**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**
**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado
Facultad de Ingeniería Industrial
Unidad de Posgrado

# El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Dirección de Empresas Industriales y de Servicios

**AUTOR**

Jennifer Melisa MALASQUEZ PAETAN

**ASESOR**

Dr. Alfonso Ramón CHUNG PINZÁS

Lima, Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

**Referencia bibliográfica**

Malasquez, J. (2026). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

## Metadatos complementarios

| | |
|---|---|
| **Datos de autor** | |
| Nombres y apellidos | Jennifer Melisa Malasquez Paetan |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 44845912 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0009-0005-9352-6531 |
| **Datos de asesor** | |
| Nombres y apellidos | Dr. Alfonso Ramón, Chung Pinzás |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 09394397 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0000-0002-8073-2396 |
| **Datos del jurado** | |
| **Presidente del jurado** | |
| Nombres y apellidos | Dr. Julio Alejandro Salas Bacalla |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 08468620 |
| **Miembro del jurado 1** | |
| Nombres y apellidos | Dr. Francisco Javier Wong Cabanillas. |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 07564428 |
| **Miembro del jurado 2** | |
| Nombres y apellidos | Dr. Jorge Luis Inche Mitma |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 07506203 |
| **Miembro del jurado 3** | |
| Nombres y apellidos | Mg. Carlos Antonio Quispe Atuncar |
| Tipo de documento | DNI |

| | |
|---|---|
| Número de documento de identidad | 08597048 |
| **Datos de investigación** | |
| Línea de investigación | 9. Gestión organizacional sostenible<br>ODS 9: Industria, innovación e infraestructura.<br>C.17.0.9 |
| Grupo de investigación | No aplica. |
| Agencia de financiamiento | Sin financiamiento. |
| Ubicación geográfica de la investigación | Edificio: Empresa de Minerales no Metálicos para Tratamiento de Agua<br>País: Perú<br>Departamento: Lima<br>Provincia: Lima<br>Distrito: Pachacamac<br>Urbanización: Santa Rosa<br>Manzana y lote: Mz. R2 Lt. 9<br>Avenida: Santa Rosa<br>Latitud: -12.10021<br>Longitud: -76.86872 |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación | 2023-2025 |
| URL de disciplinas OCDE | Ingeniería industrial<br>https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.11.04 |

# UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
UNIDAD DE POSGRADO

## ACTA DE SUSTENTACIÓN N°029-UPG-FII-2026

### SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS

En la ciudad de Lima del día siete del mes de setiembre del año dos mil veintiséis, siendo las doce horas, se instaló el Jurado Examinador para la Sustentación de la Tesis titulada: **"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS OPERARIOS DE UNA EMPRESA DE MEDIOS FILTRANTES PARA TRATAMIENTO DE AGUA"**, presentado por la **Bach. JENNIFER MELISA MALASQUEZ PAETAN,** para optar el Grado Académico de **MAGÍSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS.**

Luego de la exposición y absueltas las preguntas del Jurado Examinador se procedió a la calificación individual y secreta, habiendo sido APROBADA con la calificación de DIECISIETE (17) MUY BUENO.

El Jurado recomienda que la Facultad acuerde el otorgamiento del Grado Académico de **MAGÍSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS a la Bach. JENNIFER MELISA MALASQUEZ PAETAN.**

En señal de conformidad, siendo las 13:00 **horas** se suscribe la presente acta en cuatro ejemplares, dándose por concluido el acto.

**DR. JULIO ALEJANDRO SALAS BACALLA**
**Presidente**

**DR. FRANCISCO JAVIER WONG CABANILLAS**
**Miembro**

**DR. JORGE LUIS INCHE MITMA**
**Miembro**

**MG. CARLOS ANTONIO QUISPE ATUNCAR**
**Miembro**

**DR. ALFONSO RAMON CHUNG PINZÁS**
**Asesor**

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

## Anexo 1

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **ALFONSO RAMON CHUNG PINZÁS** en mi condición de asesor acreditado mediante **DICTAMEN N°450-UPG-FII-2019** de la tesis, cuyo título es: "**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS OPERARIOS DE UNA EMPRESA DE MEDIOS FILTRANTES PARA TRATAMIENTO DE AGUA",** presentado por el bachiller **JENNIFER MELISA MALASQUEZ PAETAN** para optar el grado académico de **MAGÍSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS**, **CERTIFICO** que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el **20%** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado académico de **MAGÍSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS.**

Lima, 16 de octubre de 2026



Firma del Asesor _____

Nombres y Apellidos del asesor: **ALFONSO RAMON CHUNG PINZÁS**

DNI: **09394397**

*La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.*

Dedicatoria

A mi esposo e hijo, por su comprensión, paciencia y respaldo incondicional. A mi padre por el apoyo brindado y, de manera muy especial, a la memoria de mi madre, cuya fortaleza y amor continúan siendo una fuente de inspiración en mi vida.

Agradecimientos

“A Dios por guiarme y colocar a las personas correctas en cada paso de mi vida. A mi familia padre y hermanos por el apoyo incondicional. Y a mi asesor el Dr. Ramón Chung por su orientación y sus valiosos aportes que ayudaron a culminar la tesis”

# ÍNDICE GENERAL

RESUMEN ..... viii

ABSTRACT ..... ix

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN ..... 1

1.1. Situación problemática ..... 1

1.2. Formulación del problema ..... 2

1.2.1. Problema General ..... 2

1.2.2. Problemas Específicos ..... 2

1.3. Objetivos de la investigación ..... 3

1.3.1. Objetivo General ..... 3

1.3.2. Objetivos Específicos ..... 3

1.4. Importancia y Alcance de la investigación ..... 5

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO ..... 6

2.1. Antecedentes ..... 6

2.2. Bases teóricas ..... 13

2.2.1 Clima Organizacional ..... 13

2.2.2 Desempeño Laboral ..... 18

2.3. Glosario ..... 27

CAPÍTULO III: FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS ..... 28

3.1. Hipótesis general ..... 28

3.2. Hipótesis específicas ..... 28

3.3. Identificación de variables ..... 29

3.4. Operacionalización ..... 29

3.5. Matriz de consistencia ..... 31

3.6 Tipo y diseño de investigación ..... 32

3.7 Unidad de análisis ..... 33

3.8 Población de estudio ..... 33
3.9 Tamaño de muestra ..... 33
3.10 Selección de la muestra ..... 33
3.11 Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... 34
3.12 Análisis e interpretación de la información ..... 34
3.13 Validez y confiabilidad del Instrumento de recolección de datos ..... 35
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN ..... 40
4.1 Estadísticos descriptivos ..... 40
4.2 Prueba de hipótesis específicas ..... 49
4.3 Discusión de resultados ..... 54
CONCLUSIONES ..... 59
RECOMENDACIONES ..... 61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 63

# ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Identificación de variables ..... 29
Tabla N° 2 Operacionalización de variables ..... 29
Tabla N° 3 Matriz de consistencia ..... 31
Tabla N° 4 Técnicas de recolección de datos ..... 34
Tabla N° 5 Matriz de análisis de datos ..... 34
Tabla N° 6 Validez de contenido por juicio de expertos – Clima Organizacional ..... 35
Tabla N° 7 Validez de contenido por juicio de expertos – Desempeño Laboral 36
Tabla N° 8 Matriz de componentes rotados – Clima Organizacional ..... 37
Tabla N° 9 Dimensiones - Clima Organizacional ..... 38
Tabla N° 10 Matriz de componentes rotados – Desempeño Laboral ..... 38
Tabla N° 11 Dimensiones - Clima Organizacional ..... 39
Tabla N° 12 Alfa de Cronbach ..... 39
Tabla N° 13 Estadístico de fiabilidad del instrumento ..... 39
Tabla N° 14 Estadísticos descriptivos - Estructura ..... 40
Tabla N° 15 Estadístico SPSS - Estructura ..... 41
Tabla N° 16 Estadísticos descriptivos - Recompensa ..... 41
Tabla N° 17 Estadísticos descriptivos - Recompensa ..... 42
Tabla N° 18 Estadísticos descriptivos – Relaciones laborales ..... 43
Tabla N° 19 Estadísticos descriptivos – Relaciones laborales ..... 43
Tabla N° 20 Estadísticos descriptivos – Comunicación ..... 44
Tabla N° 21 Estadísticos descriptivos - Comunicación ..... 44
Tabla N° 22 Estadísticos descriptivos – Eficiencia ..... 45
Tabla N° 23 Estadísticos descriptivos - Eficiencia ..... 45
Tabla N° 24 Estadísticos descriptivos – Eficacia ..... 46
Tabla N° 25 Estadísticos descriptivos - Eficacia ..... 46
Tabla N° 26 Estadísticos descriptivos – Compromiso ..... 47
Tabla N° 27 Estadísticos descriptivos - Compromiso ..... 47
Tabla N° 28 Estadísticos descriptivos – Trabajo en equipo ..... 48
Tabla N° 29 Estadísticos descriptivos – Trabajo en equipo ..... 49

Tabla N° 30 Resultados de Rho de Spearman - Estructura ..... 50
Tabla N° 31 Resultados de Rho de Spearman - Recompensa ..... 51
Tabla N° 32 Resultados de Rho de Spearman – Relaciones laborales ..... 52
Tabla N° 33 Resultados de Rho de Spearman - Comunicación ..... 53

# RESUMEN

El trabajo de tesis se realizó en una empresa de minerales no metálicos para tratamiento de agua que presentaba como problema la relación del clima organizacional y el desempeño laboral, debido a que los empleados muestran un deficiente trabajo en equipo, así como falta de solidez al momento de resolver problemas y de la importancia de culminar las tareas en los plazos establecidos, no se cuenta con canales de comunicación interna establecidos por la propia empresa. Por ello, se ha realizado la medición a través de encuestas anónimas de las siguientes variables del clima organizacional (la estructura, la recompensa, las relaciones laborales y la comunicación) al personal de la empresa, los datos fueron procesados y se obtuvo como resultados que existe relación de estas cuatro variables de estudio con el desempeño laboral en la empresa.

