.

## **2.2 Definición de Términos Básicos**

### **Clima Organizacional**

Clima organizacional podemos relacionarlo con la cultura que es la huella de cada generación, la marca única de cada uno está que puede evolucionar con el tiempo y mejorar.

Del clima también podemos decir que es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, expectativas, políticas que componen la vida laboral.

Se entiende el clima laboral como un indicador importante en las organizaciones y este es influenciado por temas internos como el funcionamiento, las condiciones ergonómicas del puesto de trabajo, los implementos, las actitudes del personal, los líderes, los sueldos e incluso si la persona se siente identificada con la labor que desempeña.

Es necesario identificar como se encuentra el clima organizacional para poder tomar medidas de cambio ya que esto afectara la productividad y calidad en el trabajo.

Brunet (2011, como se citó en Abarca, 2018) define que son un grupo de personas que comentara las características de la empresa y qué se diferencia de otras, comentaran lo bueno y lo que consideran no tan bueno de la organización, la percepción que tendrán será influenciada a la temporada que permanezcan en la empresa y toman como referencia el entorno donde se desarrollarán.

Gómez (2008, como se citó en Tamayo y Romero, 2019) comenta que en la actualidad las empresas están considerando como factor importante el humano, es por eso que buscan de crear ambientes adecuados para el desempeño de las funciones de sus trabajadores, esto ayudara a que la productividad aumente y las organizaciones sobrevivan, es como decir, resistir las crisis que nacen a partir de adecuarse a los cambios y la resolución de problemas, superando retos y desafíos.

### **Desempeño Laboral**

En el cumplimiento de obligaciones otorgadas por el empleador, las cuales pueden mostrarse como un desempeño adecuado o deficiente, esto dependerá mucho del individuo que asume el puesto como de la organización que brinda las condiciones laborales.

Mencionamos que dependerá del individuo ya que cada ser tiene un universo detrás de cada uno y de ahí parten los factores que influirán en su desempeño o cumplimiento de actividades, también comentamos sobre el entorno donde se desenvuelve y es que si no se tiene las condiciones adecuadas tanto en infraestructura, mobiliarios, instrumentos, sistemas o implementos la labor puede ser deficiente por las necesidades insatisfechas netamente del puesto.

Cuando hablamos de Satisfacción laboral nos referimos a la sensación positiva del trabajo que realizamos y está parte de la evaluación de sus características. Si una persona se siente bien en su lugar de trabajo va a demostrarlo al tener sentimientos positivos de este, pero si no se sintiera bien, esto se notará en su desempeño y se mostraran los sentimientos negativos en cada una de sus acciones al no sentirse a gusto. (Robbins y Judge, 2009 como se citó en Cabrera, 2018).

Robbins (2004, como se citó en De la Cruz y Huamán, 2016) plantea lo importante que es el fijar objetivos al equipo ya que el nivel de competencia y satisfacción de cumplimiento hará que el personal se sienta motivado al logro de lo propuesto, esto mejora en rendimiento y el comportamiento de los individuos.

También nos comentan que a medida que las metas planteadas sean más exigentes el nivel de eficiencia aumentara a diferencia que si las metas son demasiado accesibles no se verá un esfuerzo sino un conformismo.



## **Capítulo III: Metodología de la Investigación**

### **3.1. Enfoque de la Investigación**

El enfoque que le daremos a la investigación será de tipo cuantitativa, ya que utilizaremos valores para el análisis de los datos obtenidos. La recolección de datos tipo cuantitativa quiere encontrar con precisión los indicadores de la sociedad para darle una vista general a los resultados.

Sandi (2018) menciona que el enfoque cuantitativo recopila y analiza los datos de una manera estructurada considerando diferentes fuentes. También son utilizadas para el análisis cuantitativo herramientas estadísticas e informáticas para la obtención de resultados.

### **3.2 Variables**

#### **Variable Independiente**

##### **Clima Organizacional**

Es un elemento que está inmerso al cumplimiento de varias necesidades del personal como la satisfacción con el espacio físico donde se desempeña, los jefes con los que trabaja, todo esto puede influenciar en el estado de ánimo del empleado. ya que actualmente se pasa más tiempo en el trabajo es necesario contar con una buena comunicación, dirección y compañerismo.

##### **Dimensiones:**

Estructura

Comunicación

Identidad

Autonomía

Motivación

### **Variable Dependiente**

#### **Desempeño Laboral**

Este de muchas maneras se encuentra ligado a la percepción que se tenga del clima organizacional, es por eso que para conocerlo y poder medirlo debemos conocer antes como se encuentra el ambiente de labores.

Cuando hablamos de Desempeño laboral nos referimos a como se desenvuelve el individuo en su entorno de trabajo, si este cumple sus labores de manera correcta y de no ser así poder detectar cuales son los factores que lo impiden.

#### **Dimensiones:**

Trabajo en equipo,

Eficiencia,

Iniciativa

Eficacia

**Tabla 1:***Operacionalización de variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITÉMS
<b>Variable1: Clima Organizacional</b>	En el clima organizacional es un elemento que está inmerso al cumplimiento de varias necesidades del personal como la satisfacción con el espacio físico donde se desempeña, los jefes con los que trabaja, todo esto puede influenciar en el estado de ánimo del empleado. ya que actualmente se pasa más tiempo en el trabajo es necesario contar con una buena comunicación, dirección y compañerismo.	<b>D1: ESTRUCTURA</b>	Tamaño de organización	Del 1 al 9
			Forma de la organización	
		<b>D2: COMUNICACIÓN</b>	Condiciones de trabajo	Del 10 al 13
			Comunicación interna	
		<b>D3: IDENTIDAD</b>	Comunicación interpersonal	Del 14 al 17
Identidad con la organización				
<b>D4: AUTONOMIA</b>	Identidad con sus compañeros	Del 18 al 21		
	Toma de decisiones			
<b>Variable2: Desempeño Laboral</b>	Cuando hablamos de Desempeño laboral nos referimos a como se desenvuelve el individuo en su entorno de trabajo, si este cumple sus labores de manera correcta y de no ser así poder detectar cuales son los factores que lo impiden.	<b>D5: MOTIVACIÓN</b>	Resolver problemas	Del 22 al 27
			Logro	
		<b>D1: TRABAJO EN EQUIPO</b>	Poder	Del 1 al 6
			Afiliación	
<b>D2: EFICIENCIA</b>	ntegración al equipo	Del 7 al 12		
	Identificación			
<b>D3: INICIATIVA</b>	Destrezas	Del 13 al 17		
	Recursos o materiales			
<b>D4: EFICACIA</b>	Anticipación	Del 18 al 23		
	Capacidad			
			Resultados óptimos	
			Resultados esperados	
			Resultados óptimos	

### **3.3. Hipótesis**

#### **3.3.1. Hipótesis general**

Existe relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

#### **3.3.2. Hipótesis específicas**

Existe relación entre la estructura y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Existe relación entre la identidad y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Existe relación entre la autonomía y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

### **3.4. Tipo de Investigación**

El tipo de la investigación con la que trabajaremos será correlacional, como menciona Guzmán (2018) Correlacional busca medir el nivel de relación que puede existir entre dos variables investigadas.

