

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS**

**Clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores  
del área de operaciones de una empresa privada de corredores de  
seguros en Lima Metropolitana, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION Y GESTION DE EMPRESAS**

**AUTORES:**

**DEL CASTILLO FLORES, VERONICA YESTLIN**  
(ORCID: 0000-0003-0281-2873)

**VILCAPOMA ISIDRO, BRENDA LEONELA**  
(ORCID: 0000-0003-4873-142X)

**ASESOR:**

**DR. NÚÑEZ VARA, FERNANDO ESTEBAN**  
(ORCID: 0000-0003-4054-9674)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**LIMA, PERU**

**NOVIEMBRE, 2021**



## **Dedicatoria**

A nuestros padres, que supieron guiarnos y ser el sostén y empuje en cada día de nuestras carreras, gracias a ellos se da la culminación de nuestra carrera y por lo tanto la presentación de nuestra tesis, a cada uno de los docentes que brindaron su conocimiento, por sus consejos, apoyo y comprensión. Lo aprendido en esta etapa nunca nos olvidaremos y se aplicara en nuestra vida laboral.

## **Agradecimiento**

A Dios, porque nos permitió culminar nuestra carrera. Porque en los momentos que creíamos que ya no se podía, nos daba sabiduría y paciencia para afrontar todo lo que se venía.

A los familiares que con cada uno de sus consejos y aportes para nuestra vida y nuestra carrera hoy llegan a su fin.

A las amistades que sufrieron y disfrutamos juntos esta etapa de la Universidad, con altas y bajas, con desesperaciones y diversiones, siempre valoraremos su amistad.

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo definir como el clima organizacional tiene relación con el desempeño Laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021.

La metodología que se aplicó fue el enfoque cuantitativo, la investigación fue de tipo básica con nivel correlacional y explicativo; la población se conformó por 30 trabajadores del área de operaciones de la empresa corredora de seguros; por lo cual se omitió el uso de la muestra ya que se pudo trabajar de manera fácil con toda la población identificada.

La recaudación de los datos se realizó con (02) cuestionarios que se elaboraron con preguntas cerradas y las cuales se aplicaron al total de la población; se hizo el cálculo de la confiabilidad con la técnica del Alfa de Cronbach y los coeficientes fueron de 0,930 para la variable del clima organizacional y de 0,741 del desempeño laboral; y el resultado señaló que los instrumentos que se utilizaron fueron altamente confiables.

Se concluyó que el clima organizacional tiene relación de manera importante con el desempeño laboral de los trabajadores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros, lima 2021. Con un coeficiente de correlación de personal de Pearson de (0,643).

**Palabras Claves:** Clima Organizacional, Desempeño Laboral

## Abstract

The objective of this research work was to define how the Organizational climate is related to Labor Performance in collaborators in the operations area of a private insurance broker company in Metropolitan Lima, 2021.

The methodology that was applied was the quantitative approach, the investigation was basic type with correlational and explanatory level; The population is made up of 30 workers from the insurance brokerage company's operations area; Therefore, the use of the sample was omitted since it was possible to work easily with the entire population identified.

The data collection was carried out with (02) questionnaires that were elaborated with closed questions and which were applied to the total population; The reliability calculation was made with the Cronbach's Alpha technique and the coefficients were 0.930 for the organizational climate variable and 0.741 for work performance; and the result indicated that the instruments that were used were highly reliable.

It was concluded that the organizational climate is significantly related to the work performance of workers in the operations area of a private insurance broker company, Lima 2021. With a Pearson personnel correlation coefficient of (0.643).

**Keywords:** Organizational Climate, Work Performance.

## Tabla de Contenidos

Caratula	I
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Resumen	V
Abstract	VI
Tabla de contenido	VII
Lista de Tablas	XI
Lista de Figuras	XII
Introducción	1
<b>Capítulo I: Problema de la Investigación</b>	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	3
1.2 Planteamiento de problema	5
1.2.1 problema general	5
1.2.2 problemas específicos	5
1.3 objetivos de la investigación	6
1.3.1 objetivo general	6
1.3.2 objetivos específicos	6
1.4 justificación e Importancia	6
1.5 limitaciones	8
<b>Capitulo II: Marco Teórico</b>	
2.1 Antecedentes	9
2.1.1 Internacionales	9
2.1.2 Nacionales	11
2.2 Bases teóricas	15
2.2.1 Clima Organizacional	15
2.2.1.1 definiciones del clima Organizacional	15
2.2.1.2 orígenes y antecedentes	16
2.2.1.3 tipos de clima organizacional	18
2.2.1.4 tipos de variables del clima organizacional	19
2.2.1.5 características del clima organizacional	19
2.2.1.6 enfoques del clima organizacional	21

2.2.2 desempeño laboral	22
2.2.2.1 definición del desempeño laboral	22
2.2.2.2 teorías del desempeño laboral	23
2.2.2.3 evaluación del desempeño laboral	24
2.2.2.4 elementos de una evaluación del desempeño	25
2.2.2.5 factores que influyen en el desempeño laboral	26
2.2.2.6 técnicas para evaluar el desempeño laboral	26
2.2.2.7 beneficios de la evaluación del desempeño	27
2.2.2.8 tipos de medición del desempeño laboral	28
2.3 definición de términos básicos	29
<b>Capítulo III: Metodología de la Investigación</b>	
3.1 enfoque de la investigación	31
3.2 Variables	31
3.2.1 operacionalización de las variables	31
3.3 hipótesis	35
3.3.1 hipótesis general	35
3.3.2 hipótesis específicas	35
3.4 tipo de investigación	35
3.5 diseño de la investigación	36
3.6 población y muestra	36
3.6.1 población	36
3.6.2 muestra	37
3.7 técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
<b>Capítulo IV: Resultados</b>	43
4.1 Análisis de los resultados	43
4.2 discusión	50
Conclusiones	53



Recomendaciones	54
Referencias	55
Apéndices	59
Anexo	69

## Lista de Tablas

Tabla 1. Tipos de Clima Organizacional según Likert .....	19
Tabla 2. Operacionalización de la Variable Clima Organizacional.....	33
Tabla 3. Operacionalización de la Variables Desempeño Laboral .....	35
Tabla 4. Ficha Técnica N° 1 del cuestionario para la variable Clima Organizacional ...	38
Tabla 5. Ficha Técnica N° 1 del cuestionario para la variable Desempeño Laboral .....	39
Tabla 6. Alfa de Cronbach para el cuestionario del Clima Organizacional.....	39
Tabla 7. Resumen del Cuestionario del Clima Organizacional .....	40
Tabla 8. Alfa de Cronbach para el cuestionario del Desempeño Laboral .....	41
Tabla 9. Resumen del Desempeño Laboral .....	42
Tabla 10. Valores para la interpretación del Coeficiente de Correlación de Pearson.....	43
Tabla 11. Frecuencia de Edades.....	44
Tabla 12. Resultados Descriptivos de la Variable Clima Organizacional .....	44
Tabla 13. Resultados Descriptivos de la Variable Desempeño Laboral .....	45
Tabla 14. Resultados Estadísticos de la Prueba de Normalidad .....	46
Tabla 15. Resultados Estadísticos de Correlación de las Variables y sus dimensiones .	48
Tabla 16. Resultados Estadísticos de Regresión.....	50
Tabla 17. Resultados Estadísticos de Anova .....	51

## Lista de Figuras

Figura 1. Representación gráfica de los resultados descriptivos de la variable independiente

45

Figura 2. Representación gráfica de los resultados descriptivos del Desempeño Laboral

46

## **Introducción**

En el presente trabajo se analizará si el Clima organizacional tiene relación significativa con el desempeño laboral en el área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros, el cual su objetivo es buscar potenciales clientes y ofrecer el servicio.

El clima organizacional es la percepción que tienen los trabajadores de su organización, el cual es muy importante actualmente en todas las organizaciones porque permite alcanzar un aumento de productividad en base al uso del recurso humano por ello es importante generar un ambiente organizacional adecuado y armonioso.

El desempeño laboral es la calidad del trabajo que realiza el trabajador, sus competencias laborales, profesionales y habilidades interpersonales que incurre en los resultados de la empresa. A continuación, se presenta la investigación estructurada en:

Capítulo I, Se encuentra el Problema de la Investigación que comprende la descripción de la realidad problemática, el planteamiento del problema en la investigación a presentar, los objetivos de la investigación, la justificación e importancia de la investigación y sus limitaciones.

Capítulo II, Se encuentra el Marco teórico que presenta los antecedentes de la investigación, bases teóricas sobre Clima Organizacional y Desempeño Laboral y la definición de términos básicos.

Capítulo III, Se encuentra la Metodología de la investigación la cual explica el enfoque de investigación, las variables y su operacionalización, las hipótesis, el tipo de investigación, el diseño de la investigación, población y muestra y las técnicas e instrumentos de recolección de datos donde se aplicó las encuestas.

Capítulo IV, Se encuentran los Resultados que se aplicó en las encuestas, la validación de las hipótesis y la discusión. Por último, las conclusiones, las recomendaciones, así como las referencias y los apéndices para la determinación de relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

## Capítulo I: Problema de la Investigación

### 1.1 Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad las empresas u organizaciones están completamente expuestas a los cambios, ya sea por los cambios tecnológicos, e innovación constante de los diferentes procesos que se realizan sobre todo por la pandemia mundial que estamos atravesando que es la COVID-19, ahora las organizaciones deben tomar mayor atención en los nuevos cambios constantes ya que se busca que las empresas sean competitivas para cumplir con el requerimiento de los diferentes consumidores, el clima organizacional es un factor sumamente importante para que los trabajadores puedan sentir comodidad, estabilidad y sentimiento de pertenencia

Según Morales (2020) mencionó que la medición del clima organizacional se basa en medir el entorno físico, emocional y humano donde se desarrolla la actividad laboral, puede haber diferentes motivos externos como una crisis u decisiones que toma la misma compañía la cual el influye con el desempeño del trabajador.

En el Perú las empresas aseguradoras, así como sus áreas correspondientes deben tener como objetivo claro en que exista un clima laboral agradable entre los integrantes de la empresa conociendo la percepción del trabajador, para que estos puedan cumplir con sus objetivos, la pandemia ha puesto a prueba la capacidad de diferentes empresas para generar u mantener el ambiente correcto hacia los trabajadores.

Según Ramírez, *et.al.* (2016 citado en González, 2020) Los modelos administrativos son modelos que las empresas van imitando, adaptándolos a las necesidades de la organización, están representados por procesos, técnicas y sistemas administrativos. Cuando se toca el tema de adaptarse a la realidad se puede evidenciar que es de importancia mantener al personal humano el cual es uno de los recursos de la organización en base a un buen clima

organizacional que se refiere al tipo de ambiente que se vive internamente en las empresas. En el clima pueden influir diferentes aspectos como son la práctica laboral, los objetivos, las formas de trabajo, los procesos internos y la buena comunicación que se darán en las instituciones.

El área de operaciones de una empresa aseguradora de corredores de seguros ofrece distintos servicios de cobertura contra riesgos a las empresas, por el riesgo alto actual que toda empresa atraviesa, sin embargo se evidenció que hay dificultad en el desarrollo de actividades de los trabajadores, el trabajo se ha multiplicado esto se debió a que se busca ofrecer los diferentes servicios a las empresas pero por la pandemia actual muchas empresas en el Perú han detenido sus actividades, se evidenció una cantidad considerable de trabajadores contagiados por este virus ya que no se optó por las medidas correctivas antes este riesgo, se realizaron despidos masivos creando inestabilidad e incertidumbre en el personal; el recurso humano ahora es considerado como secundario ya que la empresa busca beneficios propios.

La solvencia económica es un factor de un buen clima organizacional, esto se debe a que este aspecto funciona como una motivación para el personal, actualmente las remuneraciones han disminuido, así como los incentivos por generar ingresos económicos pues se detecta automáticamente al personal que realmente está trabajando, el área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros está basada mediante una serie de políticas; los líderes de la organización no toman en consideración al trabajador y los planes de corrección para mejorar el ambiente actual que los trabajadores perciben por parte del área.

Cabezudo Ríos & García Panaijo (2016) menciona que actualmente en el transcurso de la globalización se evidencia que se está obviando el tema del liderazgo en cuanto al clima organizacional y el tema de relaciones humanas; nos indican que es un tema sumamente importante y que trascenderán. La sociedad actualmente se insensibiliza en los diferentes sectores económicos en el país y aun no se establece que el liderazgo no es autoritarismo y por

ello el clima organizacional no se encuentra aceptado por los diferentes componentes de las organizaciones.

Es por ello que la presente investigación tuvo por objetivo demostrar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral; que son los variables importantes en los trabajadores para generar un buen desempeño laboral.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

### ***1.2.1 Problema general***

¿De qué manera se relaciona el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en colaboradores del área de Operaciones de una empresa privada de Corredores de Seguros en Lima Metropolitana, 2021?

### ***1.2.2 Problemas específicos***

¿De qué manera se relaciona las relaciones humanas y el desempeño laboral en colaboradores del área de Operaciones de una empresa privada de Corredores de Seguros en Lima Metropolitana, 2021?