Palabras clave: canales de comunicación, comportamiento organizacional, evaluación de desempeño.

## ABSTRACT

The research was conducted at a non-metallic mineral company specializing in water treatment, which faced a problem regarding the relationship between organizational climate and job performance. This issue was due to employees exhibiting poor teamwork, a lack of competence in problem-solving, and a disregard for the importance of completing tasks within established deadlines. The company also lacked established internal communication channels. To address this, anonymous surveys were used to measure the following organizational climate variables among the company's personnel: structure, rewards, labor relations, and communication. The data were processed, and the results indicated a correlation between these four study variables and job performance within the company.

Key words: communication channels, organizational behavior, performance evaluation.

# CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

## 1.1. Situación problemática

En gran parte de las Microempresas no consideran importante determinar objetivos a sus empleados, lo que trae consigo un deficiente trabajo en equipo, falta de solidez al momento de resolver problemas o de no culminar a tiempo alguna de las tareas.

Una de las causas a considerar es que el personal que labora en la empresa de estudio es personal obrero, los cuales cuentan con estudios secundarios e incluso un caso con estudios primarios; los mismos que por el grado de instrucción que manejan no consideran importante el conocer la estructura de la empresa, la importancia de definir el proceso de trabajo y el resultado final, así como mejorar el clima organizacional de la empresa.

Por otro lado, no se ha establecido de forma clara los canales de comunicación interna, esta falta de canales de comunicación no permite mantener informado a todos los trabajadores de los objetivos que tiene la empresa ni los futuros proyectos que se tenga; si bien la empresa cuenta con un periódico mural donde colocan algunos documentos referentes a la empresa, estos no son considerados relevantes para los trabajadores.

La comunicación es fundamental a la hora de conseguir que el equipo se oriente en la misma dirección, hacia los mismos objetivos, evitando así confusiones en el ambiente de trabajo.

Otro punto importante del clima laboral en la empresa es que se produce una “desvinculación” con la identificación de la empresa a la que se pertenece, debido a que ellos solo piensan en cumplir con su horario de trabajo sin mostrar importancia sobre el crecimiento o no de la empresa. Sería bueno implementar un buen clima organizacional; sin embargo, en la realidad no se genera esto, lo que trae consigo los problemas en el desempeño de los trabajadores, y por ende a la empresa.

## 1.2. Formulación del problema

### *1.2.1. Problema General*

¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua?

### *1.2.2. Problemas Específicos*

a) ¿Cómo se relaciona la estructura y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua?

b) ¿Cómo se relaciona la recompensa y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua?

c) ¿Cómo se relaciona las relaciones laborales y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua?

d) ¿Cómo se relaciona la comunicación y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua?

## 1.3. Objetivos de la investigación

### *1.3.1. Objetivo General*

Determinar cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

### *1.3.2. Objetivos Específicos*

a) Determinar cómo se relaciona la estructura y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.
b) Determinar cómo se relaciona la recompensa en el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

c) Determinar cómo se relaciona las relaciones laborales en el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.
d) Determinar cómo se relaciona la comunicación y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

## 1.4. Importancia y Alcance de la investigación

El presenta trabajo de tesis se desarrolla para determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua, debido que el clima organizacional permite un mejor desempeño laboral en la empresa. Actualmente el tema del clima organizacional en las empresas ha tomado mayor énfasis debido a que se requiere analizar cada uno de sus aspectos para poder determinar cómo influye cada uno de ellos en el rendimiento del personal y de la empresa.

Así mismo el clima organizacional permitirá identificar las fortalezas y/o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su desempeño laboral. Al evaluar el clima organizacional del personal permitirá observar, de acuerdo a la percepción de los trabajadores, identificar cuáles son las dificultades que se encuentra en la empresa que no permite contar con un clima organizacional adecuado, así como identificar si la empresa apoya a su mejora.

## 1.5 Limitaciones de la investigación

No se encontraron limitaciones en la investigación.

# CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

## 2.1. Antecedentes

A continuación, se muestran los trabajos de investigación de referencia que están ligadas a las variables del presente estudio.

Segredo (2013) realizó la publicación del artículo de investigación titulado: “Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización”, de la Revista cubana de salud pública. El artículo presenta una aproximación conceptual del clima organizacional para demostrar su importancia en los cambios en las organizaciones, asimismo de tener en cuenta las diferentes dimensiones y categorías que se deben de tener para su medición. Si bien es cierto la autora ha tomado en cuenta diversos conceptos, su artículo de investigación se ha enfocado en experiencias de investigaciones realizadas en el campo de la Salud Pública en Cuba.

Lo que indica el autor sobre este artículo de investigación es que se puede apreciar las diferentes dimensiones que han identificado cada uno de los autores mencionados, los cuales son similares unos de otros, que aplicaron sus estudios en organizaciones industriales, empresariales, de servicios, educativas, entre otros.

Adicionalmente indica que cada organización difiere de las demás por lo que resulta importante explorar adicionalmente a las dimensiones ya indicadas por la OMS que son: liderazgo, motivación, retribución y participación, incluir la comunicación como otra de las dimensiones a estudiar.

De acuerdo con Cortés (2009) en su tesis “Diagnóstico del clima organizacional. Hospital Dr. Luis F. Nachón. Xalapa, Ver., 2009” planteó como problema principal ¿Cuáles son las dimensiones del clima organizacional que prevalecen en el Hospital “Dr. Luís F. Nachón” de la ciudad de Xalapa, Veracruz, en el 2009?, el universo de estudio de la investigación es de 800 trabajadores del hospital “Dr. Luis F. Nachón”, el instrumento para la recolección de datos utilizado fue el cuestionario.

Como conclusión general el autor indica que respecto al liderazgo los directores se preocupan por la compresión del trabajo, que existe claridad, en las funciones asignadas, asimismo de información de nuevas técnicas que permiten mejorar el trabajo del personal. Con respecto a la reciprocidad se obtuvo que el personal no recibe retribución por el trabajo que realizan, por otro lado, de que se preocupan del prestigio del hospital, con referencia a los tratos de los usuarios. Otro aspecto es la motivación donde se concluyen que el personal no percibe favorecimiento por parte de los directivos sobre las iniciativas que ellos tengan. Adicionalmente que no cuentan con reconocimiento por su trabajo. En lo que refiere a la participación indica que los departamentos no participaban de manera colaborativa para el cumplimiento de los objetivos, también de que la información es limitada para el cumplimiento de las metas.

Las recomendaciones más resaltantes que el autor indica son la realización de programas motivacionales para el personal, asimismo de fortalecer el departamento de personal para la implementación de programas de capacitación que les permita mejorar el desempeño de sus funciones. Por otro lado, de realizar capacitaciones de liderazgo a los directivos para mejorar su rendimiento y hacer una evaluación periódica del clima organizacional.

De acuerdo con García y Segura (2013) en su tesis “El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las

instituciones educativas del distrito de Cajay - 2013", plantearon como problema general: ¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay?, para ello los autores realizaron una investigación transversal, correlacional, no experimental. La población de estudio es de 65 docentes de los diferentes niveles de estudios: inicial, primaria y secundaria. Para la recolección de datos, los autores utilizaron como instrumento un cuestionario anónimo con 15 preguntas del clima organizacional y 15 del desempeño laboral.

Lo más resaltante que mencionan los autores se tiene que como conclusión del trabajo de investigación se determinó que existe una correlación moderada entre las siguientes variables: de clima organizacional y el desempeño laboral, la dimensión de relaciones interpersonales y la dimensión de planificación. Por otro lado, los autores determinaron la existencia de una correlación significativa pero baja entre las siguientes dimensiones: la dimensión de relaciones interpersonales y la dimensión evaluación, entre la dimensión trabajo en equipo y la dimensión diversificación cultural, entre la dimensión comunicación y la dimensión evaluación.

Como menciona Albañil (2015) en su tesis "El clima laboral y su participación en la institución educativa Enrique López Albújar de Piura", planteó como problema principal: ¿Cómo son percibidos por los docentes los elementos y factores que influyen en el clima laboral de la I.E. Enrique López Albújar- Piura?, para ello el autor realizó un diseño transversal descriptivo con un enfoque de tipo cuantitativo. La muestra de estudio se conformó de 58 personas, entre directivos, docentes y auxiliares en educación. Para la recolección de datos utilizó como instrumento un cuestionario de aplicación anónima.

Como conclusión principal del autor se tiene que el clima organizacional de la institución cuenta con un bajo nivel de satisfacción en la dirección.