### **3.5. Diseño de la Investigación**

Trabajaremos con un diseño no experimental – transversal en la cual solo se realizará un análisis descriptivo, predictivo basándonos en las variables de estudio, con esto decimos que no existirá una manipulación de ellas, se estudiara las variables es su espacio natural considerando los espacios sujetos al análisis.

Hernández, et al (2014 como se citó en Castillo, 2019) detallan que la investigación no experimental es llamada así porque no existe una manipulación de las variables, es decir, es un proceso de observación de los fenómenos que se desarrollan en el entorno natural y de esa manera analizarlos.

### **3.6. Población y Muestra**

#### **3.6.1. Población**

La población objetiva para el presente trabajo de investigación será del personal de una empresa de Capacitación del Perú, el cuál consta de 45 personas.

#### **3.6.2. Muestra**

La población muestra para el presente trabajo de investigación del personal de una empresa de Capacitación del Perú, consta de 30 personas, a causa de la pandemia el personal estuvo con descanso médicos por la enfermedad y licencia por luto es por eso por lo que solo se pudo tomar la encuesta al personal que estaba laborando.

### 3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica de recolección de datos que utilizamos fue a base de una encuesta en la que incluimos la Escala de Likert para conocer cuál es la percepción que tienen los trabajadores sobre el clima organizacional y desempeño laboral que brinda la empresa en mención. La misma se llevó a cabo usando el formulario de *Microsoft office* para llegar a los participantes por medio de un *link* y una encuesta virtual.

#### Fiabilidad del instrumento de Clima Organizacional

Para demostrar la confiabilidad del instrumento utilizado en la variable Clima organizacional se utilizó la prueba estadística del Alfa de Cronbach.

#### Tabla 2:

*Estadística de Fiabilidad Cuestionario Clima Organizacional*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	27

Fuente: Elaboración propia. (SPSS Versión 26)

Tras aplicar el análisis de fiabilidad al instrumento hemos obtenido como resultado de la variable independiente ,909 donde podemos observar que está dentro del rango como Excelente, por lo que podemos afirmar que el instrumento aplicado es fiable.

### Fiabilidad del instrumento de Desempeño Laboral

Para demostrar la confiabilidad del instrumento utilizado en la variable Desempeño laboral se utilizó la prueba estadística del Alfa de Cronbach.

**Tabla 3:**

*Estadística de Fiabilidad Cuestionario Desempeño Laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	23

Fuente: Elaboración propia. (SPSS Versión 26)

Habiendo aplicado el análisis de fiabilidad al instrumento hemos obtenido como resultado de la variable dependiente ,912 donde podemos detallar que está dentro del rango como Excelente, por lo que podemos afirmar que el instrumento aplicado es fiable.

**Tabla 4:***Ficha Técnica N° 01 Cuestionario Clima Organizacional*

<b>FICHA TECNICA N° 01</b>	
<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de Variable: Clima Organizacional
<b>Autor</b>	Cynthia Margarita Castillo Sebastián
<b>Año</b>	2019
<b>Tipo de Instrumento</b>	Cuestionario
<b>Objetivo</b>	identificar como se sienten los empleados trabajando de una empresa de Capacitación del Perú Lima 2021
<b>Muestra</b>	30 trabajadores
<b>N° Items</b>	27 Items
<b>Alternativas de Respuestas</b>	Nunca / Casi Nunca/ A Veces/ Casi Siempre/ Siempre
<b>Aplicación</b>	Directa y Anónima
<b>Tiempo de Administración</b>	10 minutos
<b>Normas de Aplicación</b>	El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.



**Tabla 5:***Ficha Técnica N° 02 Cuestionario Desempeño Laboral*

<b>FICHA TECNICA N° 02</b>	
<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de Variable: Desempeño Laboral
<b>Autor</b>	Cynthia Margarita Castillo Sebastián
<b>Año</b>	2019
<b>Tipo de Instrumento</b>	Cuestionario
<b>Objetivo</b>	identificar como se sienten los empleados trabajando de una empresa de Capacitación del Perú Lima 2021
<b>Muestra</b>	30 trabajadores
<b>N° Items</b>	23 Items
<b>Alternativas de Respuestas</b>	Nunca / Casi Nunca/ A Veces/ Casi Siempre/ Siempre
<b>Aplicación</b>	Directa y Anónima
<b>Tiempo de Administración</b>	10 minutos
<b>Normas de Aplicación</b>	El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1. Análisis de los Resultados

**Tabla 6:**

*Edades de los encuestados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 29	8	26,7	26,7	26,7
	30 - 36	16	53,3	53,3	80,0
	37 - 42	5	16,7	16,7	96,7
	43+	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. (SPSS Versión 26)

El 80.0% de los trabajadores encuestados tiene hasta 36 años de edad.

**Tabla 7:**

*Estadística Descriptiva Clima Organizacional*

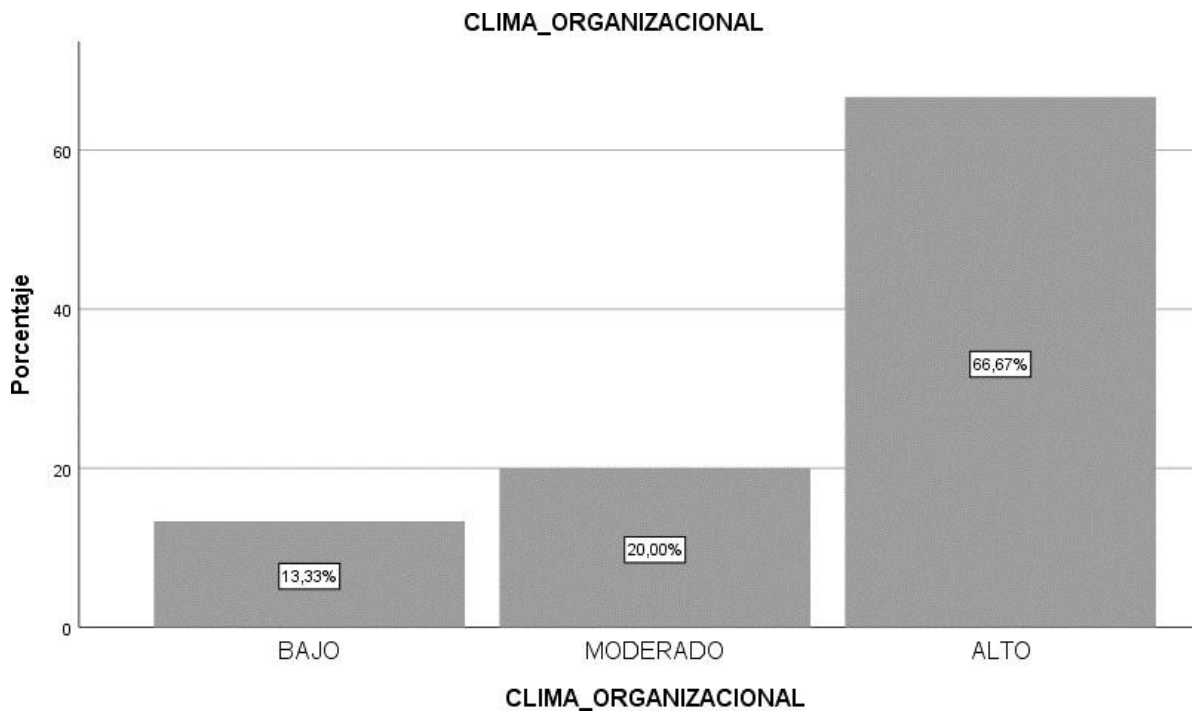
**CLIMA\_ORGANIZACIONAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	13,3	13,3	13,3
	MODERADO	6	20,0	20,0	33,3
	ALTO	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. (SPSS Versión 26)

**Figura 1:**

*Estadística Descriptiva Clima Organizacional*



Fuente: Elaboración propia. (SPSS Versión 26)

### Interpretación:

Observamos que 20 de los trabajadores encuestados representan 66,67%, esto indica que el Clima organizacional en el personal de una empresa de Capacitación del Perú es Alto.