¿De qué manera se relaciona los procesos internos y el desempeño laboral en colaboradores del área de Operaciones de una empresa privada de Corredores de Seguros en Lima Metropolitana, 2021?

¿De qué manera se relaciona los sistemas abiertos y el desempeño laboral en colaboradores del área de Operaciones de una empresa privada de Corredores de Seguros en Lima Metropolitana, 2021?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### ***1.3.1 Objetivo general***



Determinar la relación entre Clima Organizacional y desempeño laboral en colaboradores del área de Operaciones de una empresa privada de Corredores de Seguros en Lima Metropolitana, 2021.

### ***1.3.2 Objetivos específicos***

O.E.1: Determinar la relación entre las Relaciones humanas y desempeño laboral en colaboradores del área de Operaciones de una empresa privada de Corredores de Seguros en Lima Metropolitana, 2021.

O.E.2: Determinar la relación entre los Procesos internos y desempeño laboral en colaboradores del área de Operaciones de una empresa privada de Corredores de Seguros en Lima Metropolitana, 2021.

O.E.3: Determinar la relación entre los sistemas abiertos y desempeño laboral en colaboradores del área de Operaciones de una empresa privada de Corredores de Seguros en Lima Metropolitana, 2021.

## **1.4 Justificación e Importancia**

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, de acuerdo con los objetivos trazados por las empresas existe la necesidad de comprender con mayor objetividad la relación existente entre estas variables, lo cual permitirá tomar decisiones correctas en los diferentes procesos que puedan añadir resultados positivos en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

### ***1.4.1 Justificación Teórica***

La investigación muestra los diferentes aspectos sobre el clima organizacional y del desempeño laboral en los colaboradores en base a los análisis del ambiente actual que se está desarrollando en el área de operaciones de corredores de seguros. Esto nos podrá permitir

constatar los diferentes conceptos que puedan existir, y poder dar un aporte para la mejora continua.

#### ***1.4.2 Justificación Práctica***

Lo que se desea encontrar con el desarrollo de este tema, es que se pueda buscar medidas correctivas a los problemas que se presentan con los diferentes factores del clima organizacional y su relación en el desempeño laboral en los colaboradores; cuando se encuentre los resultados de este trabajo se podrá proponer cambios y así también brindar recomendaciones a otras empresas para que puedan regular las acciones respectivas para garantizar una buena gestión en el enfoque del clima organizacional en las diferentes áreas de la empresa.

#### ***1.4.3 Justificación Metodológica***

En esta investigación se utilizó diferentes instrumentos que fueron complemento para proceso de tabulación de los resultados, se buscó hallar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores. Estos resultados serán de gran apoyo para la metodología que se aplicará y hará de esto una investigación válida.

#### ***1.4.4 Importancia***

La investigación tuvo como finalidad dar importancia a los diferentes factores del clima organizacional para crear diferentes estrategias que ayuden a la empresa a mejorar el desempeño laboral en los trabajadores, lo cual influirá de manera positiva y generar productividad en la organización.

### **1.5 Limitaciones**

En este trabajo de investigación las limitaciones fueron el poder recopilar la opinión de todos los trabajadores de manera presencial por la pandemia que atravesamos, ya que la conexión remota hace que no haya una fluidez en la comunicación, pero se logró recolectar

información por medio de la herramienta de formulario a través de internet, el tiempo para cumplir con el cronograma de esta investigación.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Internacionales

Villadiego Mendoza, *et al.* (2017) desarrollaron su estudio con el objetivo de analizar el clima organizacional y sus factores con relación al desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de servicio de transporte de carga, se utilizó el instrumento del cuestionario el cual se aplicó aplicaron al 100% de los empleados. La investigación fue descriptiva y se realizó la investigación por medio del Alfa de Cronbach y se evidencio alto nivel de correlación entre ambas variables, así mismo indicaron que el área de recursos humanos debe relacionarse de manera más directa con los trabajadores en base a sus necesidades y problemáticas para aplicar diferentes tácticas que aumenten su productividad y para lograr los objetivos de la organización.

Esta investigación demostró que exista liderazgo en el área de recursos humanos para que puedan involucrarse con el personal, porque es el encargado de reclutar al personal que cumple con el perfil y el desarrollo de las actividades y cumplir con las metas de la organización por ello se debe estar en constante desarrollo de tácticas de motivación para que pueda aumentar la productividad.

Zans (2017) esta investigación tuvo como objetivo de observar el clima organizacional y repercusión en el desempeño laboral en los educadores de una facultad en Managua, su investigación fue descriptivo y explicativo. La muestra fue de 59 empleados incluido los funcionarios de la organización. La investigación indicó que el clima organizacional puede influir de manera positiva o negativa en el desempeño laboral del trabajador, ya que él se motiva así mismo en sus actividades laborales y de acuerdo con su desenvolvimiento diario,

pero es bueno que se generen diferentes opciones de repercutir en cada uno de los trabajadores y poder obtener un mayor compromiso por parte de ellos.

El antecedente mostró que el clima organizacional puede influir como no en los empleados ya que también existe la motivación intrínseca que es donde el individuo muestra su deseo de realizar un buen desempeño por sus propias cualidades y creencias.

Salazar (2018) tuvo como objetivo en su investigación observar el clima organizacional en un centro comercial y proponer sugerencias para que los empleados tengan mejor apreciación del clima organizacional. Para lo cual utilizó el instrumento del cuestionario que abarcó a 76 empleados, se utilizaron diferentes elementos estadísticos para lograr un resultado más exacto, llegando así a la conclusión que la motivación y satisfacción laboral no se relacionan en los trabajadores de la empresa analizada, pero si sirven para planificar nuevas estrategias para que los trabajadores tengan un mayor rendimiento en la empresa.

El antecedente que se presentó es de suma importancia ya que nos indica que el clima organizacional no tiene relación en la satisfacción de los trabajadores, pero se debe tomar en cuenta que sirve para realizar nuevos planes de estrategias ante cualquier riesgo como el que actualmente se vive mundialmente por pandemia; las organizaciones deben crear planes de acción conservar el recurso humano que es vital para desarrollar las actividades diarias en la organización y llegar a los resultados esperados.

Santamaría (2020) desarrolló la presente investigación que tuvo como objetivo analizar si el clima organizacional influye en el desempeño laboral en la organización de equipos informáticos, para ello aplica un cuestionario en escala Likert y su muestra es del 100% en la empresa. El tipo de investigación fue descriptivo y explicativo. Se llegó a la conclusión que el clima organizacional si índice en el comportamiento del trabajador. La correlación de Spearman fue de un 0,886 y con nivel de error de 0,05.

En este antecedente se utilizó una muestra del 100 % de la empresa, demostrando que el clima organizacional si índice en el comportamiento del trabajador, el cual es de gran respaldo para el objetivo de nuestra investigación para evaluar los niveles de motivación del personal y su rendimiento en la organización.

Castillo (2020) esta investigación tuvo como objetivo estudiar las diferentes causas que influyen en el clima organizacional en un Colegio del país de Panamá, Por ello señaló que su investigación fue de tipo descriptiva y la muestra de trabajadores del colegio fue de 31 trabajadores que incluyó al personal con diferentes cargos administrativos. El instrumento que utilizó fue la encuesta y con preguntas tipo escala Likert. Al analizar los resultados de las encuestas, se afirmó que no existe un clima laboral adecuado, los trabajadores manifestaron su disconformidad ya que no hay procesos bien definidos y sin capacitaciones para el desarrollo de las actividades diarias en el centro laboral, también se evidencia que la comunicación es clave para para expresar de manera clara las ideas de los superiores a los trabajadores.

En este antecedente se evidenció que la empresa no presenta un clima organizacional adecuado y los empleados demostraron su inconformidad, así como no hubo claridad para ejecutar las actividades laborales; la comunicación debe ser fluida y clara para transmitir de manera correcta los objetivos que se quieren alcanzar.

### ***2.1.2 Nacionales***

Gallegos (2016) desarrolló la investigación en base a los trabajadores de un Ministerio Público, la investigación fue de tipo correlacional; el 93.3 % de ellos indicaron que para que exista un buen desempeño laboral si debe haber un clima organizacional aceptado por ellos, con indicadores positivos para la productividad y aprendizaje diario en función a sus actividades. Pero también se pudo observar que hay 5 indicadores que deben reforzarse que son los recursos que proporciona la entidad, la estabilidad, valores, precisión en la información

y la comunicación. La prueba estadística que se utilizó fue de chi cuadrado, el valor P fue de 0.001, es decir es menor a 0,05, lo cual significa que existe relación entre ambas variables.

En este antecedente la investigación fue a una empresa del sector público, la cual mostró que existe un buen clima organizacional, pero se debe enfocar en algunos indicadores para elevar el desempeño laboral y así la productividad en la entidad.

Sánchez (2016) señaló que la investigación tuvo como objetivo estudiar si existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los maestros de una institución educativa, la investigación fue correlacional y no experimental, se realizó en base a 27 docentes del nivel primario de una institución educativa, para determinar si hay relación entre las variables estudiadas se calculó con un valor de significancia de  $p=0,001 < 0,05$  y se concluyó que hay relación entre el clima organizacional y desempeño laboral.

En este antecedente se analizó la relación entre dos variables en una institución educativa y se evidenció que si existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes; se escogió este antecedente con el fin de ampliar el conocimiento en diferentes rubros.

Alegre (2017) en esta investigación el autor indicó que el diseño de investigación fue de tipo correlacional y su población total de 30 trabajadores de la empresa, al hacer la recolección de datos se evidenció que hay diferentes factores que, si influyen en el desempeño laboral y que pueden ser negativos como positivos, tal cual como son la carga laboral, el favorecer a ciertas personas, los despidos injustificados, etc. El Coeficiente de correlación que se utilizó fue Pearson y el valor obtenido fue de 0,524 el cual afirma que existe relación alta, un buen índice del clima laboral en la entidad incrementará de manera positiva en el trabajo, logrando así un mejor desempeño laboral.

En el antecedente se evidenció que existe relación entre ambas variables y muestra los diferentes factores por los cuales puede influir de manera negativa o positiva no tener un

adecuado empleo del clima organizacional en la organización para influenciar en el desempeño laboral de los trabajadores de la organización.

Rojas (2018) planteó como investigación determinar si existe relación entre clima organizacional y desempeño en una dirección territorial de la policía, la investigación fue de tipo correlacional y cuantitativa, se utilizó la técnica de encuesta que determinó que el clima organizacional contiene diferentes indicadores que se deben tomar en cuenta para lograr un buen desempeño laboral. Así también se demostró que existe comunicación efectiva entre los trabajadores y los líderes para que puedan dar sus aportes y realizar sus tareas asignadas. Se evidenció que el análisis de correlación de Pearson entre clima organizacional y desempeño laboral fue de 0,381 con p-valor de 0,018; lo cual indica la existencia de relación entre ambas variables.

En el antecedente se observó que la investigación tuvo un coeficiente de relación bajo, pero indica que el clima organizacional abarca diferentes temas a ser tratados, así como tener en cuenta al trabajador para nuevos aportes, esto con el fin de mejorar el ambiente que se percibe para los trabajadores.

Aguilar (2019) señaló que la investigación fue precisar si hay relación entre el clima organizacional en los trabajadores de un banco ubicado en la ciudad de Pucallpa. La investigación fue de tipo Correlacional y se procedió a realizar una encuesta a los trabajadores que evidenciaron con porcentajes del 78.94% que el clima laboral es propicio y el porcentaje en el Desempeño laboral es de 73.68%, indicaron que la motivación es un indicador importante para que exista un buen desempeño laboral en los trabajadores, el clima organizacional debe ser adecuado en la entidad para que los trabajadores generen productividad, los trabajadores señalaron que la comunicación es un conector significativo entre la organización y el trabajador ya que de esta forma se desarrollaran mejor las actividades laborales. La prueba estadística que



se usó Chi-cuadrado, y el valor fue de  $P = 0.022$  que es menor que 0,05 por lo tanto se evidenció la relación altamente significativa en cada factor de la investigación.

El antecedente de esta investigación indicó que el porcentaje de relación entre clima organizacional y desempeño laboral es alto y hace énfasis en el factor de la motivación y comunicación que se emplea en los trabajadores de la organización.

Córdova (2019) en su proyecto de investigación indicó que su objetivo era estudiar si hay relación entre clima organizacional y desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro de Huancayo. Por ello se realizó un cuestionario a 11 trabajadores de la empresa para medir su desempeño laboral, al ver los resultados se evidenció que un porcentaje mayor indicó que no se aplica un buen clima organizacional y disminuyendo el desempeño laboral en los trabajadores. En cuanto al tipo de correlación de Spearman aplicado se evidencia que el valor es de  $p < 0.05$  y Rho es igual a 0,942, que significa que entre ambas variables si hay una alta relación muy alta.

En este último antecedente evidenció que no se aplica un buen clima organizacional y el grado de importancia de la variable sobre el desempeño laboral, lo cual afirma la necesidad de aplicar un mejor ambiente laboral.