Asimismo, se cuenta con un bajo nivel de comunicación del personal. La satisfacción laboral docente es de un nivel bajo, sin embargo, los docentes encuentran una mayor satisfacción sobre los trabajos realizados por ellos mismos. La percepción del reconocimiento docente por parte de la institución es considerada por un nivel muy bajo, a pesar de que la motivación es considerada uno de los factores elementales para mejorar su desempeño laboral. Por otro lado, la participación docente en los grupos de la institución es escaso, ya que se cuenta con baja participación en los equipos de trabajo.

Como menciona Pacheco (2017) en su tesis “Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba”, planteó como problema principal: ¿Existe influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de las PYMES Hoteleras de Riobamba? El diseño de investigación es no experimental. Para el estudio el autor consideró una población de 146 personas, entre empleados y gerentes. La encuesta es el instrumento de recolección utilizado por el autor.

La conclusión más importante se tiene que las dimensiones con mayor correlación en la variable de clima organizacional son el involucramiento laboral y la autorrealización. La variable de desempeño laboral las dimensiones con mayor correlación son la calidad y el trabajo en equipo.

Como recomendación general se puede resumir que se debe socializar a los gerentes y administradores de las PYMES, acerca de cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral.

Como indica Solano (2017) en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia territorial Huallaga Central – Juanjui, año 2017”, plantea como problema principal: ¿Qué relación existe entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año

2017?, para ello el autor utilizo el diseño de investigación descriptivo correlacional, en este caso usó una población de 20 trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga central – Juanjui. Para recolectar los datos necesarios para su investigación utiliza como instrumento el cuestionario.

Luego del desarrollo del trabajo de investigación se concluye que el clima organizacional es inadecuado en un 50% debido a la falta de responsabilidad, así como en las relaciones interpersonales entre los trabajadores. El nivel identificado al desempeño laboral es regular debido al análisis que realizan los trabajadores, los mismos que se muestran empáticos con las recomendaciones realizadas por sus superiores, y no realizan con ánimo el desarrollo de su trabajo. Por otro lado, se demuestra que la estructura, comportamiento organizacional y las relaciones interpersonales de la variable de clima organizacional y la variable de desempeño laboral de los trabajadores tienen una relación significativa.

Como recomendación general el autor indica lo siguiente: Se debe promover la participación activa de los trabajadores en las decisiones tomadas por la empresa, asimismo, mejorar la estructura y el ambiente de trabajo para la optimización de las relaciones interpersonales y puedan realizar sus funciones de manera eficiente. Por otro lado, permitir espacios donde los trabajadores puedan aportar ideas y permitir el ascenso laboral de los mismos, contribuir con talleres recreativos para el favorecimiento de las relaciones interpersonales.

Según Bardales (2016) en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui. Año 2015”, planteó como problema principal: ¿Cuál es como se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui Año 2015?, El diseño de investigación es correlacional, para realizar dicho estudio se utilizó la población que estaba

conformada por 73 trabajadores administrativos. El instrumento utilizado por el trabajador para la recolección de datos es el cuestionario.

Como conclusión principal se puede determinar que el clima organizacional es considerado de manera regular por el 42.4% de los colaboradores, asimismo, el 38.4% considera que su desempeño laboral se ubica en un nivel regular. Por otro lado, las dimensiones de comunicación y confianza con la variable de desempeño laboral tienen una relación directa y significativa. Las dimensiones asociadas con la participación y motivación requieren mayor fortalecimiento por parte de la institución educativa. Por otro lado, las dimensiones de capacidad para desempeñar el puesto, las relaciones interpersonales y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones muestran una relación directa con el clima organizacional, sin embargo, la dimensión de la emoción tiene una correlación positiva pero no de manera significativa.

En el trabajo desarrollado por Bonilla (2017) en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo”, planteó como hipótesis general: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo. Para ello aplicó enfoque descriptivo de tipo correlacional. La población estuvo conformada por 250 docentes que laboran en los institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo, de este universo se seleccionó una muestra de 104 docentes pertenecientes de los Institutos Superiores Tecnológicos; Santiago Antúnez de Mayolo, Franklin Roosevelt, San Pedro y Eugenio Paccelly. Para la recolección de los datos el autor utilizó el cuestionario como instrumento.

Como conclusión principal del trabajo de investigación se observa que el Clima Organizacional y el Desempeño laboral en los Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo presentan una relación positiva pero baja, lo que demuestra una vinculación débil. Con los resultados obtenidos se tuvo como resultado que el Instituto San Pedro obtuvo el mejor puntaje en

Clima Organizacional. Con respecto al Desempeño Laboral el que obtuvo mayor resultado es el Instituto Franklin Roosevelt.

Como recomendación el autor indica que se debe mejorar los canales de comunicación entre las diferentes áreas con los docentes, así como realizar talleres de Clima Organizacional donde todo el personal pueda participar.

Según Gallegos (2016) en su tesis “Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa 2016”, planteó como problema general: ¿Cuál es la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa?, el diseño de investigación utilizado es de tipo descriptivo correlacional. La población del trabajo de 60 personas, no se realiza muestreo. Se aplicó como instrumento el cuestionario para la recolección de los datos.

A partir de los resultados del autor se demuestra la existencia de una vinculación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Labora entre los servidores del Ministerio Público de Arequipa, un 93.3% de los trabajadores indicaron que el Clima Organizacional es promedio y a la vez, cuentan con un adecuado desempeño laboral. Por otro lado, se evidencia que las relaciones interpersonales y la provisión de recursos en la empresa debe mejorarse.

## 2.2. Bases teóricas

### *2.2.1 Clima Organizacional*

Dentro de las organizaciones, los trabajadores realizan diferentes funciones para cumplir con las metas que tiene la empresa, debido a la realización de esas actividades los trabajadores se interrelacionan laboralmente para poder cooperar y lograr los objetivos trazados.

En la actualidad el concepto de Clima Organizacional tiene mayor importancia en las organizaciones debido que los trabajadores son parte elemental del proceso de producción, es por ello que se tiene que tomar en cuenta como el ambiente de trabajo es percibido y su influencia en el quehacer diario de los trabajadores, en el trabajo de equipo y en el lograr objetivos en común.

De acuerdo con Chiavenato (2011, pág. 74) menciona que el clima organizacional es “una cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta”.

De acuerdo con Domínguez., Ramírez, (2012) la base del clima organizacional se percibe de manera individual, lo cual define actitudes y sentimientos que identifican las características de la vida en la empresa, en la actualidad y en los vínculos que existe entre los equipos de trabajo, los trabajadores y el desempeño laboral.

Por otro lado Méndez (2006) indica que el Clima Organizacional se entiende como el ambiente de la organización en la cual es percibido por los trabajadores según las interacciones que tienen y la

estructura que tiene la organización, el cual se expresa en los siguientes componentes: objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y comunicación; los cuales orientan la creencia, percepción, grado de participación y actitud; y se determina por el comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo, donde se destaca la participación de los trabajadores para poder medir la percepción de clima organizacional en la institución.

Según lo indicado por Toro, (2010) indica tres percepciones sobre el Clima Organizacional, en primer lugar indica que influye en la motivación, la satisfacción y de la productividad de los trabajadores. Como segunda percepción indica que es una variable dependiente la cual depende de los años de trabajo, edad, genero, las condiciones de trabajo y otras realidades. Como ultima percepción indica de que se trata de una variable interviniente, la cual es una intermediaria entre la conducta del trabajador y la realidad social y organizativa de la empresa.

De acuerdo con lo indicado por Chiang y Nuñez (2010) indican que el clima organizacional resulta influenciable para lograr la satisfacción de los empleados dentro de la organización, de manera que si el clima organizacional es favorable tendrá como resultado la satisfacción en el trabajo, en el desempeño del personal, el liderazgo y las otras conductas que permiten lograr los objetivos trazados por la empresa.

Como menciona Soto (2018) en su artículo “Qué es el clima organizacional” indica que toda empresa tiene como objetivo principal la mejora de los procesos productivos, donde influye el Clima Organizacional. El Clima organizacional es una relación que se lleva a cabo entre los trabajadores de una empresa para construir el ambiente laboral. Asimismo, puede influir positiva o negativamente en su desempeño. Los aspectos internos y externos

de la empresa también influyen en el desempeño de los trabajadores.

Según Likert (como se citó en Brunet, 1987) indica que existe dos tipos de Clima Organizacional y que cada uno esta subdividido. Lo que indica Brunet es que no debemos semejar la teoría de Likert con la teoría de liderazgo, ya que cuenta con una de las variables del Clima Organizacional y lo indicado por la teoría de Sistemas de Likert es ser referente para estudiar el clima organizacional y lo que influye en la eficacia de la organización. De acuerdo con lo indicado por Likert el clima organizacional se clasifica en:

a) Clima de tipo autoritario

Sistema I: Autoritarismo explotador

Tal como indica su nombre, es un clima autoritario donde la alta dirección no confía en sus trabajadores. La alta dirección es quien toma las decisiones y del cumplimiento de los objetivos y la distribución de actividades se realiza de manera descendente.