**Tabla 8:**

*Estadística Descriptiva Desempeño Laboral*

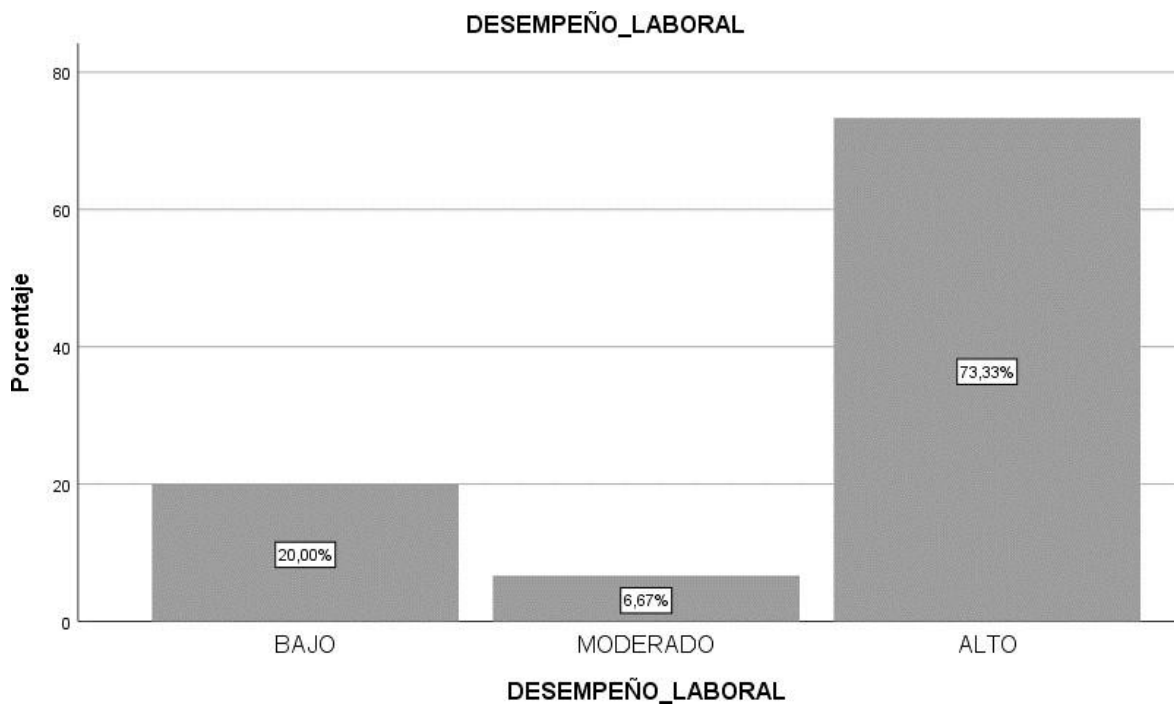
### DESEMPEÑO\_LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	6	20,0	20,0	20,0
	MODERADO	2	6,7	6,7	26,7
	ALTO	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. (SPSS Versión 26)

**Figura 2:**

*Estadística Descriptiva Desempeño Laboral*



Fuente: Elaboración propia. (SPSS Versión 26)

### Interpretación:

Podemos apreciar que 22 de los trabajadores encuestados representan un 73,33% indica que el Desempeño laboral en el personal de una empresa de Capacitación del Perú es Alto.

### Tabla 9:

#### *Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,179	30	,016	,838	30	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,225	30	,000	,785	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia. (SPSS Versión 26)

### Interpretación:

La significancia de Clima organizacional y Desempeño laboral son de ,000 las cuales son menores que ,005 por lo tanto al encontrar que contamos con una distribución no normal es que empleamos la prueba de correlación de Rho de Spearman.

**Tabla 10:**  
*Correlaciones*

			Correlaciones																				
			ESTRUCTURA		COMUNICACION		IDENTIDAD		AUTONOMÍA		MOTIVACION		CLIMA ORGANIZACION		TRABAJO EN EQUIPO		EFICIENCIA INICIATIVA		EFICACIA		DESEMPEÑO LABORAL		
Rho de Spearman			1,000	,658**	,815**	,723**	,865**	,926**	,757**	,595**	,596**	,665**	,768**										
	ESTRUCTURA	Coefficiente de correlación																					
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000										
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30										
	COMUNICACION	Coefficiente de correlación	,658**	1,000	,728**	,686**	,732**	,819**	,588**	,562**	,591**	,659**	,699**										
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000										
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30										
	IDENTIDAD	Coefficiente de correlación	,815**	,728**	1,000	,817**	,832**	,922**	,761**	,629**	,655**	,592**	,755**										
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000										
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30										
	AUTONOMÍA	Coefficiente de correlación	,723**	,686**	,817**	1,000	,803**	,866**	,611**	,579**	,712**	,744**	,741**										
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000										
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30										
	MOTIVACION	Coefficiente de correlación	,865**	,732**	,832**	,803**	1,000	,932**	,805**	,594**	,700**	,623**	,796**										
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000										
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30										
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,926**	,819**	,922**	,866**	,932**	1,000	,787**	,649**	,694**	,722**	,826**										
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000										
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30										
	TRABAJO EN EQUIPO	Coefficiente de correlación	,757**	,588**	,761**	,611**	,805**	,787**	1,000	,660**	,659**	,667**	,843**										
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000										
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30										
	EFICIENCIA	Coefficiente de correlación	,595**	,562**	,629**	,579**	,594**	,649**	,660**	1,000	,738**	,736**	,875**										
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000										
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30										
	INICIATIVA	Coefficiente de correlación	,596**	,591**	,655**	,712**	,700**	,694**	,659**	,738**	1,000	,618**	,878**										
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000										
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30										
	EFICACIA	Coefficiente de correlación	,665**	,659**	,592**	,744**	,623**	,722**	,667**	,736**	,618**	1,000	,818**										
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000										
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30										
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,768**	,699**	,755**	,741**	,796**	,826**	,843**	,875**	,878**	,818**	1,000										
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.										
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30										

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

Fuente: Elaboración propia. (SPSS Versión 26)

### Contrastación de la hipótesis general.

Ho: No existe relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Ha: Existe relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Nivel de confianza: 99% ( $\alpha=0,01$ ).

Regla de decisión: Si  $\text{sig} \geq 0.01 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si  $\text{sig} < 0.01 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (Ho)

### Tabla 11:

*Resultados de correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral*

			Desempeño Laboral
		Coeficiente de correlación	,826
Rho de Spearman	Clima organizacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

### Interpretación:

En la tabla podemos observar que existe relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral decimos que la significancia al ser ,000 es menor que 0.01 por lo tanto existe correlación Positiva Alta entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,826” y nivel de error de 0.01, por lo que podemos decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre el Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

## Contrastación de la hipótesis específicas

### Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la estructura y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Ha: Existe relación entre la estructura y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Nivel de confianza: 99% ( $\alpha=0,01$ ).