## **2.2 Bases Teóricas**

### ***2.2.1 Clima Organizacional***

#### **2.2.1.1 Definición del Clima Organizacional.**

Este es el argumento de Quintero, *et al.* (2008 citado en Fabián, 2019) en el cual mencionó que el clima organizacional influye en la eficiencia del personal, es decir la manera en la que se desenvuelven de acuerdo con el ambiente laboral percibido, motivados por diferentes incentivos que puede ser moral, monetario, etc.; hará que el colaborador pueda identificarse con la empresa y tener mayor productividad.

Este es el argumento de Pérez (2015 citado en Padilla, 2019) en el que señaló que la satisfacción laboral es el estado de bienestar que siente el trabajador en la empresa, es la actitud frente a las diferentes emociones tanto positivas como negativas que se desarrollan en el lugar de trabajo; de acuerdo a ello tendrá un buen desempeño.

Este es el argumento de Schneider (1975 citado en Chagua, 2019) en el que señaló que los procedimientos y prácticas que se realizan en la empresa determinan el clima organizacional en las organizaciones porque son los eventos y secuencias que el trabajador debe seguir para cumplir con el objetivo organizacional, si un procedimiento no se ejecuta de manera correcta, el trabajador no tendrá una percepción positiva, y no ejecutará un correcto desempeño laboral.

Este es el argumento de Brunet (1987 citado en Luna y Mamani, 2018) en el que señaló que la psicología organizacional estudia el comportamiento humano, su desenvolvimiento, sus intereses, personalidad, carácter, etc., busca que el trabajador potencie su rendimiento laboral para que pueda generar mayor productividad a la empresa. De esta manera se desarrollan estrategias para que el entorno laboral sea el adecuado para el trabajador.

Este es el argumento de Huamaní (2015 citado en Palomino *et al.* 2018) donde definió que la motivación laboral permite que los trabajadores de la empresa realicen sus actividades con mayor productividad, y esto se debe a diferentes beneficios e incentivos que ofrece la organización. Los líderes de las organizaciones desarrollan las estrategias correspondientes para generar motivación y crear una cultura organizacional adecuada que pueda permitir generar un efecto positivo en cada trabajador.

#### **2.2.1.2 Origen y antecedentes.**

Este es el argumento de Gómez (2011 citado en Araujo, 2019) en el que hizo referencia a los antecedentes del clima organizacional que se detallan a continuación:

Antes se le denominaba psicología organizacional que abordó el tema de selección de personas para una remuneración adecuada, dentro de ello se empezó a tener la necesidad de

iniciar el reclutamiento al personal donde se aplican los conocimientos, experiencia que pueda tener el personal, estudios, recomendaciones de sus ex empleadores, etc.

Este es el argumento de Edel, *et al.* (2007 citado en Araujo, 2019) donde afirmaron que el clima organizacional se ve reflejado en el bienestar laboral de sus trabajadores, de existir una mala remuneración, no respetar los horarios laborales establecidos, sin reconocimiento al trabajador por mérito de desempeño laboral; generara desmoralización. Las empresas deben fortalecer la comunicación y empatía con el trabajador, ello conllevaría que el empleado se sienta 100% identificado con la empresa, por lo tanto, se tendría buenos resultados.

Este es el argumento de Gómez (2011 citado en Araujo, 2019) donde señaló que las personas que postulan a un puesto de trabajo deben tener claro sus objetivos para que puedan adaptarse al cargo a desempeñar, demuestras sus capacidades y conocimientos en su cargo a desempeñar, eso demostrara que el empleador no tomo la decisión incorrecta al contratarlos.

Este es el argumento de Ramos (2012 citado en Araujo, 2019) señalo que el clima laboral de una empresa dependerá de las personas que trabajen en ella, una persona que no acepte planes de mejora, que amoneste al personal por haber cometido faltas sin haberlo antes escuchado, está asegurando el fracaso. Muchas empresas tienen buenos planes a corto, mediano y largo plazo, pero muchas veces el triunfo lo hacen a costa del personal que verdaderamente trabaja, que verdaderamente lucha por el puesto que ocupa con el fin de no perderlo.

Para que surja un mejor desempeño laboral debe existir un clima organizacional adecuado para que las personas también tengan un mejor desempeño.

### 2.2.1.3 Tipos de clima organizacional

**Tabla 1**

*Tipos de clima organizacional según Likert*

<b>CLIMA AUTORITARIO EXPLOTADOR Compuesto por el sistema I</b>	<b>CLIMA AUTORITARIO PATERNALISTA Compuesto por el sistema II</b>	<b>CLIMA PARTICIPATIVO CONSULTIVO Compuesto por el sistema III</b>	<b>CLIMA DE PARTICIPACIÓN EN GRUPOS Compuesto por el sistema IV</b>
El directorio de la empresa no confía en sus empleados. Creando un clima laboral sin empatía por el empleado. El directorio se caracteriza por amenazar al personal, a cambio de que el empleado pueda obtener más beneficios o no sea despedido de su puesto de trabajo.	Existe confianza entre el directorio y los subordinados.  El directorio ofrece a sus trabajadores recompensas como forma de incentivación y castigos en forma de corregir al personal por la falta que haya cometido. El directorio en ciertas oportunidades sede un poco de potestad a los supervisores, quien son los que están día a día con los trabajadores.	Existe confianza entre los supervisores y los subordinados.  Los supervisores están aptos a brindar recompensas como castigos o sanciones al personal.	Existe total confianza entre los subordinados y el directorio de la empresa.  Los empleados son motivados por la confianza que existe en su centro laboral, el directorio con todo el personal hace que el ambiente de trabajo sea agradable.
El directorio son los únicos que puedan tomar decisiones y dar órdenes.		El personal tiene la opción o ventaja de poder opinar en ciertos temas que la empresa les llegue a consultar	Toda la empresa sin excepción tiene la potestad de poder opinar, comentar, participar.
Los informes, instrucciones o cambios que brinde el directorio serán de forma directa al personal, no lo derivan a ningún encargado.	El personal con menor cargo tiene el cargo de informar, comunica a su supervisor con total libertad.	El personal con mayor rango o cargo es el que hace las comunicaciones, avisos, presentaciones al personal de menor rango.	Todo el personal de la empresa puede tener comunicación interna, sin temor a ser amonestado, el personal en general da y recibe comunicación, informes, etc.

*Nota:* Obtenido de Ccallo (2018)

#### **2.2.1.4 Tipos de variables del Clima Organizacional.**

Este es el argumento de Likert (1974 citado en Luna y Mamani, 2018) en el que explica que existen diversos motivos que afectan la relación entre el liderazgo y el desempeño en las organizaciones, posteriormente R. Likert actualizó su modelo de clima que determina las características propias de una organización detectando algunas variables:

Las variables causales son variables independientes, se incluyen las variables que pueden ser controladas por la administración, la cual pueden ser: estructura organizacional, políticas, decisiones, estilos de liderazgo, habilidades y conductas.

Las variables intervinientes muestran el clima laboral que existe en la entidad, afectan las relaciones interindividuales, la comunicación y toma de decisiones. Entre las más importantes están: el desempeño, lealtad, actitudes, percepciones y motivaciones.

Las variables de resultados finales son resultados que se obtienen por la entidad; son variables dependientes como productividad, utilidades, etc. Según Likert no hay una relación de dependencia directa entre una variable causal y una variable de resultado final, sino que deben tomarse en cuenta las variables intervinientes.

#### **2.2.1.5 Características del clima organizacional**

Este es el argumento de Brunet (2011 citado en Palomino, *et al.* 2016) señaló que el clima organizacional contribuye en el comportamiento del trabajador, así como en el desempeño de sus labores. El clima organizacional se compone por formas de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, etc. Las cualidades de la entidad están asociadas con los rasgos personales de quien la dirige las cuales influyen en las acciones y desempeño de los colaboradores.

Este es el argumento de Brunet (1997 citado en Tangoa, 2020) en el cual dio a conocer las particularidades del clima organizacional, permite acceder a un resultado objetivo en las empresas quien mide la percepción del clima laboral en función de ocho características:

Los procedimientos de mando al ser la forma en la cual el liderato es aprovechado para contribuir en los empleados.

Las fortalezas motivacionales, son los métodos que se crean para incentivar a los trabajadores y da respuesta a cada una de sus necesidades.

La sucesión de comunicación al comprender desde su naturaleza hasta el modo en el que son ejecutados.

La sucesión de influencia al comprender sobre la importancia de la interacción de forma superior y subordinados para establecer los objetivos de la entidad.

La sucesión de poder tomar decisiones.

La sucesión de proyección al ser la forma en la que se implantan el sistema de fijación de objetivos.

Las cualidades del proceso de control.

Los metas de atención y de mejora.

Este es el argumento de Brunet (2004 citado en Tangoa, 2020) donde definió sus propias particularidades del clima organizacional:

El clima es una teoría molecular y sintética como el temperamento.

El clima es una conformación particular de variables situacionales, sus elementos son constitutivos y la cual pueden variar, aunque el clima quizás siga siendo el mismo.

El clima tiene como significado la continuidad; pero no es para siempre como la cultura y por lo tanto pueden surgir cambios a través de intervenciones particulares.

El clima es una característica exterior del individuo, quien por el contrario puede sentirse como una agente que apoya a su naturaleza.

El clima está basado en cualidades de la realidad externa tal y como es captado.

Es determinante directo de la conducta del porque reacciona sobre la actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento.

Según Palma (2004) menciona que los problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa se está empleando un clima laboral negativo; por lo cual empleados demuestran insatisfacción laboral; el autor también indica que el clima organizacional se caracteriza por:

Está referido a las cualidades del ambiente de trabajo.

Es captado de forma directa o indirecta por quienes interactúan en un determinado ambiente social.

Afecta el accionar laboral.

Se forma como una variable interviniente que se encuentra entre los factores del sistema organizacional y el accionar individual.

Detalla características distintivas de las entidades relativamente permanentes.

Forma parte de un sistema dinámico en interacción con las estructuras y otras cualidades organizacionales.

#### **2.2.1.6 Enfoques del clima organizacional.**

Este es el argumento de Sandoval (2004 citado en Tangoa, 2020) indicó que existen varios conceptos del clima laboral por lo que fue importante conocer los temas que se crean según los diferentes puntos de vista y se agruparon en tres:

Estructural; donde los encargados principales de este enfoque son Forehand y Gilmer, se trata de un grupo de particularidades de forma permanente que puede describir a la entidad, marcando así la diferencia con otras entidades, además influye demasiado en las reacciones de las personas.

Subjetivo; donde tiene como representantes principales a Halpin y Crofts, que indicaron que el clima organizacional se debe a la percepción y los comentarios que el empleado da sobre la entidad; además, se considera que las acciones de los empleados no es un resultado de los factores organizacionales existentes.

Síntesis (estructuralista y subjetivo); donde los principales autores que son Litwin y Stringer, unieron los primeros enfoques con el concepto final, el efecto subjetivo es el estilo informal de los administradores y de otros factores importantes sobre las tareas, los valores, las creencias y la motivación en la empresa.

## **2.2.2 Desempeño Laboral**

### **2.2.2.1 Definición del Desempeño Laboral.**

Este es el argumento de Uría (2011 citado en Fernández, 2019) señaló que el comportamiento del trabajador indicará productividad, rendimiento y desenvolvimiento en la empresa, capacidades del trabajador y alinearlas a los objetivos de la empresa.

Este es el argumento de Stoner (1994 citado en Collas, 2019) donde señaló que el desempeño laboral enfoca las metas personales del trabajador, las cuales se convierten en los objetivos deseados de las personas a través de planes y el compromiso organizacional, pueden ser a corto y largo plazo. Los objetivos laborales son metas que se plantean los trabajadores y demostrando sus capacidades que les permita alcanzar las metas planteadas.

Este es el argumento de Chiavenato (2000 citado en Ccallo, 2018) menciona que el desempeño laboral demuestra el rendimiento del trabajador en la organización, por lo que está en constante evaluación y puede medirse a través de diferentes factores, de esta manera se puede evidenciar si se está desarrollando buenas prácticas en el centro laboral y si existen debilidades para poder tomar medidas correctivas y encaminarlas a un plano favorable para la empresa.

Este es el argumento de Palmar *et al.* (2014 citado en Pastor, 2018) manifestó que el desempeño laboral es de qué manera el trabajador se desenvuelve a través de las normas y reglas establecidas por la empresa, para poder cumplir de manera óptima con el tiempo y recursos asignados. Cada trabajador tiene diferentes funciones que permiten alcanzar el objetivo de la empresa.



Este es el argumento de Ivancevich (2005 citado en Gallegos, 2016) señaló que la revisión del desempeño es la evaluación que se realiza de manera planificada para conocer cómo se desenvuelve el trabajador y de esta manera poder anticipar cualquier problemática futura. La revisión del desempeño se realiza con sistemas de evaluación para tener una visión completa de cómo se desempeña el trabajador.