Sistema II: Autoritarismo paternalista

En este sistema la alta dirección cuenta con una confianza flexible hacia sus trabajadores. Las tomas de decisiones se siguen tomando por la alta dirección, sin embargo, algunas son designadas a los empleados.

b) Clima de tipo participativo

Sistema III: Consultivo

En este sistema, la alta dirección tiene confianza con sus empleados. Con respecto a la política y las decisiones de la empresa son tomadas por la dirección, por otro lado, los empleados toman

decisiones en los diferentes niveles. La forma de comunicación entre trabajadores es descendente.

Sistema IV: Participación en grupo

En la participación de grupos, la alta dirección tiene confianza en sus trabajadores. Para las decisiones, estas están desagregados los diferentes niveles de toda la organización. La comunicación dentro de la organización se realiza de manera bidireccional y lateral. Existe motivación entre los empleados, en la participación, en el cumplimiento de objetivos, en el mejorar las formas de trabajo y de la evaluación de desempeño. Existe una relación amical entre los jefes y empleados. Las responsabilidades están asignadas dentro de toda la organización.

Según los autores Litwin y Stinger (como se citó por Robbins y Stephen, 1996) indican que existen nueve dimensiones que explican el clima organizacional en una empresa. Estas dimensiones se relacionan dentro de la empresa, tales como:

**a) Estructura**

Es como los trabajadores de la organización perciben las normas, las actividades, tramites y las demás limitaciones que se presentan al momento de realizar su trabajo. Describe como la organización otorga la burocracia en vez de la promoción y con ello generar un ambiente de trabajo poco estructurado.

**b) Responsabilidad (Empowerment)**

Es la impresión que tienen los miembros de la organización con respecto a la toma de decisiones en las actividades realizadas en su trabajo. Es la medida en que los empleados perciben la supervisión de manera general.

**c) Recompensa**

Es como los empleados perciben la recompensa recibida por la empresa por el trabajo bien realizado. Es observar como la organización realiza como política el premio a los trabajadores.

**d) Desafío**

Es la impresión que tienen los empleados de la organización sobre los desafíos que se presentan en la organización. Se refiere a la manera cómo la empresa asume los riesgos para alcanzar los objetivos planteados.

**e) Relaciones laborales**

Es la percepción que tienen los empleados de la organización sobre contar con un lugar de trabajo grato y de tener buenas relaciones sociales entre jefes y empleados.

**f) Comunicación**

Es la percepción de los empleados de la empresa sobre la ayuda dada por la alta dirección y los otros empleados. Se observa el apoyo bilateral.

**g) Estándares**

Es la impresión que tienen los empleados sobre el énfasis que tienen la organización de las normas implementadas, en especial del rendimiento.

**h) Conflictos**

Es el sentir de los empleados con sus pares o jefes de como aceptan las discrepancias y no temen enfrentar y solucionar los problemas que se puedan presentar.

**i) Identidad**

Es como se siente comprometido con la organización y de cuán importante es para la misma. Es como cada uno de los empleados comparte los objetivos de la organización.

### *2.2.2 Desempeño Laboral*

Cuando se menciona el desempeño laboral, se está refiriendo al trabajo de calidad que realiza un empleado en la empresa, considerando sus habilidades y competencias que incurren en los resultados de la empresa.

Entre las definiciones más resaltantes del desempeño laboral tenemos como las de Chiavenato (2011), la estimación del desempeño es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo.

Pernía y Carrera (2014) señala que es el rendimiento laboral y la actuación que muestra el trabajador al ejecutar sus actividades y funciones principales que atribuye su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual favorece demostrar su profesionalidad.

Isea (2013) infiere que es el rendimiento laboral que muestra un trabajador haciendo uso de sus habilidades, capacidades y profesionalismo con la eficiencia de sus funciones las cuales permiten el cumplimiento de las metas establecidas por la entidad pública.

Uzcategui (2011) es el rendimiento laboral ejecutado por el colaborados, evidenciando cada uno de sus capacidades y habilidades que le permiten a realizar sus actividades de manera eficiente, contribuyendo con el cumplimiento de cada uno de objetivos planteados en una primera instancia.

Stoner (1994, p. 510) define: “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. De esta definición se puede concluir que el desempeño laboral es el resultado del trabajo de los empleados de una organización a fin de alcanzar las metas comunes.

**Elementos del desempeño laboral**

Chiavenato (2000) indica que para poder evaluar el desempeño del personal se debe de tomar en cuenta los factores que se han definido previamente como son; la disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés y creatividad. Asimismo, tenemos otros factores de carácter operativo, tales como el dominio del puesto, calidad y cantidad del trabajo, trabajo en equipo y liderazgo.

Stoner (1994) indica los siguientes elementos:

Desempeño Grupal. Se trata de un grupo de personas de la organización que se comunican de manera frecuente. El desempeño grupal no depende de un solo factor, sino del conjunto de condiciones en el ambiente de trabajo. Una de ellas son el resultado de lo que la empresa espera, y el nivel tecnológico que se dispone para el trabajo en equipo. Todos ellos influyen en el grado que se logra aprovechar las capacidades y las aptitudes de cada miembro del equipo, favoreciendo o limitando su rendimiento

Desempeño Individual. Es el más importante ya que es el más importante puesto que se consideran los elementos individuales que son diferentes en cada una de las personas, y siguen diferentes perspectivas dentro de la organización.

**Factores que influyen en el desempeño laboral**

**a) Satisfacción del trabajo**

De acuerdo con lo indicado por Robbins (1996) define a la satisfacción laboral como la actitud que forma un individuo en base a lo que realiza en su trabajo, si el personal cuenta con un nivel de satisfacción laboral alto, tendrá actitudes positivas para la relación de su trabajo, por el contrario, si una persona cuenta con una baja satisfacción laboral tendrá actitudes negativas hacia la realización de su trabajo.

**b) Autoestima**

La autoestima es como cada trabajador percibe el desempeño de su trabajo, se suele medir en lo que hace una persona y lo que debería hacer. En este punto no se consideran los conocimientos o capacidades, sino con el sentimiento que uno mismo tiene sobre su propio trabajo.

**c) Trabajo en equipo**

Se considera trabajo en equipo a la unión de dos o más colaboradores las cuales cuentan con un objetivo en común, que es la realización de una actividad o la finalización de un proyecto. Es la interacción del equipo de personas que realizan actividades de manera individual para conseguir un objetivo en común. En esa interacción surgen patrones de liderazgo, comunicación, entre otros.

**d) Capacitación del trabajador**

Son las actividades realizadas por el equipo de talento humano para que los trabajadores de la organización realice sus actividades de manera mucho más eficiente. Los programas de capacitación

realizadas por el área de talento humano obtienen resultados favorables en el 80% de los casos.

El resultado de las capacitaciones permite identificar las necesidades de capacitaciones más específicas que requiere el personal de la organización.

**Características del desempeño laboral**

Con respecto al desempeño laboral se tiene a los conocimientos, habilidades y capacidades, que el trabajador aplica para desarrollar su trabajo. Como parte de las características del desempeño laboral tenemos los siguientes:

- Adaptabilidad, es la capacidad de que el personal expresa sus ideas de manera grupal o individual. Se determina el buen uso de la gramática, la estructura de las comunicaciones y la organización.
- Iniciativa, es la manera activa que el personal participa para poder alcanzar los objetivos de la organización.
- Capacidad para generar cambios y actuar de manera proactiva, así como la forma en que se orientan las acciones para alcanzar los objetivos.
- Los conocimientos, son los conocimientos obtenidos por el personal, ya sean técnicos o profesionales en su área de trabajo. Es la capacidad de que el personal adquiera conocimiento acorde a los avances en su área de trabajo.
- Trabajo en equipo, es la forma que el equipo alcanza las metas de la organización de manera eficaz.

- Estándares de trabajo, hace referencia al grado en que se cumplen las metas de la organización y permite obtener información para retroalimentar los procesos.
- Desarrollo de talentos, es el fortalecimiento de las habilidades y competencias de los integrantes del equipo, realizando actividades efectivas relacionadas con los cargos actuales y futuros.
- Potencia el diseño de trabajo, se relaciona con la organización y funciones dentro de la empresa, distribuyendo las tareas de la forma más eficaz y que favorezca al logro de los objetivos y las oportunidades de crecimiento.

**Evaluación del desempeño laboral**

Para evaluar del desempeño laboral de los empleados de una organización se utilizan herramientas técnicas que se aplican de manera integral, sistemática y continua, por parte de las jefaturas para determinar el rendimiento, comportamiento laboral y el grado de cumplimiento de sus funciones en base a las oportunidades, cantidad y calidad de los servicios producidos.

**Dimensiones del desempeño laboral**

**Eficiencia**

De acuerdo con lo indicado por el Diario Gestión (2021) indica que la “Eficiencia se define como se relaciona los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos”.

Según Chiavenato (2007) indica que “la eficiencia es la relación entre los costos y los beneficios”. Por otro lado, también indica que “la eficiencia es la mejor forma de realizar las cosas con los recursos que se cuentan de la manera más razonable. Mediante la eficacia se

supervisa la utilización de medios, procedimientos métodos más indicados para las actividades que generen la optimización de los recursos disponibles".

**Eficacia**

Como definición tenemos lo indicado por Diario Gestión (2021) que indica que la "eficacia es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos".