Regla de decisión: Si  $\text{sig} \geq 0.01 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si  $\text{sig} < 0.01 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (Ho)

### Tabla 12:

*Resultados de correlación entre la estructura y desempeño laboral*

			Desempeño Laboral
		Coefficiente de correlación	,768
Rho de Spearman	Estructura	Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

### Interpretación:

Entre estructura, refiriéndonos a la escala jerárquica y el espacio físico donde se desenvuelven, y desempeño laboral la significación es de ,000 al ser menos 0.01 concluimos en que existe relación entre ambas con un nivel de error de 0,01 el coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,768 por lo que podemos decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre la estructura y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.



## Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Ha: Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Nivel de confianza: 99% ( $\alpha=0,01$ ).

Regla de decisión: Si  $\text{sig} \geq 0.01 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si  $\text{sig} < 0.01 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (Ho)

### Tabla 13:

*Resultados de correlación entre la comunicación y desempeño laboral*

			Desempeño Laboral
		Coefficiente de correlación	,699
Rho de Spearman	Comunicación	Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

### Interpretación:

Con relación a Comunicación y Desempeño laboral la significación también es de ,000 al ser menos 0.01 por lo tanto concluimos que existe correlación entre Comunicación y desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,699 por lo que podemos decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre la comunicación y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

### Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la identidad y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Ha: Existe relación entre la identidad y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Nivel de confianza: 99% ( $\alpha=0,01$ ).

Regla de decisión: Si  $\text{sig} \geq 0.01 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si  $\text{sig} < 0.01 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (Ho)

#### Tabla 14:

*Resultados de correlación entre la identidad y desempeño laboral*

		Desempeño Laboral	
		Coefficiente de correlación	,755
Rho de Spearman	Identidad	Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

#### Interpretación:

En la siguiente correlación de Identidad con Desempeño Laboral decimos que la significancia es de ,000 al ser menos 0.01 décimos de que existe relación entre Identidad y Desempeño Laboral con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,755 con un nivel de error de 0.01. por lo que podemos decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre la identidad y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

#### Contrastación de la hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre la autonomía y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Ha: Existe relación entre la autonomía y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Nivel de confianza: 99% ( $\alpha=0,01$ ).

Regla de decisión: Si  $\text{sig} \geq 0.01 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si  $\text{sig} < 0.01 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (Ho)

#### Tabla 15:

*Resultados de correlación entre la autonomía y desempeño laboral*

			Desempeño Laboral
		Coefficiente de correlación	,741
Rho de Spearman	Autonomía	Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

#### Interpretación:

Entre Autonomía y Desempeño Laboral la significancia es de ,000 que es menor que 0.01 por lo tanto se acepta que existe relación entre Autonomía y Desempeño Laboral con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,741 con un nivel de error de 0.01. por lo que podemos decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre la autonomía y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

## Contrastación de la hipótesis específica 5

Ho: No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Ha: Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

Nivel de confianza: 99% ( $\alpha=0,01$ ).

Regla de decisión: Si  $\text{sig} \geq 0.01 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si  $\text{sig} < 0.01 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (Ho)

### Tabla 16:

*Resultados de correlación entre la motivación y desempeño laboral*

		Desempeño Laboral
	Coefficiente de correlación	,796
Rho de Spearman	Motivación	Sig. (bilateral) ,000
	N	30

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

### Interpretación:

Entre Motivación y Desempeño Laboral la significación es de ,000 al ser menos 0.01 por lo tanto indicamos que existe relación entre Motivación y Desempeño Laboral con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,796” con un nivel de error de 0.01 por lo que podemos decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.

**Tabla 17:***Cuadro de Regresión***➔ Regresión**

**VARIABLES ENTRADAS/ELIMINADAS<sup>a</sup>**

Modelo	VARIABLES ENTRADAS	VARIABLES ELIMINADAS	Método
1	CLIMA ORGANIZACIONAL <sup>b</sup>		Introducir

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Fuente: Elaboración propia. (SPSS Versión 26)

**Tabla 18:***Coefficiente de Determinación*

**RESUMEN DEL MODELO**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,782 <sup>a</sup>	,611	,597	5,21026

a. Predictores: (Constante), CLIMA ORGANIZACIONAL

Fuente: Elaboración propia. (SPSS Versión 26)

**Interpretación:**

En el cuadro de Resumen del modelo decimos la interpretación del R Cuadrado o coeficiente de determinación el valor de ,611 multiplicándolo por 100 para expresarlo en porcentaje es 61.1%.

El clima organizacional que es la variable independiente es responsable del 61.1% del Desempeño laboral esa vendría a ser la interpretación del coeficiente de determinación.

**Tabla 19:**  
Cuadro de ANOVA

**ANOVA <sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media Cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	11194,057	1	1194,057	43,985	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	760,110	28	27,147		
	Total	1954,167	29			

a. Variable dependiente

b. Predictores: (Constante), CLIMA ORGANIZACIONAL

Fuente: Elaboración propia. (SPSS Versión 26)

**Interpretación:**

En el cuadro de ANOVA vemos que la significancia es ,000 la que es menor que 0.01 que es el nivel de error, por lo tanto, concluimos que Existe regresión entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral.

**Tabla 20:**

*Cuadro de Coeficientes*

Modelo		Coeficientes <sup>a</sup>				99.0% intervalo de confianza para B	
		Coeficiente no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Limite inferior	Limite superior
B	Desv. Error	Beta	t	Sig.			
1 (constante)	60,739	7,214		8,419	,000	40,804	80,674
CLIMA ORGANIZACIONAL	,398	,060	,782	6,632	,000	,232	,564

a. Variable dependiente DESEMPEÑO LABORAL

Fuente: Elaboración propia. (SPSS Versión 26)

### ECUACIÓN DE REGRESIÓN

$$Y = a + b X$$

Y= variable dependiente

a= constante

b= coeficiente de regresión

X= variable independiente

### Interpretación:

**DESEMPEÑO LABORAL = 60,739 + 0,398 CLIMA ORGANIZACIONAL**

**INTERPRETACIÓN b = + 0,398 (CUANDO b ES POSITIVO)**

**POR CADA PUNTO QUE AUMENTA EL CLIMA ORGANIZACIONAL, EL DESEMPEÑO LABORAL TAMBIEN AUMENTA 0,398 PUNTOS.**

## 4.2. Discusión

En la presente investigación pudimos identificar que existe relación entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, teniendo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,826 .También conocimos que existe relación entre Estructura, Comunicación, Identidad, Autonomía, Motivación y desempeño laboral a través del coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,768; 0,699; 0,755; 0,741 y 0,796 con un nivel de error de 0,01 respectivamente y con el coeficiente de determinación de 0,611. Se demuestra que a mayor Clima organizacional, mayor Desempeño laboral, esto lo observamos en el análisis descriptivo donde encontramos que del total de 30 personas que participaron en la encuesta, 20 indicaron que el Clima Organizacional es Alto con un 66,67% de aceptación, es decir, que los trabajadores están cómodos con sus jefes inmediatos, pueden el entorno donde se desempeña es cómodo, considera que la comunicación es la adecuada, el personal se siente identificado con la empresa, sienten que pueden trabajar con la autonomía necesaria y que se encuentran realmente motivados para realizar sus labores; también se evidencio que 22 trabajadores con un 73,33% indicaron que el Desempeño laboral en el personal de una empresa de Capacitación del Perú es Alto ya que pueden trabajar sin presiones, la empresa brinda capacitaciones para fortalecer las posiciones de trabajo esto hace que el personal este a la expectativa de cumplir los objetivos que indica la organización. Es por lo que concluimos que a mejor Clima organizacional mejor será el desempeño laboral.