#### **2.2.2.2 Teorías del Desempeño Laboral.**

Este es el argumento de Hacker (1994 citado en Pastor, 2019) señalo que existe la Teoría Desempeño Laboral y proceso de Acción, es el desarrollo de la información que refiere solo a la conducta del trabajador se plantearon de dos puntos de vistas en la cual uno proviene de la meta trazada hasta el proyecto, y el otro de los objetivos; en el segundo se ve la acción que se derivan de los actos que se realizan de manera consciente. También esta acción se compone de 6 pasos, que son: Elaborar la meta, el modelo de procesos internos, los planes que se han trazado, la toma de decisiones, ejecución, realizar el control constante y retroalimentación. Se concluyó de esta teoría que la comunicación de información primaria hacia los trabajadores para que tengan claro los objetivos de la organización y ejerzan un buen desempeño laboral desde el objetivo hasta su cumplimiento.

Este es el argumento de Earley y Shalley (1991 citado en Pastor, 2019) donde señaló la Teoría de la Motivación – Cognitiva, es donde se crean nuevas metas, es decir se amplían los objetivos en la organización, se conlleva a tomar acciones. Hay dos partes que constituyen el desempeño, que son plantear, estimar e interiorizar las metas y en segundo es el progreso y ejecución.

#### **2.2.2.3 Evaluación del desempeño.**

Este es el argumento de Chiavenato (2009 citado en Chagua, 2021) señaló que los trabajadores deben estar en constante aprendizaje para mejorar su desempeño laboral, realizar sus actividades en menor tiempo y corregir errores. De no realizar la retroalimentación de

información de objetivos de la organización hacia los trabajadores estarían desorientados y no realizarían un buen desempeño, a continuación, algunos indicadores a emplear para un buen desempeño de los trabajadores:

Recompensa; se basa en la evaluación del trabajador y de qué manera premiarlos al realizar de manera eficiente sus actividades.

Retroalimentación; a mayor comunicación de los trabajadores sobre el proceso de actividades, de qué manera se desenvuelven y muestran sus habilidades en el desarrollo de los procesos en la organización.

Desarrollo; permite que el trabajador conozca de sí mismo sus fortalezas y debilidades

Relaciones, permite que los trabajadores se relacionen con las personas, dentro y fuera de la organización.

Percepción; son expectativas propias del trabajador y la visión actual de la organización que puede ser negativa o positiva.

Potencial de Desarrollo; permite conocer la capacidad de trabajo del colaborador. Su potencial y desenvolvimiento en la organización.

Asesoría; proporciona la información necesaria para que los trabajadores puedan ser mejor orientados y realizar las actividades de manera correcta.

#### **2.2.2.4 Elementos de una evaluación del desempeño.**

Este es el argumento de Mondy (1997 citado en Gallegos, 2019) indico que la evaluación del desempeño es proveer una explicación exacta y segura de la forma en que el trabajador ejecuta su trabajo. Los sistemas de evaluación aplicados en el puesto de trabajo y los mismos deben ser concisos y veraces, se deben medir de manera continua y examinar constantemente, de no aplicarse estas técnicas no habrá confiabilidad en los resultados. Evaluar no solo es una práctica sino un método básico para aplicar en las organizaciones, a continuación, los elementos señalados por el autor:

Medición del desempeño son los métodos que se usan para calificar la labor del trabajador es decir las actividades que han realizado. Estos métodos deben ser veraces y aplicados de manera sencilla. La persona que evalúa no es objeto de evaluación, pero si procede a evaluar los diferentes aspectos de los trabajadores, así como los sucesos que se acontecen y los diferentes factores que intervienen.

Los procesos para evaluar se separan en técnicas que se fundamenten en el desempeño laboral en el pasado y las que será a futuro.

Componentes de medición parcial del desempeño solo puede conllevar a distorsionar la evaluación del desempeño laboral

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

Este es el argumento de Newstrom (1991 citado en Collas, 2019) donde indico tres factores del desempeño laboral:

Satisfacción laboral; es la unión de emociones tanto positivas como negativas que el trabajador percibe de la organización.

Autoestima; Es el valor que tiene el trabajador de sí mismo, evidenciando que objetivos quiere lograr, así como el reconocimiento por parte de los superiores hacia él.

El Trabajo en equipo; es importante que los trabajadores tengan relación directa con las personas a las cuales se les está brindando un servicio. Los trabajadores que trabajan en unión con un objetivo compartido son denominado equipo de trabajo, ejecutando en unión los procesos para un trabajo exitoso.

Este es el argumento de Drovett (1992 citado en Collas, 2019) donde señaló que la capacitación que se brinda al personal también es un factor que influye en el desempeño laboral ya que es el proceso de aprendizaje que aplican las empresas a sus trabajadores para que cumpla con las actividades en base a los objetivos de la organización.

#### **2.2.2.6 Técnicas para evaluar el desempeño laboral.**

Existen diferentes técnicas para la recolección de distintos datos que nos sirven para medir el desempeño laboral de los trabajadores, según diferentes autores que se mencionan a continuación:

Este es el argumento de Pulido (2003 citado en Ruíz, 2021) donde indico que una técnica de evaluación es la entrevista que son las preguntas abiertas que se realizan al personal de manera presencial y proporcionan al área diferentes puntos de vista para reforzar en el trabajador.

Este es el argumento de Chatman (1999 citado en Ruíz, 2021) donde indico que la encuesta de opinión es una técnica de medición del comportamiento de los trabajadores, se requiere tiempo y debe realizarse a un grupo pequeño de personas. Si se elaboran bien estos cuestionarios puede llegarse a la conclusión de que aspecto en la organización debe ser evaluado. Los cuestionarios brindan información precisa y confiable por ello es uno de los métodos más usados.

Este es el argumento de Brow (1990 citado en Ruíz, 2021) donde señalo que los análisis de los registros de Recursos Humanos que son los datos del perfil del trabajador mediante el cual se verifica que el trabajador este realizando sus funciones asignadas de manera correcta y eficiente en base a las políticas de la empresa.

Este es el argumento de Asmat (2003 citado en Ruíz, 2021) señalo que la experimentación de técnicas de personal es una técnica en tiempo real a un grupo de trabajadores, a veces pueden generar problemas de inseguridad por esta técnica ya que no todos participan, conllevando a que los resultados no sean verídicos.

Este es el argumento de Alquiler (2005 citado Ruíz, 2021) indico que la información externa es una técnica realiza la comparación de información de otras empresas, así como sus visiones, opiniones, etc.; para ello se usa un mayor esfuerzo para que esta información que se

obtenga de la competencia tenga datos confiables y así emplearlos como estrategia en la empresa.

#### **2.2.2.7 Beneficio de la evaluación el desempeño.**

Este es el argumento de Prado (2015 citado en Jácome y Jácome, 2017) donde señaló que realizar el proceso de evaluación del desempeño a los trabajadores es vital para crear estrategias a corto, medio y largo plazo para aumentar la competitividad en la organización, reforzar los puntos débiles de las áreas correspondientes y poder convertirlas en fortalezas. Es importante que la organización tenga claro el objetivo por el cual se realiza la evaluación ya que también permite conocer la percepción del trabajador.

#### **2.2.2.8 Tipos de medición del Desempeño Laboral**

Este es el argumento de Werther y Davis (1991 citado en Valentín, 2017) donde señalaron que existe dos tipos de medición del desempeño laboral y son:

Medición Objetiva; son mediciones que pueden ser comprobadas por diferentes personas y son cuantitativas, es decir se basan en proporciones numéricas, las cantidades exacta a evaluar.

Medición Subjetiva; son las mediciones que no pueden ser demostradas, ya que mayormente la persona que realiza esta calificación no es parcial, a continuación, los diferentes aspectos por los cuales no se ha podido realizar la medición:

Prejuicios Personales; es la opinión que tiene el evaluador antes de realizar la medición.

Medición Central; se realiza la evaluación de manera inexacta con tal de tener resultados promedios y no reales, lo que encubre la situación real del desempeño laboral de las personas.

Interferencia de Razones Subconscientes: El evaluador se basa en acciones personales al momento de realizar la calificación es decir no opta por un único modelo de evaluación para

todos, busca agradar en vez de alinear su actitud para cada trabajador y esto distorsiona resultados.

Efecto de Acontecimiento; se basan en los nuevos actos generados por los empleados, pero se debe evaluar en el historial del comportamiento del trabajador.

Efecto Halo; se basa en medir al trabajador por la **amistad** o simpatía que tiene el evaluador hacia él.

### 2.3 Definición de Términos Básicos

**Clima Organizacional:** Conjunto de actividades que es realizada por los individuos que trabajan en un ambiente y que este llegue a influenciar su motivación y comportamientos. (Sánchez, 2021).

**Liderazgo:** Es la capacidad que tiene una persona para motivar, guiar e influir para que la otra persona cumpla sus metas. (Russell, 2019).

**Capacitación:** Es un conjunto de actividades orientadas para poder ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes de una persona, y pueda ser considerado para ascender dentro de una empresa o en lo personal. (Schnarch, 2020).

**Actitud:** Es el comportamiento que se da en diferentes momentos. Las actitudes pueden determinar el estado anímico de las personas. (Jolley, 2019).

**Ambiente de Trabajo:** Es el entorno donde se desarrolla actividades profesionales, y este a su vez demuestre que es necesario proteger la salud de los integrantes. (Arrogante, 2018, p.5).

**Motivación:** Es la acción de motivar, es un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona. (Rojo, 2019).

**Organizacional:** Es todo lo referido al lugar que se tiene que llegar para conseguir un objetivo específico. (Araujo, 2021).

**Productividad:** Es una medida de carácter económico que llega a calcular cuántos bienes y servicios se han brindado durante un periodo determinado mediante los recursos utilizados. (Juez, 2020).

**Compromiso Organizacional:** Hace referencia al compromiso que tiene un trabajador con una organización de la que forma parte. (Bayón, 2020).

**Desempeño:** Es el acto de cumplir una obligación, el poder realizar una actividad o dedicarse a una tarea. (Salazar y Ospina, 2019, p.55).

**Conducta:** Indica la forma de actuar de una persona, debido a los estímulos externos o internos. (Töpf, 2020, p.17).

**Éxito:** Es el resultado satisfactorio de algo propuesto y que se logró concluir, es el triunfo o victoria. (Pérez, 2020).

**Esfuerzo:** Es la fuerza que aplicamos, es considerado la energía que se pone en la realización de algo, de tal manera que se venció obstáculos. (Montoya, 2021, p.155).

**Evaluación:** Se denomina la acción y efecto de evaluar, aquella puntuación o calificación que se da a alguna actividad. (Alles, 2017)

**Comportamiento:** Son todas las reacciones que tienen las personas en cuanto a la situación que se encuentren. (Pérez, 2020, p.31).

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

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

La presente investigación se realizó con un enfoque cuantitativo ya que se comprueba a través del análisis y de los procedimientos estadísticos correspondientes.

Este es el argumento de Fernández, *et al.* (2014 citado en Cadena, 2018) donde señala que el enfoque cuantitativo se utiliza con el fin de recolectar datos para acreditar la hipótesis basándose en el cálculo numérico y estudio estadístico para determinar patrón de conductas y demostrar teorías.

### **3.2 Variables**

Variable 01: Clima Organizacional.

Variable 02: Desempeño laboral.

#### ***3.2.1. Operaciones de las Variables***

#### **Variable 1: Clima Organizacional**

##### **Dimensiones del Clima Organizacional**

##### **Primera dimensión: Relaciones Humanas**

Según Gutiérrez (2019) indicó que se desarrollan a través de la comunicación y a través de los vínculos que se crean en la sociedad, los cuales son de necesidad básica para el progreso de los diferentes aspectos laborales, profesional, afectivos, académicos, etc.

##### **Segunda dimensión: Procesos Internos**

Según Cegarra y Martínez (2017) señalo que los procesos internos son las actividades que permiten a la organización obtener mayor efecto en la satisfacción de las necesidades de los clientes para conservarlos mediante diferentes técnicas de innovaciones en tiempo actual y futuro.



### Tercera dimensión: Sistemas Abiertos

Según Ronco (2018) indico que los que sistemas abiertos se definen en base a diferentes características como la información que se adquiere del exterior para ejecutar las funciones, el procesamiento y obtención de resultados, se basa en la entrada de información y retroalimentación el cual se codifica para evaluar si se acepta o rechaza en la organización.

### Variable 2: Desempeño Laboral

Según Ramos, *et al.* (1996 citado en Ayala y Bustamante, 2018) indicaron que el desempeño laboral es una herramienta vital para el desarrollo personal dentro de la organización, en forma profesional y de manera técnica, es el resultado de cómo se lleva a cabo nuestras acciones en tareas específicas en un determinado puesto y que la organización emplea en su fuerza de trabajo.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la Variable Clima Organizacional*

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADORES	ÍTEMS
Clima Organizacional	Según Hernández (2020) es el ambiente en el que se desarrolla el ser humano en sus actividades laborales diarias y el cual influye en su satisfacción y productividad del trabajador. Se relaciona de manera directa con sus motivaciones, comportamientos y la forma de relacionarse en la empresa.	Relaciones Humanas	Autonomía	1,2,3
			Integración	4,5,6,7
			Involucramiento	8,9,10
		Procesos Internos	Supervisión	11,12,13,14
			Capacitación	15,16,17,18,19
			Bienestar	20,21,22
			Formalización	23,24,25,26,27
Sistemas Abiertos	Tradición	28,29,30,31		
	Flexibilidad	32,33		
	Innovación	34,35		
			Reflexivo	36,37

*Nota:* Los datos fueron obtenidos de la Tesis de Luis Donato Araujo (2019) y aporte propio (2021).