Asimismo, Chiavenato (2007) indica que la eficacia es la normativa de la organización para el logro de resultados. La eficacia comprende indicadores como la utilidad, ventas, facturación, gastos, entre otros indicadores similares como los son los indicadores financieros, de ventas, de almacén, etc. Son unidades de medición bastante simples, se basan en la información pasada y no consideran los activos intangibles.

Heizberg (2010) indica que el cumplimiento de los objetivos / resultados alcanzados está relacionada con la eficacia, con la ejecución de acciones que permiten lograr las metas establecidas.

Del mismo modo, Andrade (2005) señala que la eficacia es utilizada para alcanzar los objetivos determinados. Es la manera administrativa de la eficacia, como consecuencia se le considera como eficiencia directiva.

**Compromiso**

Como indica Sodexo (2021) indica que "el compromiso laboral es un factor que hace que los empleados se involucren tanto con su trabajo como con los objetivos y los valores de la empresa. Un empleado comprometido es alguien que siente pasión con su trabajo, y esto lo

demostrará realizando un esfuerzo mayor a la hora de realizar sus tareas”

Como lo indica Jimenez (2007) el compromiso de los trabajadores refleja la relación laboral y emocional que tienen con la empresa y de qué manera contribuyen al éxito de este. Cuando un empleado se encuentra comprometido con la organización aporta un factor clave para el logro de los objetivos.

**Trabajo en Equipo**

Es un grupo pequeño de personas que cuentan con habilidades que se complementan entre sí, con un propósito y metas de trabajo en común y con responsabilidad mutua por los resultados obtenidos. (Katzenbach y Smith, 1991).

Para Bitel (como se citó por Atiquipa y James, 2017) “el desempeño laboral está determinado por las condiciones de trabajo con los que se cuenta, las relaciones laborales que existe entre los trabajadores y los jefes inmediatos”, adicionalmente del clima laboral que se relaciona con las condiciones del trabajo, a fin de que todo ello ayuda al logro de los objetivos de la organización. Las dimensiones que determina el autor son los siguientes:

- Condiciones de trabajo, esta dimensión es fundamental para la gestión del trabajo, el cual garantiza que los trabajadores cuenten con los recursos necesarios para realizar sus actividades en equipo y, como consecuencia las actividades sean echas con eficiencia.
- Interacción con los jefes, en caso de esta dimensión el jefe es el responsable de que el personal a su cargo cumpla con sus actividades de la mejor manera posible, realicen los reconocimientos necesarios. También es responsable de la motivación de sus trabajadores y resaltar sus capacidades.

- Bienestar en el trabajo, es la situación en el que os trabajadores se sientan satisfechos con su trabajo, el cual está relacionado con el reconocimiento y el salario del mismo, todo esto implica la valoración con el cual se siente, por otro lado, se cuenta con diversos beneficios al trabajador como la seguridad social, capacitaciones y crecimiento profesional.

**Características del desempeño laboral**

Según lo indicado por Chiavenato (2007) indica que los empleados de la organización cuentan con características distintas como capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que influyen en la realización de sus labores diarias en la organización.

Por otro lado, las organizaciones consideran que existe otras características como la percepción, las actitudes y apreciaciones acerca de su trabajo, ya que de esta manera se determina el desempeño del trabajador.

**Objetivos del desempeño laboral**

Los objetivos del desempeño laboral de los trabajadores son para:

- El cumplimiento de los objetivos de los puestos de los trabajadores.
- Sirve para la reasignación de las remuneraciones de los trabajadores.
- Determinar para ubicar a los trabajadores en los puestos de trabajo acorde a sus conocimientos y habilidades.
- Sirve para la rotación y la promoción del personal.
- Pide determinar las necesidades de capacitación para los trabajadores.

**Importancia del desempeño laboral**

Es importante para el desarrollo administrativo, tiene como finalidad de conocer las debilidades y fortalezas de cada uno de los trabajadores, para definir las funciones, mejoras en el desarrollo administrativo, realizar la programación de capacitaciones por parte de recursos humanos, para la mejora de la forma de trabajo de cada uno de os trabajadores.

Asimismo, sirve como retroalimentación para los trabajadores y determinar planes de mejora con cada uno de ellos.

**Técnicas para evaluar el desempeño laboral**

De acuerdo con diversas teorías, se encuentran con varias técnicas para recabar información sobre el desempeño laboral, por otro lado, se debe indicar que cada uno de ellos recopila información parcial:

- Entrevistas, es utilizado por el área de recursos humanos para identificar las áreas que necesitan mejorar de cada uno de los trabajadores. Las opiniones, comentarios y/o discusiones que salen de dichas entrevistas pueden identificar las necesidades del trabajador como el de la organización.
- Análisis de los registros de recursos humanos, se realiza con el fin de que la organización se asegure de que el trabajador cumpla con los diversos objetivos y políticas definidas por la organización (como son las políticas de SST, políticas de MA, calidad, quejas y reclamos, programas, etc.)
- Información externa, es la comparación que realiza la organización con otras empresas del mismo rubro (benchmarking) lo que permite contar con nuevas perspectivas y mejoras que se pueden realizar dentro de la organización.

## 2.3. Glosario

- Actitud. Disposición de ánimo manifestada de algún modo. RAE (2019).
- Asertividad. “Dicho de una persona: Que expresa su opinión de manera firme”. RAE (2019)
- Capital Humano. Potencialidad productiva de las personas de una empresa en función de su educación, formación y capacidades. RAE (2019).
- Competencias. Situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio. RAE (2019).
- Comportamiento Organizacional. “Mediante el estudio del comportamiento organizacional se puede observar el comportamiento de los individuos en la organización y facilitar la comprensión de las relaciones interpersonales en las que interactúan las personas”. ESAN (2016)
- Evaluación De Desempeño: “es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan”. Asociación Española para la Calidad (2019).
- Liderazgo. “Situación de superioridad en que se halla una institución u organización, un producto o un sector económico, dentro de su ámbito”. RAE (2019)
- Misión. Razón de ser de toda organización conforme a lo establecido por la alta dirección. ISO (2015)
- Política. intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección. ISO (2015)
- Proceso. conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. ISO (2015)
- Visión. aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección. ISO (2015).

# CAPÍTULO III: FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

## 3.1. Hipótesis general

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

## 3.2. Hipótesis específicas

a) Existe relación entre la estructura y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.
b) Existe relación entre la recompensa y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.
c) Existe relación entre las relaciones laborales y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.
d) Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

## 3.3. Identificación de variables

A continuación, en la tabla N° 1 se muestran las variables tanto independientes (VI) como dependientes (VD), de acuerdo con cada una de las hipótesis planteadas.

Tabla N° 1 Identificación de variables

| HIPÓTESIS PRINCIPAL | VARIABLE INDEPENDIENTE (VI) | INDICADOR VI | VARIABLE DEPENDIENTE (VD) | INDICADOR VD |
|---|---|---|---|---|
| Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua | Clima Organizacional | Escala de Likert | Desempeño Laboral | Escala de Likert |
| **HIPÓTESIS PRINCIPAL** | **VARIABLE INDEPENDIENTE (VI)** | **INDICADOR VI** | **VARIABLE DEPENDIENTE (VD)** | **INDICADOR VD** |
| Existe relación entre la estructura y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa de comercialización de medios filtrantes para tratamiento de agua | Estructura | Escala de Likert | Desempeño Laboral | Escala de Likert |
| Existe relación entre la recompensa y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa de comercialización de medios filtrantes para tratamiento de agua | Recompensa | Escala de Likert | Desempeño Laboral | Escala de Likert |
| Existe relación entre las relaciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa de comercialización de medios filtrantes para tratamiento de agua | Relaciones laborales | Escala de Likert | Desempeño Laboral | Escala de Likert |
| Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa de comercialización de medios filtrantes para tratamiento de agua | Comunicación | Escala de Likert | Desempeño Laboral | Escala de Likert |

Fuente: Elaboración propia.

## 3.4. Operacionalización

En la siguiente tabla N° 2 se detalla la Operacionalización de variables.