Podemos decir que se encontró relación tanto en las variables como las dimensiones de la variable independiente considerando la gran importancia que existe en la relación del Clima organizacional y el desempeño laboral.

Algunos autores como Cossio (2018) hallaron en su estudio que si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la Expreso Internacional Palomino SAC 2018, en lo que atacaron de manera minuciosa el nivel de percepción, validando los resultados



se observó que existe correlación positiva, esto causado porque los directivos no se preocupan porque la empresa tenga un desarrollo adecuado, los líderes no logran llegar al personal para que estos se comprometan con la empresa.

Cuando nos referimos a Estructura hablamos de la estructura orgánica del cual deben sentir apoyo y confianza para su desarrollo y una buena percepción del clima organizacional lo que desencadena un buen desempeño laboral, Gil (2018) en su investigación busca conocer la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, se trabajó con una investigación tipo ex post facto con un diseño transaccional correlacional - causales, se encuestó a 26 trabajadores, se utilizó un cuestionario con una escala de Likert bajo el alfa de Cronbach y por medio del análisis se encontró que el personal requiere mejoras en la comunicación, necesitan incentivos y sentirse apoyados por sus jefes, con esto podrán desenvolverse mejor. La alta dirección apoya la adaptabilidad del entorno según los requerimientos del personal ya que influyen positivamente.

La comunicación de un líder debe ser adecuada de tal manera que se traslade las indicaciones de manera correcta y de no ser así aceptar la responsabilidad de las decisiones que se toman y trasladan. Igualmente Monteza (2017) en el estudio que realizó a 63 trabajadores del Hospital Rural de Picota encontró que existe relación entre el clima organizacional y el nivel de desempeño laboral, bajo el análisis mediante el coeficiente de Rho de Spearman muestra un valor positivo y de 0,807, se determinó que la relación que existe es directa y significativa entre ambas variables, lo que plantea el autor es brindar charlas que ayuden a mejorar el ambiente laboral y buscar maneras para la evaluación del desempeño laboral.

Para obtener un mejor clima laboral es necesario mejorar las condiciones de trabajo para que el personal se sienta identificado y se vea más participación de ellos. De la misma manera Solano (2017) realizó una investigación en Juanjui para conocer la relación entre el

clima organizacional y el desempeño laboral de la gerencia territorial de Huallaga, para conocer la relación tuvo la participación de 20 trabajadores y con una correlación de Pearson con un valor positivo de 0,675 se demostró que existe una correlación significativa.

Esto nos muestra la insatisfacción con el clima organizacional a causa de acciones mal ejecutadas afecta el desempeño laboral.

En referencia a la dimensión Motivación, Tala (2018) en su investigación buscaba conocer si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio, para ello trabajo con una investigación aplicada, considerando un diseño no experimental – transversal, con una investigación correlacional, la población a la que se aplicó la encuesta fue a 23 trabajadores donde se quería comprobar la hipótesis para ellos se utilizó el análisis estadístico de Tau b de Kendall, con el que se evidencio que la motivación tiene relación con el desempeño laboral , una relación directa demostrada con (P- valor =0,016) con p-valor = 0,016 (Significación asintótica bilateral) es menor a 0,05; entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; por tal motivo se concluye que por medio de los datos estadísticos se pudo conocer la relación directa entre la motivación y el desempeño laboral.

Hablando de la dimensión Identidad, Mayta (2018) presento su investigación con el deseo de conocer cómo se relaciona el clima organizacional positivamente con el desempeño laboral del personal administrativo del ICPNA, para ello se trabajó con una investigación descriptivo - correlacional de corte transversal teniendo como población a 30 trabajadores, se aplicó el coeficiente de alfa de cronbash con un cuestionario con escala de Likert, el valor obtenido mediante la prueba chi-cuadrada es igual a 16,64, que está comprendido entre  $13,848 \leq X \leq 36,415$ ; el valor se ubica en la región de rechazo y, por lo tanto, no se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Concluimos entonces que si existe relación con la identidad y el desempeño laboral.

## Conclusiones

1. Existe relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,826 y nivel de error de 0.01, así mismo un Coeficiente de determinación de 0.611.
2. Existe relación entre estructura, y desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, con una correlación de Rho Spearman de ,768 con un nivel de error de 0,01.
3. Existe relación entre Comunicación y Desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,699 con un nivel de error de 0,01.
4. Existe relación entre Identidad y Desempeño del personal de una empresa de Capacitación del Perú, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,755 con un nivel de error de 0.01.
5. Existe relación entre Autonomía y Desempeño Laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,741 con un nivel de error de 0.01.
6. Existe relación entre Motivación y Desempeño Laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,796 con un nivel de error de 0.01.

## **Recomendaciones**

En referencia a nuestro objetivo general sobre la investigación, basándonos en los resultados nos ayudan a establecer propuestas de cambio y mejoras en búsqueda del bienestar de la empresa con miras de obtener mejoras en la productividad del área y el crecimiento como organización.

Basándonos en la Estructura física como primer objetivo específico se observó que al encontrarse el personal trabajando en modalidad remoto tienen algunas carencias en los espacios donde se desempeñan, la propuesta de mejora es identificar los equipos que se requieren para un buen desempeño, elementos de ergonomía, equipos tecnológicos entre otros.

Hablando del segundo objetivo específico que es basado en la Comunicación, el personal expuso que en algunos casos sienten que no pueden trabajar en equipo, que la información de los requerimientos no llega a tiempo, es por eso que se recomienda crear espacios de conversación fuera de temas laborales, con el fin de crear lazos entre el personal y se sientan más cómodos para expresarse, también se propone utilizar cronogramas de actividades a tiempo real con la mira de ver los cambios en el momento oportuno.

Considerando la Identidad como tercer objetivo específico parte de los trabajadores comentaron que no se sienten parte de la organización y esto puede sentirse a causa de la situación de emergencia en la que nos encontramos por la pandemia la cual nos hace lejanos, incentivamos a la empresa a crear eventos de reconocimiento o premiación con reuniones virtuales, pero con cámara prendida para poder observarnos unos a otros y las reuniones sean más humanas.

Siguiendo con el cuarto objetivo específico de la Autonomía, el personal comenta que siente tener autonomía para desempeñar sus funciones, para lo cual se felicita a los

líderes de la organización y se pide mantener las prácticas de confianza al personal para fortalecer su eficiencia en las actividades realizadas.

Teniendo en cuenta el último objetivo específico que es la Motivación, se propone crear iniciativas de espacios de tiempo para compartir con la familia como premio a un buen desempeño, dar reconocimientos a base de cursos que fortalezcan su perfil profesional por demostrar un destacado cumplimiento de objetivos.