### Dimensiones del Desempeño Laboral

**Primera dimensión: Productividad**

Según Juez (2020) Es la medición de las actividades que se deducen de los recursos que se han utilizado para cumplir el objetivo de la empresa, y el cual tiene como finalidad demostrar los resultados de mayor o menor eficiencia empleada.

**Segunda dimensión: Conocimiento del Trabajo**

Según Canepa y Merino (2020) señalaron que es el conocimiento técnico adquirido en los estudios aplicados, así como en las experiencias laborales. Se efectúan de acuerdo con las normas, protocolos que son imprescindibles para realizar el trabajo asignado de manera eficiente.

**Tercera dimensión: Competencia comunicativa**

Según Winograd y Flores (1986 citado en Escobar, 2019) mencionaron que es la forma de expresar los enunciados e intercambiarlos de manera correcta e interpretable de forma positiva en los diferentes compromisos sociales.

**Cuarta dimensión: Liderazgo**

Del Carmen y Sánchez (2019) indicaron que el liderazgo se basa en un propósito el cual es precisar metas y efectuar su cumplimiento, tiene el rol de influenciar en diferentes elementos para ser más efectivo y cumplir con el objetivo.

**Tabla 3***Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral*

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADORES	ÍTEMS
Desempeño Laboral	Según Ramos et al (1996 citado en Ayala y Bustamante, 2018) indicaron que el desempeño laboral es una herramienta vital para el desarrollo personal dentro de la organización, en forma profesional y de manera técnica. Es el resultado de como llevamos a cabo nuestras acciones en tareas específicas en un determinado puesto que la organización emplea en su fuerza de trabajo.	Productividad	Logros Cantidad Trabajo	del 1,2,3 4,5,6
		Conocimiento del Trabajo	Conocimiento Capacitaciones	7,8,9 10,11
		Competencia Comunicativa	Dialogo Relaciones Interpersonales	12,13 14,15,16
		Liderazgo	Tipo de liderazgo	17,18,19,20,21

*Nota:* Los datos fueron obtenidos de la Tesis de Jessi Karina Fabián Angulo (2019) y aporte propio (2021).

### **3.3 Hipótesis**

#### **3.3.1 Hipótesis general**

H.G. El Clima Organizacional tiene relación de manera significativa con el Desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021.

#### **3.3.2 Hipótesis específicas**

H.E.I: Las Relaciones Humanas tienen relación de manera significativa con el Desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021.

H.E.II: Los Procesos Internos tienen relación de manera significativa con el Desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021.

H.E.III: Sistemas Abiertos tiene relación de manera significativa con el Desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021.

### **3.4 Tipo de investigación**

La presente investigación fue de tipo básica y de nivel correlacional, la cual determinó la relación entre las dos variables: El Clima Organizacional y Desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021.

Según Baena (2017) menciona que la investigación básica consiste en analizar hechos, estructuras notables para ganar mayor conocimiento en la investigación sin añadir ningún elemento.

Rodríguez (2020) señaló que estudia la relación entre dos variables o más, no se manipulan y es de manera aceptada por el estudio estadístico realizado.

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

El presente trabajo de investigación fue de diseño No Experimental, es decir que no se manipuló ninguna de las variables y la información recolectada es un tiempo determinado.

Según Sánchez (2021) manifiesta que la investigación es no experimental cuando se ejerce control u manipulación de las variables para evidenciar la causa – efecto de una variable sobre otra. Se busca hallar la relación entre ellas sin realizar cambios, solo recabar la información fundamental para dar a conocer los datos que ya se han acontecido.

Según Rodríguez y Mendiavelso (2018) indico que la investigación es de corte transversal ya que es un estudio que es descriptivo y al mismo tiempo analítico, su objetivo es identificar la relación entre las variables y no interferir en los datos que ya existen.

### **3.6 Población y Muestra**

#### ***3.6.1 Población***

La población estuvo conformada por el total de colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros donde laboran 30 trabajadores. Por lo tanto, se identificó a la población con el objetivo de poner énfasis para que se tenga conocimiento de las variables presentadas en la tesis.

Según Ventura-León (2017), indico que la población es el conjunto de elementos que abarcan algunas características que se aspiran estudiar.

#### ***3.6.2 Muestra***

En la investigación se omitió la muestra ya que se comprendió a la población en su totalidad del área de operaciones, la cual fue de manera más accesible en esta investigación.

Según López (2020) manifiesta que la muestra es un subconjunto que tiene ciertas características de acuerdo con la información que ofrece acerca de una población. (p. 19).

### 3.7 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

La técnica que se utilizó hacer la recolección de datos, el proceso y análisis de los datos se utilizó la técnica de investigación encuesta.

Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, los cuales se utilizó uno por variables estudiadas, se llevó a cabo de manera virtual mediante el *Google Forms*.

Según Niño (2021) El cuestionario es un conjunto de preguntas que se realizan de manera estructurada para que puedan ser contestadas de diferentes formas. Es un instrumento para realizar la recolección de información. (p. 91)

#### Tabla 4

*Ficha Técnica N° 1 del cuestionario para la variable de Clima Organizacional.*

Variable a medir:	<b>Clima Organizacional</b>
Nombre del Instrumento:	Cuestionario de Clima Organizacional
Autor:	Luis Donato Araujo
Año:	2019
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Evaluar la variable Clima Organizacional
Número de ítem:	37 ítems
Alternativa de respuesta:	Nunca / Casi nunca/ Algunas veces/ Casi siempre/ siempre
Dimensiones:	3
Aplicación:	Directa y anónima
Sujetos a los que se aplicó:	73
Normas de aplicación:	El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

*Nota:* Los datos fueron obtenidos de la Tesis de Luis Donato Araujo (2019) y aporte propio (2021).

#### Tabla 5

*Ficha Técnica N° 1 del cuestionario para la variable del Desempeño Laboral*

Variable a medir:	Desempeño Laboral
Nombre del Instrumento:	Cuestionario de Desempeño Laboral
Autor:	Jessi Karina Fabián Angulo
Año:	2019
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Evaluar la variable Desempeño Laboral
Número de ítem:	21 ítems

Alternativa de respuesta:	Nunca / Casi nunca/ Algunas veces/ Casi siempre/ siempre
Dimensiones:	4
Aplicación:	Directa y anónima
Sujetos a los que se aplicó:	151
Normas de aplicación:	El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

*Nota:* Los datos fueron obtenidos de la Tesis de Jessi Karina Fabián Angulo (2019) y aporte propio (2021).

### Validez de los instrumentos

Se realizó la validez de los instrumentos utilizando los cuestionarios de Donato (2019) y Fabián (2019), los cuales pasaron por juicio de expertos respectivamente. Por ello se procedió a aplicarlos a esta investigación.

### Confiabilidad De Los Instrumentos De Recolección De Datos

Para la evaluación de confiabilidad de los instrumentos utilizados se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach, omitiendo prueba piloto ya que nuestra población fue menos de 50 colaboradores para los cuestionarios, se realizó a la totalidad de personas al terminar la encuesta.

### Tabla 6

*Alfa de Cronbach para el cuestionario del Clima Organizacional*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	37

*Nota:* Datos procesados por el Software - SPSS 26, elaboración propia

### Tabla 7

*Resumen del cuestionario del Clima Organizacional - Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza escala si elemento se suprimido	de el se ha	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	124,2000	209,956		,868	,924
PREGUNTA2	123,9000	228,767		,258	,930

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza escala si elemento se suprimido	de el se ha	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA3	123,7000	220,678		,726	,926
PREGUNTA4	124,6000	244,267		-,556	,936
PREGUNTA5	123,8000	218,400		,643	,927
PREGUNTA6	124,0000	213,333		,720	,926
PREGUNTA7	123,7000	220,678		,726	,926
PREGUNTA8	124,0000	218,222		,766	,926
PREGUNTA9	123,9000	228,322		,280	,930
PREGUNTA10	123,9000	216,989		,685	,926
PREGUNTA11	124,1000	220,767		,529	,928
PREGUNTA12	124,2000	216,844		,876	,925
PREGUNTA13	123,7000	227,344		,284	,930
PREGUNTA14	124,2000	223,067		,556	,928
PREGUNTA15	124,2000	217,511		,583	,927
PREGUNTA16	124,2000	225,733		,421	,929
PREGUNTA17	124,0000	225,111		,590	,928
PREGUNTA18	124,1000	220,322		,670	,927
PREGUNTA19	124,3000	220,011		,763	,926
PREGUNTA20	124,2000	219,733		,726	,926
PREGUNTA21	124,4000	222,044		,552	,928
PREGUNTA22	124,4000	218,489		,719	,926
PREGUNTA23	124,3000	227,344		,203	,932
PREGUNTA24	124,1000	224,100		,393	,929
PREGUNTA25	123,8000	223,289		,437	,929
PREGUNTA26	123,6000	226,044		,300	,930
PREGUNTA27	124,0000	226,667		,490	,929
PREGUNTA28	123,9000	219,656		,703	,926
PREGUNTA29	124,7000	233,567		-,004	,936
PREGUNTA30	124,1000	222,544		,560	,928
PREGUNTA31	124,5000	222,056		,493	,928
PREGUNTA32	123,9000	222,767		,758	,927
PREGUNTA33	123,8000	226,622		,376	,929
PREGUNTA34	124,0000	223,556		,691	,927
PREGUNTA35	123,8000	221,289		,521	,928
PREGUNTA36	124,0000	217,556		,566	,928
PREGUNTA37	123,8000	223,956		,304	,931

*Nota:* Datos procesados por el Software - SPSS 26, elaboración propia

### **Interpretación:**



Para el cuestionario de la variable del Clima organizacional, se realizó el análisis de fiabilidad del instrumento como se observa en la Tabla 6 y el resultado del Alfa de Cronbach es de ,930; lo cual indica que el cuestionario muestra una confiabilidad muy alta de acuerdo con el instrumento utilizado; comparando con el cuestionario de Donato (2019) que mostro un resultado de 0,736 indicando lo cual indica relación alta. Al mismo tiempo se observa en la Tabla 7 de la estadística de Media de la escala si es que se elimina el elemento, que si en este caso procedemos a eliminar la pregunta N° 4 y en el otro supuesto caso la pregunta N° 29, el nivel de correlación sería más alto con un resultado de ,930.

### Tabla 8

*Alfa de Cronbach para el cuestionario del Desempeño Laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,741	21

*Nota:* Datos procesados por el Software - SPSS 26, elaboración propia

### Tabla 9

*Resumen del cuestionario del Desempeño laboral - Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	de Correlación total de elementos si el elemento se ha corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	73,2000	68,400	-,131	,755
PREGUNTA2	72,5000	59,833	,613	,713
PREGUNTA3	72,3000	59,789	,456	,719
PREGUNTA4	73,0000	62,667	,381	,728
PREGUNTA5	73,1000	58,322	,546	,712
PREGUNTA6	73,1000	73,433	-,352	,792

PREGUNTA7	74,1000	75,656	-,472	,796
PREGUNTA8	72,7000	54,678	,796	,690
PREGUNTA9	73,3000	77,344	-,651	,795
PREGUNTA10	72,8000	59,733	,290	,734
PREGUNTA11	73,5000	63,167	,204	,739
PREGUNTA12	72,6000	63,156	,357	,730
PREGUNTA13	72,6000	56,267	,723	,698
PREGUNTA14	72,1000	62,544	,387	,727
PREGUNTA15	72,5000	64,722	,178	,739
PREGUNTA16	72,7000	57,567	,681	,704
PREGUNTA17	72,4000	61,156	,589	,718
PREGUNTA18	73,6000	66,933	,029	,744
PREGUNTA19	73,2000	54,178	,684	,694
PREGUNTA20	73,5000	50,944	,693	,686
PREGUNTA21	73,2000	49,511	,914	,665

### Interpretación:

Para el cuestionario de la variable del Desempeño Laboral se realizó el análisis de fiabilidad del instrumento como se observa en la tabla 8 y el resultado del Alfa de Cronbach fue de 0,741; lo cual indica que el cuestionario muestra una confiabilidad alta de acuerdo con el instrumento utilizado; comparado con el cuestionario de Fabián (2019) que mostro un resultado de 0,54 indicando una asociación positiva moderada la cual utilizó la prueba estadística no paramétrica de chi cuadrado la cual es una prueba que se realiza para probar hipótesis. Al mismo tiempo se observa en la Tabla 9 de la estadística de Media de la escala si es que se elimina el elemento, que si en este caso procedemos a eliminar la pregunta N° 7, el nivel de correlación sería alto con un resultado de ,796

### Tabla 10

*Los Valores para la interpretación del Coeficiente de Correlación de Pearson*

Correlación de Pearson	
0 - 0,2	Relación muy baja
0,2 - 0,4	Relación baja
0,4 - 0,6	Relación moderada
0,6 - 0,8	Relación alta
0,8 - 1	Relación muy alta

*Nota:* elaboración propia, los datos fueron obtenidos de Sáez (2017)

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1 Análisis Descriptivo

Se procedió a realizar el análisis de resultados descriptivos mediante tablas y gráficos de resumen por variable.