Tabla N° 2 Operacionalización de variables

| VARIABLE DEPENDIENTE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL |
|---|---|---|
| Desempeño Laboral | Chiavenato (2002), manifiesta que todas las personas son evaluadas en diversos instantes de la vida, ya sea esta escuela, colegio, universidad, sociedad, grupo de amigos, inclusive dentro del ámbito familiar, y más aún dentro de lo laboral, ya que este último es uno de las factores a destacar para la continuidad dentro de la organización, crecimiento profesional y personal. | La medición se realizará mediante la aplicación de una encuesta al personal |
| Estructura | Instituto del Consorcio Clavijero (2019) Entiende por estructuras organizacionales los diferentes patrones de diseño para organizar una empresa, cuyo fin es cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado. | La medición se realizará mediante la aplicación de una encuesta al personal |
| Recompensa | RAE (2019) Premiar un beneficio, favor, virtud o mérito. | La medición se realizará mediante la aplicación de una encuesta al personal |
| Relaciones laborales | Litwin y Stringer (2001) “Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización”. | La medición se realizará mediante la aplicación de una encuesta al personal |
| Comunicación | RAE (2019) ‘‘Petición del parecer por parte de la persona que habla a aquella o aquellas a quienes se dirige, amigas o contrarias, manifestándose convencida de que no puede ser distinto del suyo propio”. | La medición se realizará mediante la aplicación de una encuesta al personal |

## 3.5. Matriz de consistencia

Tabla N° 3 Matriz de consistencia

| | Objetivos General | Hipótesis General | Variable | Indicador |
|---|---|---|---|---|
| ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua? | Determinar cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua | Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua | *VI: Clima Organizacional VD: Desempeño laboral* | VI: Likert VD: Likert |
| **Problemas Específicos** | **Objetivos Específicos** | **Hipótesis Específicas** | | |
| a) ¿Cómo se relaciona la estructura y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua? | Determinar cómo se relaciona la estructura y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua. | Existe relación entre la estructura y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua | VI: Estructura VD: Desempeño laboral | VI: Likert VD: Likert |
| b) ¿Cómo se relaciona la recompensa y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua? | Determinar cómo se relaciona la recompensa y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua | Existe relación entre la recompensa y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua | VI: Recompensa VD: Desempeño laboral | VI: Likert VD: Likert |
| c) ¿Cómo se relaciona las relaciones laborales y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua? | Determinar cómo se relaciona las relaciones laborales y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua | Existe relación entre las relaciones laborales y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua | VI: Relaciones laborales VD: Desempeño laboral | VI: Likert VD: Likert |
| d) ¿Cómo se relaciona la comunicación y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua? | Determinar cómo se relaciona la comunicación y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua | Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua | VI: Comunicación VD: Desempeño laboral | VI: Likert VD: Likert |

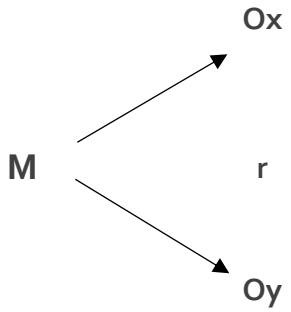
Fuente: Elaboración Propia.

## 3.6 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación se enmarca dentro de un diseño no experimental debido a que no contempla la manipulación de variables y en los que se observan los fenómenos en su contexto natural (Hernandez, Fernandez, Baptista, 2010, p. 149).

Es transversal porque los datos que se tomaron se realizaron una sola vez (Hernandez, Fernandez, Baptista, 2010, p. 151).

Es correlacional porque describe la relación de las variables en un momento determinado (Hernandez, Fernandez, Baptista, 2010, p. 155). Como se muestra a continuación:




Donde:

- M: Población (Un solo grupo de estudios).
- Ox: Observación de la variable x: clima organizacional.
- Oy: Observación de la variable y: desempeño laboral
- r: indica la posible relación entre las variables estudiadas

## 3.7 Unidad de análisis

La unidad de análisis son los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua

## 3.8 Población de estudio

La población de estudio está dada por todos los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua que en su totalidad son 20.

## 3.9 Tamaño de muestra

El tamaño de muestra está dado por todos operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua, por lo tanto, la muestra y la población son iguales.

## 3.10 Selección de la muestra

Se utilizará a toda la población en estudio.

## 3.11 Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Parte de los datos se obtendrán a través de la Encuesta realizada a los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua. La otra parte de los datos serán obtenidos por la observación presencial en la empresa, como se muestra en la Tabla N°4.

Tabla N° 4 Técnicas de recolección de datos

| Técnicas de recolección de datos | Instrumentos |
|---|---|
| Encuesta | Cuestionario |
| Observación visual presencial | Cuaderno de apuntes |

Fuente: Elaboración propia

## 3.12 Análisis e interpretación de la información

En la Tabla N° 5 se muestra el análisis e interpretación de la información.

Tabla N° 5 Matriz de análisis de datos

| MATRIZ DE ANÁLSIS DE DATOS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Variables** | **Indicador** | **Escala de Medición** | **Estadísticos Descriptivos** | **Estadístico de Contraste** |
| Estructura | Escala de Likert | Intervalo | Estadística de tendencia central: Media, mediana, moda. Medidas de posición: cuartiles. Medidas de tendencia central: Desviación estándar y coeficiente de variación. Medidas de forma: Asimetría y curtosis | Rho de Spearman |
| Recompensa | Escala de Likert | Intervalo | Estadística de tendencia central: Media, mediana, moda. Medidas de posición: cuartiles. Medidas de tendencia central: Desviación estándar y coeficiente de variación. Medidas de forma: Asimetría y curtosis. | Rho de Spearman |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Relaciones laborales | Escala de Likert | Intervalo | Estadística de tendencia central: Media, mediana, moda. Medidas de posición: cuartiles. Medidas de tendencia central: Desviación estándar y coeficiente de variación. Medidas de forma: Asimetría y curtosis. | Rho de Spearman |
| Comunicación | Escala de Likert | Intervalo | Estadística de tendencia central: Media, mediana, moda. Medidas de posición: cuartiles. Medidas de tendencia central: Desviación estándar y coeficiente de variación. Medidas de forma: Asimetría y curtosis. | Rho de Spearman |

Fuente: Elaboración propia

## 3.13 Validez y confiabilidad del Instrumento de recolección de datos

Para la validez de los instrumentos de recolección de datos se realiza a través de la validez de contenido y la validez de constructo.

### 3.13.1. Validez de contenido

En caso de la validez de contenido del cuestionario de clima organizacional se realizó con la valoración obtenida por la evaluación de juicio de expertos mediante la prueba binomial. Los datos fueron analizados a través del programa SPSS, cuyo resultado se indica en la siguiente tabla.

Tabla N° 6 Validez de contenido por juicio de expertos – Clima Organizacional

**Prueba binomial**

| | | Categoría | N | Prop. observada | Prop. de prueba | Significación exacta (bilateral) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Juez_1 | Grupo 1 | SI | 12 | 1.00 | .50 | .000 |
| | Total | | 12 | 1.00 | | |
| Juez_2 | Grupo 1 | SI | 12 | 1.00 | .50 | .000 |
| | Total | | 12 | 1.00 | | |
| Juez_3 | Grupo 1 | SI | 12 | 1.00 | .50 | .000 |
| | Total | | 12 | 1.00 | | |
| Juez_4 | Grupo 1 | SI | 12 | 1.00 | .50 | .000 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Total | | 12 | 1.00 | | |
| Juez_5 | Grupo 1 | SI | 12 | 1.00 | .50 | .000 |
| | Total | | 12 | 1.00 | | |

Fuente: Elaboración Propia.

Con esta información se plantea las siguientes hipótesis:
H0: El cuestionario no tiene validez de contenido
H1: El cuestionario si tiene validez de contenido
(α): 0.05
Como conclusión, a través de la prueba binomial del juicio de expertos, el valor de p promedio es de 0,000; es decir, un valor menor que el nivel de significancia (α=0,05), lo que indica que el instrumento de medición es válido en su contenido.

Con respecto a la validez de contenido del cuestionario de desempeño laboral se realizó con la valoración obtenida por la evaluación de juicio de expertos mediante la prueba binomial. Los datos fueron analizados a través del programa SPSS, cuyo resultado se indica en la siguiente Tabla.

Tabla N° 7 Validez de contenido por juicio de expertos – Desempeño Laboral

**Prueba binomial**

| | | Categoría | N | Prop. observada | Prop. de prueba | Significación exacta (bilateral) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Juez_1 | Grupo 1 | SI | 12 | 1.00 | .50 | .000 |
| | Total | | 12 | 1.00 | | |
| Juez_2 | Grupo 1 | SI | 12 | 1.00 | .50 | .000 |
| | Total | | 12 | 1.00 | | |
| Juez_3 | Grupo 1 | SI | 12 | 1.00 | .50 | .000 |
| | Total | | 12 | 1.00 | | |
| Juez_4 | Grupo 1 | SI | 12 | 1.00 | .50 | .000 |
| | Total | | 12 | 1.00 | | |
| Juez_5 | Grupo 1 | SI | 12 | 1.00 | .50 | .000 |
| | Total | | 12 | 1.00 | | |

Fuente: Elaboración Propia.

Con esta información se plantea las siguientes hipótesis:

H0: El cuestionario no tiene validez de contenido

H1: El cuestionario si tiene validez de contenido

(α): 0.05

Como conclusión, a través de la prueba binomial del juicio de expertos, el valor de p promedio es de 0.000; es decir, un valor menor que el nivel de significancia (α=0.05), lo que indica que el instrumento de medición es válido en su contenido.

### 3.13.2. Validez de constructo

El análisis de validez de constructo del cuestionario de Clima Organizacional se realizó a través del programa SPSS mediante el análisis factorial, cuyos resultados se muestran en la siguiente tabla.

Tabla N° 8 Matriz de componentes rotados – Clima Organizacional

| | Componente | | | |
|---|---|---|---|---|
| Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 |
| P2 | 0.739 | | | |
| P7 | 0.658 | | | |
| P9 | 0.601 | | | |
| P10 | 0.747 | | | |
| P12 | 0.757 | | | |
| P4 | | -0.609 | | |
| P5 | | 0.737 | | |
| P1 | | | 0.645 | |
| P8 | | | 0.722 | |
| P11 | | | 0.621 | |
| P3 | | | | 0.732 |
| P6 | | | | -0.547 |

Fuente: Elaboración Propia

Mediante el análisis factorial, se asocian las preguntas en cuatro dimensiones que se detallan a continuación en la siguiente tabla.