Consideramos que siguiendo estas recomendaciones y manteniendo la línea del buen trabajo que viene realizando la empresa en busca de un buen clima organizacional y desempeño laboral, se obtendrán resultando aún más satisfactorios.

Felicitamos a la empresa por el esmero que viene realizando para mantenerse como la organización líder que es hasta el momento y por siempre tener en consideración a su personal.

## Referencias

Abarca Espinoza, Y. E. (2018). *El Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2016* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1734/TFCE-03-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Alegre Quito, M. (2017). *Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción DGSF – DIS Chimbote, 2017* [Tesis Postgrado, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11935/alegre\\_qm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11935/alegre_qm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bobadilla Merlo, C.C. (2017). *Clima organizacional y Desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo* [Tesis de Postgrado, Universidad Nacional del Centro del Perú].

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4251/Bobadilla%20Merlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cabrera Salas, A.L. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana* [Tesis de pregrado, Universidad ESAN].

<https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo Sebastián, C.M. (2019). *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Constructora Digucy E.I.R.L – 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma del Perú].

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/897/1/Castillo%20Sebastian%20Cynthia%20Margarita.pdf>

Ccallo Maquera, M. (2018). *Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial el Collao Ilave - 2017 – 2018* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9865/Ccallo\\_Maquera\\_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9865/Ccallo_Maquera_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría General de la Administración*.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano en las organizaciones*.

Chirinos Araque, Y.; Meriño Córdoba, V. H. y Martínez de Meriño, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84. 43 - 61.

<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n84/0120-8160-ean-84-00043.pdf>

Contreras Gómez, M. A, Velezmoro Moncada, J.L. y Zavala Palomino, I. J. (2018). *El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos de la empresa Precotex SAC*, 2018 [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de las Américas].

[http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/464/EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%  
c3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES%20DEL%20%20c3%81REA%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20PRECOTEX%20SAC%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/464/EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES%20DEL%20%20c3%81REA%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20PRECOTEX%20SAC%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cossio Hernández, F (2018). *Desempeño laboral y Clima organizacional de los trabajadores en la empresa de transportes expreso internacional palomino SAC 2018* [Tesis de Postgrado, Universidad Peruana de las Américas].

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/466/DESEMPE%20c3%91O%20LABORAL%20Y%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20EN%20LA%20EMPRESA%20DE%20TRANSPORTES%20EXPRESO%20INTERNACIONAL%20PALOMINO%20SAC%202018.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

De la Cruz Ortiz, E.H. y Huamán Ruiz, A.A. (2016). *Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En El Personal Del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica].

<https://Repositorio.Unh.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Unh/1029/Tp-Unh.Admin.00110.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>

Estela Chavez, E y Puyo Huayunga, J.C. (2017). *Relación Entre El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Administrativa en las Empresas Constructoras Del Distrito de Tarapoto, 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Unión].

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/896/Enrique tesis Bachiller 2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/896/Enrique%20tesis%20Bachiller%202017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Gallegos Paz, F.A. (2016). *Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa].

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gil Flores, M.A. (2018). *El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Deporte cultura y recreación, Municipalidad de los Olivos- 2018* [Tesis de Pregrado, Universidad Federico Villareal].

<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2300/Gil%20Flores%20Miguel%20Angel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



Goicochea Zavala, D.C. (2018). *El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un Outsourcing internacional en el año 2017* [Tesis de Prepago, Universidad Ricardo Palma].

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1653/Tesis%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Grimaldos, A.P, Sánchez, H.D, Ramírez, E y Cuervo, M. (2018). *Clima organizacional y su relación con el Desempeño laboral en cargos operativos de la empresa Restcafe S.A.S* [Tesis de Postgrado, Universidad Cooperativa de Colombia].

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6819/10/2018\\_clima\\_organizacional\\_Rescape.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6819/10/2018_clima_organizacional_Rescape.pdf)

Guzmán Rojo, A.D. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global* [Tesis de Pregrado, Universidad Ricardo Palma].

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mayta Francia, J.L.R. (2018). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de servicios generales del Instituto Cultural Peruano Norteamericano, 2015* [Tesis de Postgrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1944/TM%20AD-Ad%203669%20M1%20-%20Mayta%20Francia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Meza Cruz, E (2018). *Clima Organizacional y Desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas* [Tesis de postgrado, Universidad de Montemorelos].

<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/901/Tesis%20Elain%20Meza%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Monteza Izquierdo, A. Y. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016* [Tesis de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo]

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/789/monteza\\_ia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/789/monteza_ia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Morales Agudelo, H. M. (2017). *Clima laboral dirigido a docentes del colegio Luis Carlos Galán Sarmiento de Inírida – Guainía* [Tesis de Pregrado, Universidad cooperativa de Colombia].

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12241/1/2017\\_clima\\_laboral\\_dirigido..pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12241/1/2017_clima_laboral_dirigido..pdf)

Palomino Bossio, M.J. y Peña Leguía, R.G. (2016). *El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Empleados de la Empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda.* [Tesis de Pregrado, Universidad de Cartagena, Cartagena].

<https://1library.co/document/y96w3dgy-organizacional-relacion-desempeno-laboral-empleados-distribuidora-papeleria-venoplast.html>

Pastor Guillén, A.P. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola].

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf)

Rivera Porras, D.A. Hernández Lalinde, J.D. Forgiony Santos, J.O. Bonilla Cruz, N.J. y Roza Sánchez, A. C. (2018) Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacios*, 39 - 17.

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p17.pdf>

Rodríguez, E (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1. 7 - 9.

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Rubio Sánchez, T (2016). *Recursos Humanos: Dirección y Gestión de personas en las organizaciones*.

Sánchez Vilca, E.A. (2019). *Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro Juvenil Alfonso Ugarte de Arequipa, 2018* [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de San Agustín].

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8464/CHMsaviea1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Sandi Guzmán, K.L. (2018). *Clima Organizacional predominante en los colaboradores de la empresa Consulting Advisers S.A.C. Lima-2017* [Tesis de Pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2251/TRAB.SUF.PROF.\\_Katya%20Liz%20Sandi%20Guzm%C3%A1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2251/TRAB.SUF.PROF._Katya%20Liz%20Sandi%20Guzm%C3%A1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Santamaria Robles, J.G (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis de Postgrado, Universidad Andina Simón Bolívar].

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>

Solano Reátegui, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017* [Tesis de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1725/solano\\_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1725/solano_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tala Flores, K.M. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio – Moquegua, 2016* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional De Moquegua].

[https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/62/T095\\_48181443\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/62/T095_48181443_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tamayo Wong, Ñ, P y Romero Pesantes, C.W. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3695/tesis%20oficial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Victorio Capillo, E. (2018). *La Relación del Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola].

[http://200.37.102.150/bitstream/USIL/3667/1/2018\\_Victorio-Capillo.pdf](http://200.37.102.150/bitstream/USIL/3667/1/2018_Victorio-Capillo.pdf)

Villadiego Mendoza, A. C y Alzate Gil, K.I (2017). *Análisis del Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de bogotá, durante el primer semestre de 2016* [Tesis de Pregrado, Universidad de Cartagena].

<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/5505/-%20Trabajo%20de%20grado%20Aixa%20y%20Karla%20y%20anexos.pdf;jsessionid=A4581F1F738B16D0BE89B9F890D002CA?sequence=1>

Zans Castellón, A.J. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en desempeño laboral de los 87 trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matalagapa, UNAM - Managua en el periodo 2016* [Tesis de Postgrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].