**Tabla 11**

*Frecuencia de Edades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<= 27	10	33,3	33,3	33,3
28 - 35	15	50,0	50,0	83,3
Válido 36 - 42	3	10,0	10,0	93,3
43+	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

*Nota:* Datos procesados por el Software - SPSS 26, elaboración propia

#### Interpretación:

Se puede visualizar en la tabla que el 83,3% de las personas encuestadas tenían hasta 35 años.

**Tabla 12**

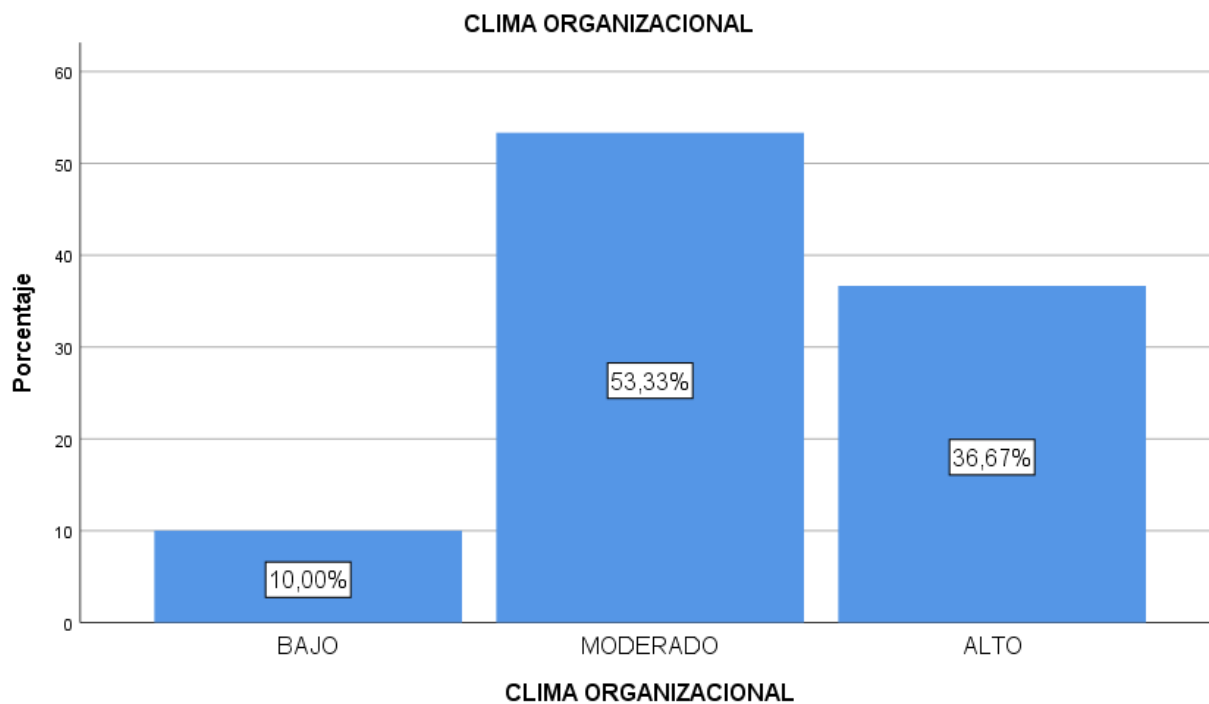
*Resultados Descriptivos de la Variable Clima Organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	3	10,0	10,0	10,0
MODERADO	16	53,3	53,3	63,3
ALTO	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

*Nota:* Datos procesados por el Software - SPSS 26, elaboración propia

#### Figura 1

*Representación gráfica de los resultados descriptivos de la variable independiente*



*Nota:* Datos procesados por el Software - SPSS 26, elaboración propia

**Tabla 13**

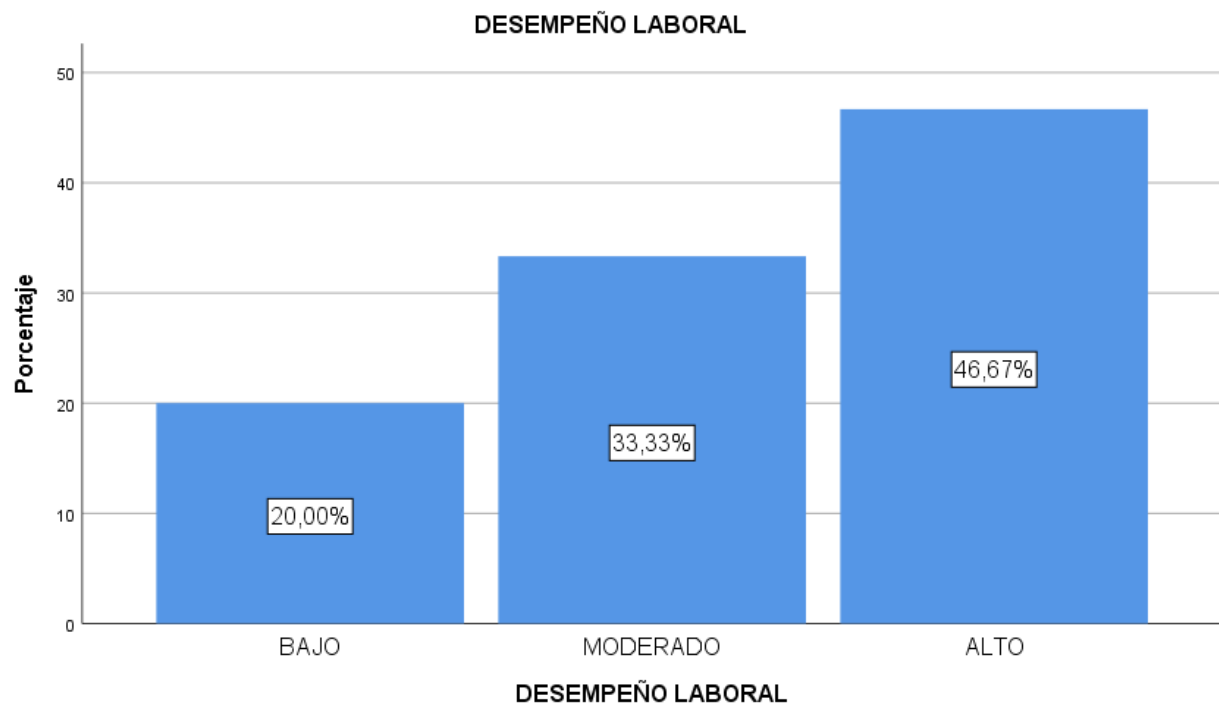
*Resultados Descriptivos de la Variable Desempeño Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	6	20,0	20,0	20,0
Válido MODERADO	10	33,3	33,3	53,3
Válido ALTO	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

*Nota:* Datos procesados por el Software - SPSS 26, elaboración propia

**Figura 2**

Representación gráfica de los resultados descriptivos de la variable dependiente



*Nota:* Datos procesados por el Software - SPSS 26, elaboración propia

**Tabla 14**

*Resultados Estadísticos de la Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,091	30	,200*	,974	30	,653
DESEMPEÑO LABORAL	,133	30	,188	,920	30	,027

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota:* Datos procesados por el Software - SPSS 26, elaboración propia

## Interpretación:

Se muestra las pruebas de normalidad que son: La prueba de Kolmogorov-Smirnov que se utiliza cuando la muestra es superior a ( $> 50$ ) mientras que en este caso la muestra que se ha empleado es menor de ( $< 50$ ) por lo tanto se utiliza la prueba de Shapiro-Wilk.

Debido a que se utilizó una muestra de 30 personas, se escogió la prueba de Shapiro-Wilk, el cual se observó que la variable Clima organizacional y la variable Desempeño laboral muestran significancias de 0,653 y 0,027 correspondientemente; en ambos casos se observa que la significancia es mayor que 0,01, por lo tanto, existe distribución normal. Se trabajará con la prueba de correlación de Pearson.

**Tabla 15**

### Resultados Estadísticos de Correlación de las Variables y sus dimensiones

		Correlaciones									
		RELACIONES	PROCESOS	SISTEMAS	CLIMA ORGANIZACIONAL	PRODUCTIVIDAD	CONOCIMIENTO	COMPETENCIA COMUNICATIVA	LIDERAZGO	DESEMPEÑO LABORAL	
RELACIONES	Correlación de Pearson	1	,800 <sup>**</sup>	,687 <sup>**</sup>	,962 <sup>**</sup>	,354	,112	,586 <sup>**</sup>	,675 <sup>**</sup>	,547 <sup>**</sup>	
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,055	,556	,001	,000	,002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PROCESOS	Correlación de Pearson	,800 <sup>**</sup>	1	,812 <sup>**</sup>	,915 <sup>**</sup>	,418 <sup>*</sup>	,424 <sup>*</sup>	,443 <sup>*</sup>	,571 <sup>**</sup>	,657 <sup>**</sup>	
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,021	,019	,014	,001	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SISTEMAS	Correlación de Pearson	,687 <sup>**</sup>	,812 <sup>**</sup>	1	,838 <sup>**</sup>	,463 <sup>*</sup>	,395 <sup>*</sup>	,445 <sup>*</sup>	,525 <sup>**</sup>	,665 <sup>**</sup>	
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,010	,031	,014	,003	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,962 <sup>**</sup>	,915 <sup>**</sup>	,838 <sup>**</sup>	1	,421 <sup>*</sup>	,258	,566 <sup>**</sup>	,671 <sup>**</sup>	,643 <sup>**</sup>	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,021	,168	,001	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,354	,418 <sup>*</sup>	,463 <sup>*</sup>	,421 <sup>*</sup>	1	,211	,403 <sup>*</sup>	,341	,815 <sup>**</sup>	
	Sig. (bilateral)	,055	,021	,010	,021		,262	,027	,065	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CONOCIMIENTO	Correlación de Pearson	,112	,424 <sup>*</sup>	,395 <sup>*</sup>	,258	,211	1	-,188	,270	,499 <sup>**</sup>	
	Sig. (bilateral)	,556	,019	,031	,168	,262		,321	,150	,005	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
COMPETENCIA COMUNICATIVA	Correlación de Pearson	,586 <sup>**</sup>	,443 <sup>*</sup>	,445 <sup>*</sup>	,566 <sup>**</sup>	,403 <sup>*</sup>	-,188	1	,607 <sup>**</sup>	,647 <sup>**</sup>	
	Sig. (bilateral)	,001	,014	,014	,001	,027	,321		,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
LIDERAZGO	Correlación de Pearson	,675 <sup>**</sup>	,571 <sup>**</sup>	,525 <sup>**</sup>	,671 <sup>**</sup>	,341	,270	,607 <sup>**</sup>	1	,631 <sup>**</sup>	
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,003	,000	,065	,150	,000		,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,547 <sup>**</sup>	,657 <sup>**</sup>	,665 <sup>**</sup>	,643 <sup>**</sup>	,815 <sup>**</sup>	,499 <sup>**</sup>	,647 <sup>**</sup>	,631 <sup>**</sup>	1	
	Sig. (bilateral)	,002	,000	,000	,000	,000	,005	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota:* Datos procesados por el Software - SPSS 26, elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados de la Tabla 12 se pudo interpretar lo siguiente:

En el primer resultado se observó que la dimensión de relaciones humanas tiene significancia bilateral de 0,002; que es mayor que 0,001 establecido como nivel de significancia para realizar la comprobación de la hipótesis y se procede a aceptar la hipótesis nula por lo que se concluye que Relaciones humanas no tienen relación de manera significativa en el desempeño laboral. El coeficiente de correlación fue de ,547 lo cual indica que existe una correlación baja entre relaciones humanas y desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021.

En el segundo resultado se observó que la dimensión de procesos internos tiene significancia bilateral de 0,000; que es menor que 0,001 establecido como nivel de significancia para realizar la comprobación de la hipótesis por lo tanto se procede a rechazar la hipótesis nula y se concluye que los Procesos internos tienen relación de manera significativa en el desempeño laboral. El coeficiente de correlación fue de ,657 lo cual indica que existe una correlación alta entre procesos internos y desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021.

En el tercer resultado se observó que la dimensión de sistemas abiertos tiene significancia bilateral de 0,000; la cual es menor que 0,001 establecido como el de significancia para realizar la comprobación de la hipótesis por lo tanto se procede a rechazar la hipótesis nula y se concluye que los sistemas abiertos tienen relación de manera significativa en el desempeño laboral. El coeficiente fue de ,665 lo cual indica que existe una relación alta entre sistemas abiertos y desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021.