Tabla N° 9 Dimensiones - Clima Organizacional

| Preguntas | Dimensiones |
|---|---|
| P2 | Entorno laboral |
| P7 | |
| P9 | |
| P10 | |
| P12 | |
| P4 | Reconocimiento |
| P5 | |
| P1 | Relaciones laborales |
| P8 | |
| P11 | |
| P3 | Organización |
| P6 | |

Fuente: Elaboración Propia.

El análisis de validez de constructo del cuestionario del Desempeño Laboral se realizó a través del programa SPSS mediante el análisis factorial, cuyos resultados se muestran en la siguiente Tabla.

Tabla N° 10 Matriz de componentes rotados – Desempeño Laboral

| | Componente | | | |
|---|---|---|---|---|
| Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 |
| P2 | 0.670 | | | |
| P4 | 0.689 | | | |
| P9 | 0.659 | | | |
| P12 | 0.838 | | | |
| P5 | | 0.821 | | |
| P7 | | 0.750 | | |
| P10 | | 0.593 | | |
| P1 | | | 0.621 | |
| P8 | | | 0.744 | |
| P11 | | | 0.627 | |
| P3 | | | | 0.823 |
| P6 | | | | -0.528 |

Fuente: Elaboración Propia

Mediante el análisis factorial, se asocian las preguntas en cuatro dimensiones que se detallan a continuación en la siguiente Tabla.

Tabla N° 11 Dimensiones - Clima Organizacional

| Preguntas | Dimensiones |
|---|---|
| P2 | Relaciones laborales |
| P4 | |
| P9 | |
| P12 | |
| P5 | Incentivos |
| P7 | |
| P10 | |
| P1 | Trabajo en equipo |
| P8 | |
| P11 | |
| P3 | Organización |
| P6 | |

Fuente: Elaboración Propia.

### 3.13.3. Análisis de Confiabilidad

Para realizar el análisis de confiabilidad se realiza mediante el programa SPSS, esta se realizó mediante la utilización del alfa de Cronbach, cuyo valor resultante fue el siguiente:

Tabla N° 12 Alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---|---|
| .799 | 24 |

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 13 Estadístico de fiabilidad del instrumento

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Casos | Válido | 20 | 100.0 |
| | Excluido | 0 | .0 |
| | Total | 20 | 100.0 |

Fuente: Elaboración Propia.

El resultado indica que la prueba del Alfa de Cronbach, se aproxima a ser confiable, dado que el resultado de la prueba es 0.799, que es mayor a 0.6, lo que indica que la confiabilidad del instrumento de medición es alta, porque el valor del alfa de Cronbach es de 0799.

# CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 4.1 Estadísticos descriptivos

A continuación, se presentan el análisis de los estadísticos descriptivos de las variables de investigación, los datos obtenidos para esta investigación fueron recogidos mediante los instrumentos que se encuentran en los Anexo N° 3 y Anexo N°4

### 4.1.1 Estructura

Se presenta los análisis estadísticos de la variable Estructura en la empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

Tabla N° 14 Estadísticos descriptivos - Estructura

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | |
|---|---|
| **Media** | 13.65 |
| **Mediana** | 14 |
| **Moda** | 13 |
| **Desviación Estándar** | 0.933 |
| **Coeficiente de variación** | 0.871 |
| **1er. Cuartil** | 13 |
| **2do. Cuartil** | 14 |
| **3er. Cuartil** | 14 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 14 se puede observar de los resultados de estructura que la media es de 13.65 y la mediana de 14, por lo que se infiere que la distribución es asimétrica a la izquierda; es decir, que la distribución de los datos se ubica a la izquierda de la media. En caso de la moda es el valor de 13, que es el número que se repite.

Asimismo, se aplicó la prueba de normalidad a la variable, con la siguiente prueba de hipótesis.

$H_o$: Los datos siguen una distribución normal.

$H_1$: Los datos no siguen una distribución normal.

$\alpha$= 0.05

Tabla N° 15 Estadístico SPSS - Estructura

| | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|
| | Estadístico | Gl | Sig. |
| Estructura | 0.887 | 20 | 0.023 |

Fuente: Elaboración propia

La variable estructura no sigue una distribución normal debido a que el valor de p es menor que α

4.1.2 Recompensa

Respecto a los análisis estadísticos de la variable recompensa en la empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

Tabla N° 16 Estadísticos descriptivos - Recompensa

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | |
|---|---|
| **Media** | 13.50 |
| **Mediana** | 14.00 |
| **Moda** | 14 |
| **Desviación Estándar** | 0.761 |
| **Coeficiente de variación** | 0.579 |
| **1er. Cuartil** | 13.00 |
| **2do. Cuartil** | 14.00 |
| **3er. Cuartil** | 14.00 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 16 se puede observar de los resultados de la recompensa que la media es de 13.50 y la mediana de 14, por lo que se infiere que la distribución es asimétrica a la izquierda; es decir, que la distribución de los datos se ubica a la izquierda de la media. En caso de la moda es el valor de 14, que es el número que se repite.

Asimismo, se aplicó la prueba de normalidad a la variable, con la siguiente prueba de hipótesis.

$H_o$: Los datos siguen una distribución normal.
$H_1$: Los datos no siguen una distribución normal.
$\alpha$= 0.05

Tabla N° 17 Estadísticos descriptivos - Recompensa

| | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Recompensa | 0.843 | 20 | 0.004 |

Fuente: Elaboración propia

La variable recompensa no sigue una distribución normal debido a que el valor de p es menor que α

4.1.3 Relaciones laborales

Respecto a los análisis estadísticos de la variable relaciones laborales en la empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

Tabla N° 18 Estadísticos descriptivos – Relaciones laborales

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | |
|---|---|
| **Media** | 13.6 |
| **Mediana** | 14 |
| **Moda** | 14 |
| **Desviación Estándar** | 0.883 |
| **Coeficiente de variación** | 0.779 |
| **1er. Cuartil** | 13 |
| **2do. Cuartil** | 14 |
| **3er. Cuartil** | 14 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 18 se puede observar de los resultados de las relaciones laborales que la media es de 13.6 y la mediana de 14, por lo que se infiere que la distribución es asimétrica a la izquierda; es decir, que la distribución de los datos se ubica a la izquierda de la media. En caso de la moda es el valor de 14, que es el número que se repite.

Asimismo, se aplicó la prueba de normalidad a la variable, con la siguiente prueba de hipótesis.

$H_o$: Los datos siguen una distribución normal.
$H_1$: Los datos no siguen una distribución normal.
$\alpha$= 0.05

Tabla N° 19 Estadísticos descriptivos – Relaciones laborales

| | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Relaciones laborales | 0.887 | 20 | 0.023 |

Fuente: Elaboración propia

La variable relaciones laborales no sigue una distribución normal debido a que el valor de p es menor que α

### 4.1.4 Comunicación

Respecto a los análisis estadísticos de la variable comunicación en la empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

Tabla N° 20 Estadísticos descriptivos – Comunicación

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | |
|---|---|
| Media | 13.60 |
| Mediana | 13.00 |
| Moda | 13 |
| Desviación Estándar | 0.995 |
| Coeficiente de variación | 0.989 |
| 1er. Cuartil | 13.00 |
| 2do. Cuartil | 13.00 |
| 3er. Cuartil | 14.75 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 20 se puede observar de los resultados de la comunicación que la media es de 13.6 y la mediana de 13, por lo que se infiere que la distribución es asimétrica a la derecha; es decir, que la distribución de los datos se ubica a la derecha de la media. En caso de la moda es el valor de 13, que es el número que se repite.

Asimismo, se aplicó la prueba de normalidad a la variable, con la siguiente prueba de hipótesis.

$H_o$: Los datos siguen una distribución normal.
$H_1$: Los datos no siguen una distribución normal.
$\alpha$= 0.05

Tabla N° 21 Estadísticos descriptivos - Comunicación

| | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|
| | Estadístico | Gl | Sig. |
| Comunicación | 0.851 | 20 | 0.005 |

Fuente: Elaboración propia

La variable comunicación no sigue una distribución normal debido a que el valor de p es menor que α.

### 4.1.5 Eficiencia

Respecto a los análisis estadísticos de la variable eficiencia en la empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

Tabla N° 22 Estadísticos descriptivos – Eficiencia

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | |
|---|---|
| **Media** | 13.55 |
| **Mediana** | 13.00 |
| **Moda** | 13 |
| **Desviación Estándar** | 0.686 |
| **Coeficiente de variación** | 0.471 |
| **1er. Cuartil** | 13.00 |
| **2do. Cuartil** | 13.00 |
| **3er. Cuartil** | 14.00 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 22 se puede observar de los resultados de la eficiencia que la media es de 13.55 y la mediana de 13, por lo que se infiere que la distribución es asimétrica a la derecha; es decir, que los datos se distribuyen a la derecha de la media. En caso de la moda es el valor de 13, que es el número que se repite.

Asimismo, se aplicó la prueba de normalidad a la variable, con la siguiente prueba de hipótesis.

$H_o$: Los datos siguen una distribución normal.

$H_1$: Los datos no siguen una distribución normal.