<https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

## Apéndices

### Apéndice 1

#### Cuestionario Clima Organizacional

#### INSTRUMENTO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

1. Nunca    2. Casi Nunca    3. A veces    4. Casi Siempre    5. Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>ESTRUCTURA</b>						
1	Se siente satisfecho en el ambiente donde labora.	1	2	3	4	5
2	Siente que el espacio es cómodo para desempeñar su trabajo.	1	2	3	4	5
3	Tiene claro las reglas, políticas y valores de la organización.	1	2	3	4	5
4	Las funciones del puesto están claramente definidas.	1	2	3	4	5
5	Los objetivos y metas del trabajo están claramente definidos.	1	2	3	4	5
6	Dispongo de los recursos necesarios para desempeñar mi trabajo.	1	2	3	4	5
7	Las condiciones de ruido permiten realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
8	Las condiciones de iluminación permiten realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
9	Se cumple las normas de seguridad y salud en el trabajo.	1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN</b>						
10	Se recibe la información necesaria para ejecutar su trabajo.	1	2	3	4	5
11	Se informa el cronograma de trabajo diariamente.	1	2	3	4	5
12	La comunicación con sus compañeros es buena.	1	2	3	4	5
13	Existe oportunidad para expresar y compartir mis ideas.	1	2	3	4	5
<b>IDENTIDAD</b>						
14	Usted se siente parte importante de la empresa.	1	2	3	4	5
15	Se siente comprometido con el éxito de la empresa.	1	2	3	4	5
16	Siente que es valioso dentro de su grupo de trabajo.	1	2	3	4	5
17	Siente apoyo cuando realiza trabajos en equipo.	1	2	3	4	5
<b>AUTONOMIA</b>						
18	Puede tomar decisiones en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
19	Es responsable con el trabajo que realiza.	1	2	3	4	5
20	Propone alternativas de solución ante un problema.	1	2	3	4	5
21	Tiene autonomía suficiente para solucionar problemas.	1	2	3	4	5
<b>MOTIVACIÓN</b>						
22	Se siente satisfecho con las metas obtenidas de su trabajo.	1	2	3	4	5
23	Las metas de trabajo planteadas son realistas.	1	2	3	4	5
24	Concibe a su jefe como un buen líder.	1	2	3	4	5
25	Su jefe lo motiva a lograr sus objetivos.	1	2	3	4	5
26	La empresa organiza actividades de integración o	1	2	3	4	5

	recreativas.					
27	Le agrada el ambiente creado por sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5

## Apéndice 2

### Cuestionario Desempeño Laboral

#### INSTRUMENTO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

1. Nunca    2. Casi Nunca    3. A veces    4. Casi Siempre    5. Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
1	Le agrada trabajar con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
2	Crea lazos de amistad con sus compañeros.	1	2	3	4	5
3	Se muestra asequible al cambio.	1	2	3	4	5
4	Colabora con los demás para lograr objetivos del equipo.	1	2	3	4	5
5	Tienes una actitud positiva y proactiva.	1	2	3	4	5
6	Promueve el trabajo en equipo	1	2	3	4	5
<b>EFICIENCIA</b>						
7	Termina su trabajo en el tiempo establecido.	1	2	3	4	5
8	Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos	1	2	3	4	5
9	Trabaja diariamente su planificación.	1	2	3	4	5
10	Identifica rápidamente los procedimientos de las tareas a desarrollar.	1	2	3	4	5
11	Ordena sus herramientas de trabajo luego de la jornada laboral.	1	2	3	4	5
12	Realiza un buen uso de los materiales entregados.	1	2	3	4	5
<b>INICIATIVA</b>						
13	Presenta nuevas ideas para mejorar los procesos.	1	2	3	4	5
14	Puede emprender sus actividades, sin esperar a que se le soliciten.	1	2	3	4	5
15	Cuando terminas una tarea, buscas nuevas asignaciones.	1	2	3	4	5
16	Ayudas y motivas a tus compañeros.	1	2	3	4	5
17	Identificas errores y trabajas para resolverlos.	1	2	3	4	5
<b>EFICACIA</b>						
18	Usted cumple con las tareas asignadas.	1	2	3	4	5
19	Logra desarrollar su trabajo con calidad.	1	2	3	4	5
20	Cumple con las metas propuestas por la organización o jefe inmediato.	1	2	3	4	5
21	Mantiene la puntualidad en su asistencia al trabajo.	1	2	3	4	5
22	Cumple sus funciones dentro del cronograma establecido.	1	2	3	4	5
23	Cumple sus funciones con los resultados esperados.	1	2	3	4	5



### **Apéndice 3**

#### *Escala de confiabilidad de Alfa de Cronbach para Clima Organizacional*

##### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia. (SPSS Versión 26)

#### Apéndice 4

##### Estadístico de total de elemento de Alfa de Cronbach para Clima Organizacional

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	119,6000	91,600	-,021	,926
PREGUNTA2	119,5000	80,056	,807	,898
PREGUNTA3	119,4000	86,933	,173	,921
PREGUNTA4	119,1000	87,433	,549	,905
PREGUNTA5	119,0000	87,111	,678	,904
PREGUNTA6	119,6000	82,489	,556	,905
PREGUNTA7	120,0000	78,667	,629	,904
PREGUNTA8	119,5000	83,833	,674	,902
PREGUNTA9	119,1000	87,433	,549	,905
PREGUNTA10	118,9000	89,433	,516	,907
PREGUNTA11	118,8000	92,622	,000	,910
PREGUNTA12	118,9000	89,433	,516	,907
PREGUNTA13	119,0000	89,111	,419	,907
PREGUNTA14	119,1000	86,767	,625	,904
PREGUNTA15	119,1000	86,767	,625	,904
PREGUNTA16	119,3000	84,233	,838	,900
PREGUNTA17	119,3000	84,900	,766	,902
PREGUNTA18	119,3000	82,678	,734	,901
PREGUNTA19	119,0000	87,111	,678	,904
PREGUNTA20	119,0000	87,111	,678	,904
PREGUNTA21	119,3000	82,678	,734	,901
PREGUNTA22	119,3000	83,344	,680	,902
PREGUNTA23	119,2000	87,289	,525	,905
PREGUNTA24	118,9000	89,433	,516	,907
PREGUNTA25	119,0000	89,111	,419	,907
PREGUNTA26	119,4000	84,933	,559	,904
PREGUNTA27	119,2000	84,622	,814	,901

Fuente: Elaboración propia. (SPSS Versión 26)

## Apéndice 5

### Escala de confiabilidad de Alfa de Cronbach para Desempeño Laboral

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia. (SPSS Versión 26)