De acuerdo con la variable clima organizacional y desempeño laboral se observó que la significancia bilateral es de 0,000; que es menor que 0,01 establecido como nivel de



significancia para realizar la comprobación de la hipótesis. El coeficiente de correlación fue ,643 lo cual indica que hay correlación entre ambas variables. Se concluye que el Clima Organizacional tiene relación de modo significativo en el desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021.

**Tabla 16**

*Resultados Estadísticos de Regresión*

<b>Variables entradas/eliminadas<sup>a</sup></b>			
Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	CLIMA ORGANIZACIONAL <sup>b</sup>	.	Introducir

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

**Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,643 <sup>a</sup>	,413	,392	3,68283

a. Predictores: (Constante), CLIMA ORGANIZACIONAL

*Nota:* Datos procesados por el Software - SPSS 26, elaboración propia

**Interpretación:**

En la tabla 13 se observa que R cuadrado que es una medida estadística indico que el clima organizacional del 100% es responsable del 41.3% del desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021. Por lo tanto, a mayor clima organizacional mayor desempeño laboral.

**Tabla 17***Resultados Estadísticos de Anova*

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Modelo		Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	267,029	1	267,029	19,688	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	379,771	28	13,563		
	Total	646,800	29			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

Nota: Datos procesados por el Software - SPSS 26, elaboración propia

**Interpretación:**

En la tabla 14 muestra que el resultado de ANOVA es de 0,000 que es menor que el nivel de error de 0,01 por lo cual se acepta la hipótesis alternativa que indica que si existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021.

**4.2 Discusión**

De la investigación se resuelve que se encuentra relación entre Clima Organizacional y Desempeño laboral con una correlación de Pearson (0,643) y asimismo un nivel de significancia bilateral de (0,000), el cual es menor que el nivel establecido de error del 0,01. Por lo tanto se indica que el clima organizacional es alto por lo tanto el desempeño laboral también tendrá un resultado elevado; en base a las dimensiones que se plantearon en esta investigación se indica que entre relaciones humanas y desempeño laboral tiene un coeficiente de Pearson de nivel moderado que es (0,547); el resultado que se evidencia entre procesos internos y desempeño laboral indica un coeficiente de Pearson de (0,657) que es de nivel alto y por último la dimensión de sistemas abiertos con desempeño laboral con un coeficiente de Pearson de (0,665) el cual es de nivel alto dentro de los niveles de relación. Con esto podemos decir que la variable Clima Organizacional si tiene relación significativa en el Desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de

seguros; interpretando estos resultados se evidencia que el clima organizacional es un factor importante en esta actualidad, ya repercute en los trabajadores del área, la percepción que tienen, así como el poder mejorar en cualquier aspecto del área porque de ahí puede reflejarse en la calidad de vida del personal el cual repercute en la producción del área en los servicios que ofrecen.

En el antecedente de Samamé (2021) sobre la Relación que hay entre la variable motivación y desempeño laboral de los trabajadores de una compañía de seguros en fecha año 2019, se hizo contraste con el instrumento del cuestionario indicando que se ha evidenciado que existe relación entre motivación y desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros con un coeficiente de Pearson de nivel moderado de (0,415) de manera intrínseca, así como de motivación extrínseca con un (0,437); lo cual es aceptado como relación dentro valores estimados.

En el antecedente de Victorio (2018) sobre si existe relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del área de operaciones de las tres importantes empresas aseguradoras de lima en el año 2017, según los resultados del instrumento que se empleó que fue el cuestionario, se pudo indicar que existe de manera alta la correlación de ambas variables lo cual permitió dar a conocer que se da mayor seguridad y aceptación en el ambiente laboral, lo cual se percibe por los trabajadores de las aseguradoras. Es importante buscar mantener una buena percepción del ambiente que brinda la organización a sus trabajadores para poder obtener la satisfacción laboral en cada trabajador y lograr los resultados esperados.

El precedente de león y calderón (2018), el cual tiene como título de investigación motivación laboral y la relación de conservar el talento humano en la empresa aseguradora pacifico de vida del año 2017, en esta investigación se reportó que hay un nivel alto de motivación y conservar el talento humano de la empresa Aseguradora; en un 78.57% y con un

nivel de significancia  $<5\%$ . Puede decirse que son importante las estrategias que se están aplicando en la empresa porque ayuda a mejorar su motivación para mejorar su desempeño laboral. Se considera al personal como recurso vital para seguir cada objetivo y cumplirlo de manera eficiente en busca de resultados para el incremento de rentabilidad.

En el antecedente de Vilema (2018), de acuerdo a su investigación de la relación de los diferentes factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores en la empresa de empaques, el cual indica que tuvo correlación de Spearman de manera muy alta con un ,862 aplicado al total de población, por lo tanto existe interdependencia entre las variables por ello es importante aumentar el clima organizacional para poder asegurar de manera competente que se establezca un mayor desempeño para el cumplimiento de los planes, objetivos y productividad de la empresa.

## Conclusiones

En la investigación presente se concluyó que existe relación de manera notable en el Clima Organizacional y el Desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021. Posee una correlación de Pearson de (0,643); y el cual se comprobó de manera estadística según los valores de interpretación de correlación de Pearson.

Se concluyó que existe relación de manera módica entre Relaciones Humanas y el Desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021. Posee una correlación de (0,547); y el cual se comprobó de manera estadística según los valores de interpretación de correlación de Pearson.

De igual forma se concluyó que existe relación de manera alta entre Procesos Internos y el Desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021. Posee una correlación de (0,657); y el cual se comprobó de manera estadística según los valores de interpretación de correlación de Pearson.

Así mismo se concluyó que existe relación de manera alta entre Sistemas abiertos y el Desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021. El cual posee una correlación de (0,665); y el cual se comprobó de manera estadística según los valores de interpretación de correlación de Pearson.

## **Recomendaciones**

Se recomienda que el área de la empresa pueda poner mayor enfoque en mejorar las relaciones en la organización, mediante charlas, seminarios para que puedan relacionarse de manera más accesible y con ello pueda existir un mejor entendimiento en el equipo de trabajo del área lo cual serviría para comunicar ideas y proyectos, así como la resolución de problemas inmediatos y fomentar así una mejor cultura del trabajo y creando un ambiente más armonioso.

Se recomienda que se puedan desarrollar estrategias por medio de capacitaciones que permitan que los procesos internos puedan ser transmitidos en el área de forma clara para alcanzar los objetivos que se han establecido, permitirá también desarrollar planes de acción para resolver los problemas que se presenten a futuro.

Se recomienda que los sistemas abiertos sean actualizados mediante técnicas de innovación, planes estratégicos ya que en la actualidad toda organización crea nuevos modelos operativos, se rigen bajo nuevas normas en las que se basa las organizaciones, esto con el fin de obtener ventajas competitivas.

Se recomienda que los líderes en la organización estén en constante monitoreo del clima organizacional que se esté aplicando en su empresa ya que esto puede permitir que se realicen los ajustes pertinentes para optimizar la eficacia y eficiencia en los trabajadores. Así como poder transmitir a otras áreas el nivel adecuado del clima organizacional que debe aplicarse y que debe ser de manera constante para poder lograr los objetivos planteados.

## Referencias:

- 
- Aguilar Oxolon, M. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de junio en la ciudad de Pucallpa*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Pucallpa].  
[http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/147/1/tesis\\_mayer.pdf](http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/147/1/tesis_mayer.pdf)
- Alles, M. A. (2017). *Desempeño por competencia*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=KcOgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Araujo Reyes, L. D. (2019). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Transportes - Región Junín - Período 2018*. [Tesis de maestría, Centro de Altos Estudios Militares].  
<https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/1846665/1/TESIS%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20-%20LUIS%20DONATO%20ARAUJO%20REYES.pdf>
- Araujo, J. (2021). *El Cambio Organizacional en los Sindicatos Argentinos: El caso de la UPCN Regional Corrientes*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=fm9CEAAAQBAJ&pg=PT69&dq=que+es+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjzxpOe3afzAhWlpZUCHbfCBN0Q6AF6BAGFEAI#v=onepage&q=que%20es%20organizacional&f=false>
- Arrogante Ramírez, A. B. (2018). *Organización de eventos empresariales*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=npBXDwAAQBAJ&pg=PA5&dq=ambiente+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQoa6V2qfzAhV1H7kGHXCVDKwQ6AF6BAGIEAI#v=onepage&q=ambiente%20de%20trabajo&f=false>
- Bayón Mariné, F. (2020). *Coaching mañana: Teoría general del coaching II*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=JJRuDwAAQBAJ&pg=PT33&dq=Compromiso+Organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwio7Lb93afzAhXRJrkGHWkeBNsQ6AF6BAGDEAI#v=onepage&q=Compromiso%20Organizacional&f=false>
- Ccallo Maquera, M. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial el Collao Ilave*. Obtenido de [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)
- Chagua Rodenas, F. A. (2018). *El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño laboral de los trabajadores de SERPAR - Servicio de Parques de Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villareal].  
[http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2863/UNFV\\_Chagua\\_Rodenas\\_Felipe\\_Arturo\\_Titulo\\_Profesional\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2863/UNFV_Chagua_Rodenas_Felipe_Arturo_Titulo_Profesional_2019.pdf?sequence=1&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*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín].

- <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García Panaijo, R., & Cabezudo Ríos, M. M. (2020). *Liderazgo y Clima Organizacional de los docentes de las Instituciones Educativas Primarias Públicas de las Comunidades Shipibas de Yarinacocha*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia]. <http://repositorio.unia.edu.pe/bitstream/unia/61/1/Informe%20de%20Tesis%20de%20Melissa%20Cabezudo%20-%202016%20corregido.pdf>
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo, M. A., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de Gestión Administrativa para el Desarrollo Empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista de la universidad de Cienfuegos*, 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernández Pacheco, F. (2020). *Dirección de recursos humanos en bibliotecas y otras instituciones*. <https://books.google.com.pe/books?id=IYPhDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Jolley, W. (2019). *Actitud de excelencia: Cómo las mejores organizaciones obtienen lo mejor de los mejores*. <https://books.google.com.pe/books?id=JynEDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Juez, J. (2020). *Productividad Extrema: Como Ser Más Eficiente, Producir Más, y Mejor*. <https://books.google.com.pe/books?id=2YznDwAAQBAJ&pg=PT3&dq=Productividad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwicr8va3afzAhV8LLkGHU3eCBIQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=Productividad&f=false>
- Lopez Segovia, L. (2020). *Bioestadística y sus Aplicaciones*. <https://books.google.com.pe/books?id=6BDeDwAAQBAJ&pg=PA19&dq=muestra+y+poblacion%3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiO9tjV04nzAhU9JrkGHQypADQQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=muestra%20y%20poblacion%3%B3n&f=false>
- Luna Calderon, Y. M., & Mamani Huachani, E. P. (2017). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores Administrativos del Palacio Municipal Jacobo Hunter - Arequipa*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8579/Tslucaym2.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Montoya Agudelo, C. (2021). *Riesgos psicosociales laborales*. <https://books.google.com.pe/books?id=S8k1EAAAQBAJ&pg=PA155&dq=que+es+esfuerzo+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiOwePu7afzAhWUrJUCHRucCQ4Q6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=que%20es%20esfuerzo%20laboral&f=false>
- Morales Caraballo, M. G. (2020). *Recursos humanos en el alojamiento*. [https://books.google.com.pe/books?id=rx\\_gDwAAQBAJ&pg=PA141&dq=clima+organizacional&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=rx_gDwAAQBAJ&pg=PA141&dq=clima+organizacional&hl=es-)



- 419&sa=X&ved=2ahUKEwjY48bA\_ZjzAhVYErkGHbtqARI4FBD0AXoECAsQAg#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false
- Padilla Beltran, V. D. (2019). *El Clima Laboral y el Desempeño de los trabajadores de la oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].  
<http://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3522/VERONICA%20DINES%20PADILLA%20BELTRAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palomino Donayre, M. J., Saavedra Escobar, D. A., & Zapata Barboza, M. A. (2016). *El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores bajo la modalidad de tercerización de la empresa Prosegur sucursal Ica*. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega].  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1056/PALOMINO%20D.%20C%20MARIEL%3B%20SAAVEDRA%20E.%20C%20DJANIRA%20Y%20ZAPATA%20B.%20C%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez Fuentes, L. (2020). *El Éxito En La Mirada De Un Desconocido*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=6WwJEAAAQBAJ&pg=PT93&dq=significado+de+%C3%A9xito&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj41cm07KfzAhWbr5UCHe4-DwQQ6AF6BAGlEAI#v=onepage&q=significado%20de%20%C3%A9xito&f=false>
- Pérez Gorostegui, E. (2020). *Comportamiento humano y habilidades directivas*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=KcOgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Rodriguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de Investigación de Corte Transversal. *Revista Medica Sanitas*, 141-147.  
[https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3\\_MRodriguez\\_et\\_al.pdf](https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3_MRodriguez_et_al.pdf)
- Rojo González, A. (2019). *Motivación, salud y buenos hábitos*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=HaOcDwAAQBAJ&pg=PT22&dq=motivaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj1iciq26fzAhXflkGHX\\_CCzYQ6AF6BAGlEAI#v=onepage&q=motivaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=HaOcDwAAQBAJ&pg=PT22&dq=motivaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj1iciq26fzAhXflkGHX_CCzYQ6AF6BAGlEAI#v=onepage&q=motivaci%C3%B3n&f=false)
- Russell, J. (2020). *Liderazgo: Lograr El Crecimiento Y El Desarrollo Empresarial A Través De Una Comunicación Poderosa*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=14WbDwAAQBAJ&pg=PT8&dq=que+es+el+Liderazgo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjwitOuyafzAhXbGbkGHX74AvU4ChDoAXoECAUQAg#v=onepage&q=que%20es%20el%20Liderazgo&f=false>
- Salazar Marmolejo, L., & Ospina Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Académica de Ciencias Estratégicas*, 47-67.
- Santamaría Robles, J. G. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]

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

- Schnarch Kirberg, A. (2020). *Dirección efectiva de equipos de venta.: La gerencia de ventas para el siglo XXI*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=9R4\\_EAAAQBAJ&pg=PT96&dq=capacitaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjko\\_OfzqfzAhV-qZUCHfxuDx44ChDoAXoECAUQAg#v=onepage&q=capacitaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9R4_EAAAQBAJ&pg=PT96&dq=capacitaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjko_OfzqfzAhV-qZUCHfxuDx44ChDoAXoECAUQAg#v=onepage&q=capacitaci%C3%B3n&f=false)
- Tangoa Arce, K. Y. (2020). *El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de la Caja de Ahorro y Credito Arequipa de la ciudad de Aguaytía*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva].  
[http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1775/TS\\_KYTA\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1775/TS_KYTA_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Töpf, J. (2017). *Psicología. La conducta humana*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=hfXqDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+conducta&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj7qcmz5qfzAhWZrJUCHTDNAIY4ChDoAXoECAsQAg#v=onepage&q=que%20es%20conducta&f=false>
- Ventura León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en)
- Zans Castellón, A. J. (2016). *Repositorio Institucional UNAN - Managua. Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua].  
<https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

# Apéndices

## Apéndice 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

### El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de Seguros en Lima Metropolitana en el 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿De qué manera se relaciona el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores del área de Operaciones de una empresa privada de Corredores de Seguros en Lima Metropolitana en el 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b> ¿De qué manera se relaciona las relaciones humanas y el desempeño laboral en los trabajadores del área de Operaciones de una empresa privada de Corredores de Seguros en Lima Metropolitana en el 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona los procesos internos y el desempeño laboral en los en los trabajadores del área de Operaciones de una empresa privada de Corredores de Seguros en Lima Metropolitana en el 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona los sistemas abiertos y el desempeño laboral en los en los trabajadores del área de Operaciones de una empresa privada de Corredores de Seguros en Lima Metropolitana en el 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre Clima Organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del área de Operaciones de una empresa privada de Corredores de Seguros en Lima Metropolitana en el 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> Determinar la relación entre las Relaciones humanas y desempeño laboral en los trabajadores del área de Operaciones de una empresa privada de Corredores de Seguros en Lima Metropolitana en el 2021.</p> <p>Determinar la relación entre los Procesos internos y desempeño laboral en los trabajadores del área de Operaciones de una empresa privada de Corredores de Seguros en Lima Metropolitana en el 2021.</p> <p>Determinar la relación entre los sistemas abiertos y desempeño laboral en los trabajadores del área de Operaciones de una empresa privada de Corredores de Seguros en Lima Metropolitana en el 2021.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b> El Clima Organizacional tiene relación de manera significativa con el Desempeño laboral en los trabajadores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros, Lima, 2021.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b> Las Relaciones Humanas tienen relación de manera significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros de Lima Metropolitana, 2021.</p> <p>Los Procesos Internos tienen relación de manera significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros de Lima Metropolitana, 2021.</p> <p>Sistemas Abiertos tiene relación de manera significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros de Lima Metropolitana, 2021.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Clima Organizacional</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Desempeño Laboral</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Relaciones Humanas.</li> <li>2. Procesos Internos.</li> <li>3. Sistemas Abiertos.</li> <li>1. Productividad.</li> <li>2. Conocimiento del Trabajo.</li> <li>3. Competencia Comunicativa.</li> <li>4. Liderazgo.</li> </ol>



Apéndice 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS UNIVERSIDAD  
PERUANA DE LAS AMÉRICAS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE  
EMPRESAS

Cuestionario Variable Independiente: **Clima organizacional**

El presente instrumento de cuestionario tiene como finalidad realizar la medición del clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de una empresa privada corredora de seguros, por lo cual se realizará una serie de preguntas, las cuales usted deberá marcar e indicarnos su nivel de respuesta de cada una de estas proposiciones y preguntas. Muchas gracias por la participación para responder de manera sincera nuestra encuesta.

#### INDICACIONES

Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente, la presente encuesta es de carácter estrictamente confidencial, de la veracidad de su respuesta depende el éxito de nuestra investigación.

Utilice la siguiente leyenda:

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

N°	Relaciones Humanas	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
1	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros confía en los trabajadores administrativos para asumir responsabilidad dentro de la toma de decisiones.					
2	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros produce un adecuado control y supervisión de las labores efectuadas por los trabajadores administrativos, sin generar controles agobiantes.					
3	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros realiza con frecuencia el control sobre el proceso de atención y planeamiento efectuado por los trabajadores					

	administrativos, antes de adoptar unas decisiones que afecte al cumplimiento de sus funciones.					
4	Existen conflictos en las relaciones interpersonales entre los trabajadores administrativos y la alta dirección del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros.					
5	Los trabajadores administrativos que laboran en el área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros están preparados para cumplir asignaciones distintas a las funciones encomendadas.					
6	Existe una efectiva colaboración entre los trabajadores administrativos del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros.					
7	Existe respeto y camaradería entre los trabajadores administrativos que laboran en del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros.					
8	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros incluye a los trabajadores administrativos en la asunción de decisiones adoptadas cuando estas son trascendentales para la entidad.					
9	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros tiene en consideración el rol fundamental que desempeña el personal administrativo para efectuar movimientos y/o rotación del personal, en atención a los objetivos planificados sobre las competencias y necesidades institucionales.					
10	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros permite que la información funcional sea ampliamente fluida y compartida por las distintas áreas.					
11	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros es realmente objetiva en la atención y evaluación de los problemas que agobian a los trabajadores administrativos.					
12	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros representa un ambiente amigable y acogedor para cumplir con las obligaciones funcionales.					
13	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros representa diseños y estructuras amigables para entender el acceso a las diversas solicitudes del usuario.					
14	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros brinda oportuna orientación y apoyo en los asuntos inherentes al cumplimiento funcional de los trabajadores administrativos.					

15	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros permite la constante capacitación y/o perfeccionamiento adecuado para promover el desarrollo personal y profesional de los trabajadores administrativos.					
16	Los trabajadores administrativos del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros se sienten orgullosos de trabajar en la entidad.					
17	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros se preocupa por sus trabajadores administrativos y pone adecuada atención a sus planes de desarrollo.					
18	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros promueve y motiva al trabajador administrativo para ser capacitado de forma constante.					
19	Existe satisfacción en los trabajadores administrativos del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros por la capacitación recibida.					
20	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros considera que los trabajadores administrativos reciben una retribución justa por el trabajo realizado.					
21	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros tiene un plan de incentivos para los trabajadores administrativos que se desempeñen de manera sobresaliente en los asuntos inherentes al cumplimiento funcional.					
22	Los ascensos y mejoras económicas de los trabajadores administrativos del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros se otorgan tomando en consideración las competencias (Conocimientos, habilidades y actitudes) que estos hayan adquirido en su trayectoria profesional.					

N°	PROCESOS INTERNOS	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
23	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros procedimientos y reglas, considerando que estos permitan alcanzar el cumplimiento de las actividades laborales.					
24	Es necesario seguir procedimientos ajustados a la norma (al pie de letra) en el área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros.					
25	Las normas y procedimientos para el cumplimiento de las actividades laborales en el área de operaciones de una empresa					

N°	PROCESOS INTERNOS	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
	privada de corredores de seguros de una empresa privada corredora de seguros facilitan un trabajo eficaz y eficiente.					
26	Todo objetivo institucional que preconiza el área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros se realiza en atención a las normas y procedimientos ajustados a la legislación vigente.					
27	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros formalmente atiende al usuario de manera rápida y efectiva, conforme a los procedimientos.					
28	Los trabajadores administrativos del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros realizan sus actividades funcionales según la normatividad vigente.					
29	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros es muy flexible en la interrelación funcional con los trabajadores, por ende, no puede cambiar rápidamente procedimientos para alcanzar nuevas condiciones y solucionar problemas cuando aparezcan.					
30	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros demuestra preocupación e interés por aportar cambios positivos para la institución, en atención a los lineamientos institucionales.					
31	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros analiza y evalúa el entorno del trabajador administrativo y se preocupa por lo que está sucediendo, sin embargo, su actuación se ve limitada por la normatividad vigente.					

N°	SISTEMAS ABIERTOS	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
32	Dentro de la organización que representa el área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros siempre son aceptadas las nuevas ideas (Creativas e innovadoras)					
33	Las necesidades del usuario son consideradas las máximas prioridades para el área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros.					
34	Dentro de las actividades funcionales existen políticas que permiten implementar nuevos mecanismos para la solución de manera rápida y efectiva de los problemas presentados por el usuario.					
35	Los métodos y procedimientos utilizados por el área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros son flexibles y permiten tener varias alternativas para la solución de los problemas que se presenten.					
36	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros evalúa con frecuencia, efectuar cambios, rotaciones o movimientos de los trabajadores administrativos con la finalidad de mejorar su desempeño laboral.					
37	El área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros cumple en difundir y comunicar al personal administrativo sobre la misión y visión, así como los objetivos de la institución.					





Apéndice 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS UNIVERSIDAD  
PERUANA DE LAS AMÉRICAS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE  
EMPRESAS

Cuestionario Variable dependiente: **Desempeño laboral**

El presente instrumento de cuestionario tiene como finalidad realizar la medición del desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de una empresa privada corredora de seguros, por lo cual se realizará una serie de preguntas, las cuales usted deberá marcar e indicarnos su nivel de respuesta de cada una de estas proposiciones y preguntas. Muchas gracias por la participación para responder de manera sincera nuestra encuesta.

### INDICACIONES

Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una aspa (X) la alternativa que crea conveniente, la presente encuesta es de carácter estrictamente confidencial, de la veracidad de su respuesta depende el éxito de nuestra investigación.

Utilice la siguiente leyenda:

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

N°	PRODUCTIVIDAD	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
1	El uso de dispositivos móviles perjudica en mis labores diarias.					
2	El trabajo que realizo es importante para el futuro de la institución.					
3	Cumplo con mi horario de trabajo.					
4	Trabajo sin interrupciones a lo largo de mi jornada laboral.					
5	El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales.					
6	Muchos compañeros de trabajo sufren de estrés debido a la exigencia del trabajo.					

N°	CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
7	Tengo dificultades para realizar mi trabajo por falta de conocimiento.					
8	Tengo los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de mi puesto.					
9	La falta de conocimiento de algún trabajador ha generado problemas.					
10	Necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo.					
11	Mi área organiza cursos de capacitación para desarrollar al personal.					

N°	COMPETENCIA COMUNICATIVA	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
12	Tengo facilidad para exponer mis ideas.					
13	Tengo compromiso con los objetivos de mi área.					
14	Tengo buena comunicación con mis compañeros de trabajo.					
15	Mis compañeros y yo trabajamos juntos y de manera efectiva.					
16	En mi institución se trabaja en equipo.					

N°	LIDERAZGO	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
17	Los jefes confían en la experiencia y capacidad de los trabajadores.					
18	Los jefes toman las decisiones y nosotros solo las obedecemos.					
19	Los jefes promueven la participación y toman en cuenta nuestras ideas para que tomen decisiones.					
20	Los jefes siempre premian en el buen trabajo, así funciona todo.					
21	Los jefes comunican y nos transmiten su visión de cambio de una manera eficaz todos los trabajadores.					

## Base de datos del Clima Organizacional

Nº	Relaciones Humanas																						Procesos Internos										Sistemas Abiertos					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	
1	4	4	3	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	2	4	5	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	4	2	2	
4	4	3	5	2	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
5	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	1	3	4	4	4	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	5	4	3	4	5	3	5	4	5	
7	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
8	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	
9	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	
11	3	4	4	2	3	2	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	
12	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
14	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	3	5	5	4	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	
15	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	5	5	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	5	4	3	4	5	3	5	4	5	
18	2	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	5	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	4	5	4	4	2	3	1	3	4	4	4	2	5	
19	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
20	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
23	2	3	2	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	4	2	2	4	2	1	2	2	2	1	
24	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	
25	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	
26	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	1	1	2	3	1	2	4	1	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
28	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	



**Anexo**