## Apéndice 6

### Estadístico de total de elemento de Alfa de Cronbach para Desempeño Laboral

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	102,2000	53,511	,951	,903
PREGUNTA2	102,1000	56,100	,943	,900
PREGUNTA3	101,5000	72,500	,656	,907
PREGUNTA4	101,3000	71,122	,897	,903
PREGUNTA5	101,3000	71,122	,897	,903
PREGUNTA6	101,3000	73,344	,421	,911
PREGUNTA7	101,6000	71,822	,536	,909
PREGUNTA8	101,3000	76,233	,261	,913
PREGUNTA9	101,5000	73,833	,503	,909
PREGUNTA10	101,5000	74,278	,453	,910
PREGUNTA11	101,0000	78,667	,000	,914
PREGUNTA12	101,0000	78,667	,000	,914
PREGUNTA13	101,8000	71,956	,455	,911
PREGUNTA14	101,4000	73,822	,516	,909
PREGUNTA15	101,4000	70,267	,675	,905
PREGUNTA16	101,4000	68,267	,858	,901
PREGUNTA17	101,4000	71,600	,778	,905
PREGUNTA18	101,0000	78,667	,000	,914
PREGUNTA19	101,2000	75,733	,375	,911
PREGUNTA20	101,3000	71,122	,897	,903
PREGUNTA21	101,0000	78,667	,000	,914
PREGUNTA22	101,0000	78,667	,000	,914
PREGUNTA23	101,5000	72,056	,708	,906

Fuente: Elaboración propia. (SPSS Versión 26)



Apéndice 8

Tabla de resultados para la variable Desempeño Laboral

N°	PREGUNTAS																							ELEMENTOS	ELEMENTOS	ELEMENTOS	ELEMENTOS	VARIABLE
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	TRABAJO EN EQUIPO	EFICIENCIA	INICIATIVA	EFICACIA	DESEMPEÑO LABORAL
1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	30	28	25	29	112
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	30	29	24	29	112
3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	30	27	21	29	107
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	25	30	115
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	25	30	115
6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	25	20	24	93
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	24	30	114
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	29	29	22	30	110
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	20	24	92
10	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	26	25	20	25	96
11	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	28	27	25	28	108
12	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	29	29	22	30	110
13	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	28	27	24	30	109
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	25	30	115
15	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	29	23	30	112
16	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	21	30	22	28	101
17	1	2	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	20	26	18	28	92
18	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	18	26	19	27	90
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	25	30	115
20	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	29	27	23	29	108
21	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	29	29	25	30	113
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	25	30	115
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	25	30	115
24	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	25	20	24	98
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	25	30	115
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	23	30	113
27	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	28	30	25	29	112
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	25	30	115
29	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	28	28	22	30	108



## Apéndice 9

### Matriz de consistencia

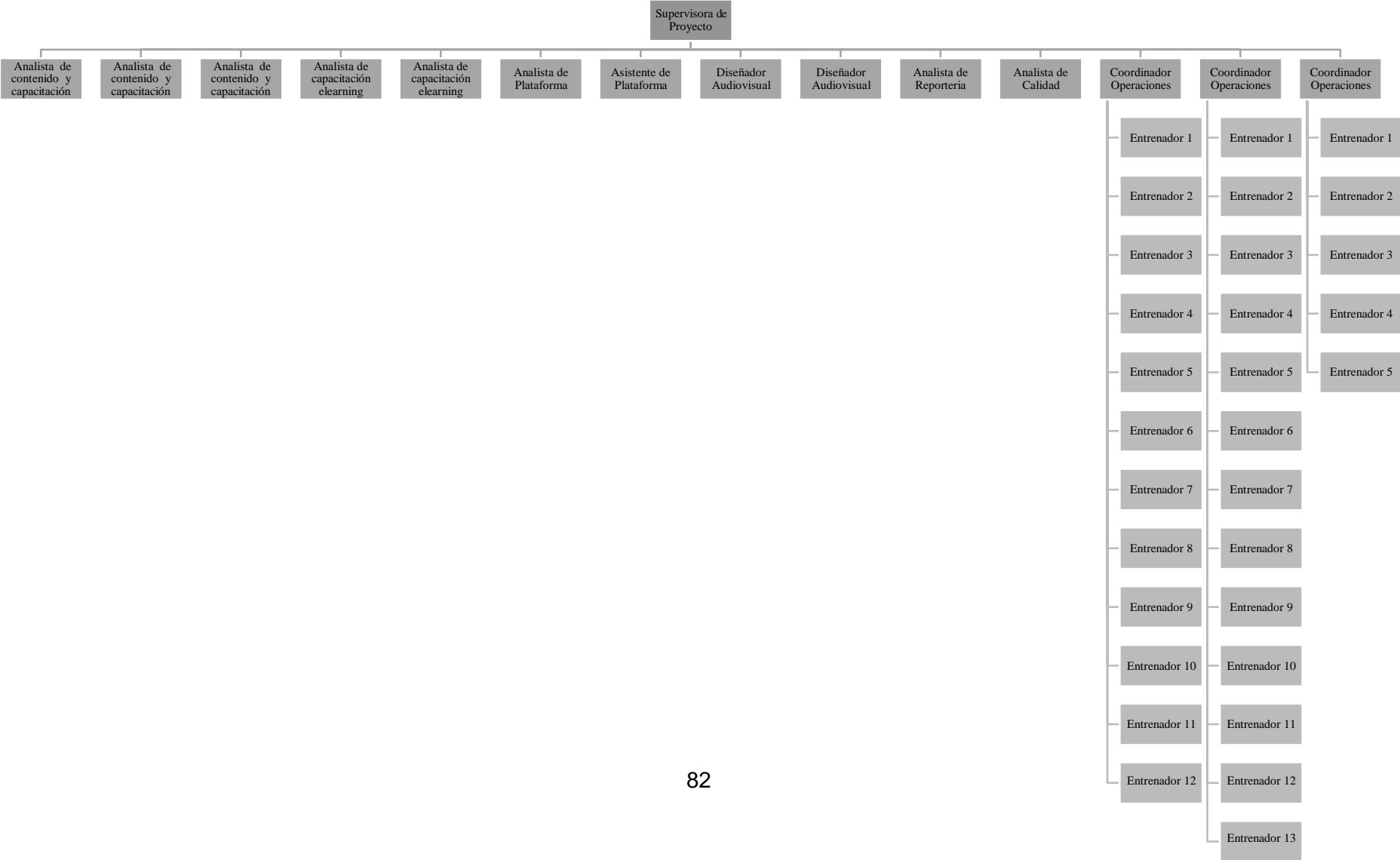
Clima Organizacional y Desempeño laboaral del Personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLOGICO
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona la estructura y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la comunicación y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la identidad y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la autonomía y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar la relación entre la estructura y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la identidad y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la autonomía y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICA</b></p> <p>Existe relación entre la estructura y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.</p> <p>Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.</p> <p>Existe relación entre la identidad y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.</p> <p>Existe relación entre la autonomía y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.</p> <p>Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p><b>Clima Organizacional</b></p>	<p>1. Estructura</p> <p>2. Comunicación</p> <p>3. Identidad</p> <p>4. Autonomía</p> <p>5. Motivación</p>	<p><b>TIPO</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>DISEÑO</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>ENFOQUE:</b></p> <p>Cuantitativo</p>
			<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p><b>Desempeño Laboral</b></p>	<p>1. Trabajo en equipo</p> <p>2. Eficiencia</p> <p>3. Iniciativa</p> <p>4. Eficacia</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>Personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>Se trabajará con una muestra de 30 trabajadores.</p> <p><b>TÉCNICA:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b></p> <p>Cuestionario.</p>



*Apéndice 10*

*Organigrama de la empresa*



## Apéndice 11

### Informe de turnitin

#### TESIS MENDOZA ZARATE JOCELYNE

##### INFORME DE ORIGINALIDAD



Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