α= 0.05

Tabla N° 23 Estadísticos descriptivos - Eficiencia

| | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Eficiencia | 0.739 | 20 | 0.000 |

Fuente: Elaboración propia

La variable eficiencia no sigue una distribución normal debido a que el valor de p es menor que α.

### 4.1.6 Eficacia

Respecto a los análisis estadísticos de la variable eficacia en la empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

Tabla N° 24 Estadísticos descriptivos – Eficacia

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | |
|---|---|
| **Media** | 13.50 |
| **Mediana** | 13.00 |
| **Moda** | 13 |
| **Desviación Estándar** | 0.889 |
| **Coeficiente de variación** | 0.789 |
| **1er. Cuartil** | 13.00 |
| **2do. Cuartil** | 13.00 |
| **3er. Cuartil** | 14.00 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 24 se puede observar de los resultados de la eficacia que la media es de 13.50 y la mediana de 13, por lo que se infiere que la distribución es asimétrica a la derecha; es decir, que los datos se distribuyen a la derecha de la media. En caso de la moda es el valor de 13, que es el número que se repite.

Asimismo, se aplicó la prueba de normalidad a la variable, con la siguiente prueba de hipótesis.

$H_o$: Los datos siguen una distribución normal.
$H_1$: Los datos no siguen una distribución normal.
α= 0.05

Tabla N° 25 Estadísticos descriptivos - Eficacia

| | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Eficacia | 0.875 | 20 | 0.014 |

Fuente: Elaboración propia

La variable eficacia no sigue una distribución normal debido a que el valor de p es menor que α.

4.1.7 Compromiso

Respecto a los análisis estadísticos de la variable compromiso en la empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

Tabla N° 26 Estadísticos descriptivos – Compromiso

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | |
|---|---|
| **Media** | 13.65 |
| **Mediana** | 14.00 |
| **Moda** | 13 |
| **Desviación Estándar** | 1.040 |
| **Coeficiente de variación** | 1.082 |
| **1er. Cuartil** | 13.00 |
| **2do. Cuartil** | 14.00 |
| **3er. Cuartil** | 14.75 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 26 se puede observar de los resultados del compromiso que la media es de 13.65 y la mediana de 14, por lo que se infiere que la distribución es asimétrica a la izquierda; es decir, que la distribución de los datos se ubica a la izquierda de la media. En caso de la moda es el valor de 13, que es el número que se repite.

Asimismo, se aplicó la prueba de normalidad a la variable, con la siguiente prueba de hipótesis.

$H_o$: Los datos siguen una distribución normal.
$H_1$: Los datos no siguen una distribución normal.
α= 0.05

Tabla N° 27 Estadísticos descriptivos - Compromiso

| | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Compromiso | 0.881 | 20 | 0.018 |

Fuente: Elaboración propia

La variable compromiso no sigue una distribución normal debido a que el valor de p es menor que α.

4.1.8 Trabajo en equipo

Respecto a los análisis estadísticos de la variable trabajo en equipo en la empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

Tabla N° 28 Estadísticos descriptivos – Trabajo en equipo

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | |
|---|---|
| **Media** | 13.45 |
| **Mediana** | 14.00 |
| **Moda** | 14 |
| **Desviación Estándar** | 0.945 |
| **Coeficiente de variación** | 0.892 |
| **1er. Cuartil** | 13.00 |
| **2do. Cuartil** | 14.00 |
| **3er. Cuartil** | 14.00 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 28 se puede observar de los resultados del trabajo en equipo que la media es de 13.45 y la mediana de 14, por lo que se infiere que la distribución es asimétrica a la izquierda; es decir, que la distribución de los datos se ubica a la izquierda de la media. En caso de la moda es el valor de 14, que es el número que se repite.

Asimismo, se aplicó la prueba de normalidad a la variable, con la siguiente prueba de hipótesis.

$H_o$: Los datos siguen una distribución normal.

$H_1$: Los datos no siguen una distribución normal.

α= 0.05

Tabla N° 29 Estadísticos descriptivos – Trabajo en equipo

| | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Trabajo en equipo | 0.866 | 20 | 0.010 |

Fuente: Elaboración propia

La variable trabajo en equipo no sigue una distribución normal debido a que el valor de p es menor que α.

## 4.2 Prueba de hipótesis específicas

### 4.2.1 Hipótesis Específica 1:

De acuerdo a la obtención de los resultados de la variable, indica que la misma no sigue una distribución normal, en este caso se utiliza la prueba de Rho de Spearman para estadísticos no paramétricos.

A fin de determinar la relación entre ambas variables se plantearon las siguientes hipótesis:

$H_o$: No existe relación entre la estructura y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

$H_1$: Existe relación entre la estructura y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

$\alpha = 0.05$.

A continuación, se muestra en la tabla N° 30 los resultados.

Tabla N° 30 Resultados de Rho de Spearman - Estructura

| | | | Estructura | Desempeno_Lab |
|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Estructura | Coeficiente de correlación | 1.000 | .49* |
| | | Sig. (bilateral) | . | .012 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Desempeno_Lab | Coeficiente de correlación | .549* | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .012 | . |
| | | N | 20 | 20 |

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al resultado, el valor de p es de 0.012, por lo tanto, el valor de $p < \alpha$; en conclusión, se rechaza $H_0$ y se acepta $H_1$ , indicando que existe relación entre la estructura y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

### 4.2.2 Hipótesis Específica 2:

De acuerdo a la obtención de los resultados de la variable indica que la misma no sigue una distribución normal, en este caso se utiliza la prueba de Rho de Spearman para estadísticos no paramétricos.

Con la finalidad de determinar la relación entre ambas variables se plantearon las siguientes hipótesis:

$H_o$: No Existe relación entre la recompensa y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua

$H_1$: Existe relación entre la recompensa y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua

$\alpha = 0.05$.

A continuación, se muestra en la tabla N° 31 los resultados.

Tabla N° 31 Resultados de Rho de Spearman - Recompensa

| | | | Recompensa | Desempeno_Lab |
|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Recompensa | Coeficiente de correlación | 1.000 | .682* |
| | | Sig. (bilateral) | . | .001 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Desempeno_Lab | Coeficiente de correlación | .682* | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .001 | . |
| | | N | 20 | 20 |

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo al resultado, el valor de p es de 0.001, por lo tanto, el valor de $p < \alpha$; en conclusión, se rechaza $H_0$ y se acepta $H_1$ , indicando la relación que existe entre la recompensa y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua

### 4.2.3 Hipótesis Específica 3:

De acuerdo a la obtención de los resultados de la variable indica que los datos no siguen una distribución normal, en este caso se utiliza la prueba de Rho de Spearman para estadísticos no paramétricos.

A fin de determinar la relación entre ambas variables se plantearon las siguientes hipótesis:

$H_o$: No Existe relación entre las relaciones laborales y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

$H_1$: Existe relación entre las relaciones laborales y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

α = 0.05.

A continuación, se muestra en la tabla N° 32 los resultados.

Tabla N° 32 Resultados de Rho de Spearman – Relaciones laborales

| | | | Relac_Lab | Desempeno_Lab |
|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Relac_Lab | Coeficiente de correlación | 1.000 | .842** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Desempeno_Lab | Coeficiente de correlación | .842** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 20 | 20 |

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo al resultado, el valor de p es de 0.000, por lo tanto, el valor de $p < \alpha$; en conclusión, se rechaza $H_0$ y se acepta $H_1$ , que indica la relación existente entre las relaciones laborales y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

### 4.2.4 Hipótesis Específica 4:

De acuerdo con la obtención de resultados de la variable indica que los datos no siguen una distribución normal, en este caso se utiliza la prueba de Rho de Spearman para estadísticos no paramétricos.

A fin de determinar la relación entre ambas variables se plantearon las siguientes hipótesis:

$H_o$: No Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

$H_1$: Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

$\alpha = 0.05$.

A continuación, se muestra en la tabla N° 33 los resultados.

Tabla N° 33 Resultados de Rho de Spearman - Comunicación

| | | | Comunicación | Desempeno_Lab |
|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Comunicación | Coeficiente de correlación | 1.000 | .763** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Desempeno_Lab | Coeficiente de correlación | .763** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 20 | 20 |

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo al resultado, el valor de p es de 0.000, por lo tanto, el valor de $p < \alpha$; en conclusión, se rechaza $H_0$ y se acepta $H_1$ , que indica la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral en los operarios de una empresa de medios filtrantes para tratamiento de agua.

## 4.3 Discusión de resultados

Luego de realizar el análisis de las encuestas aplicadas a los 20 trabajadores de la empresa, se puede definir que existen evidencias que comprueban la correlación entre las variables del presente estudio.

Con referencia a la hipótesis 1 se puede evidenciar que el nivel de relación que existe entre la estructura y el desempeño laboral es de 0.549 lo de que demuestra que los trabajadores consideran que la estructura de la empresa es clara, y que ello contribuye de manera significativa al desempeño laboral, debido a que las funciones de cada puesto de trabajo están definidas y la jerarquía de la organización es conocida por cada uno de ellos.

En relación con la recompensa, como se visualiza en la hipótesis 2, se puede comprobar que el 100% de los trabajadores considera que la recompensa se encuentra significativamente relacionada al desempeño laboral. La empresa brinda bonos al personal operativo por actividades extraordinarias que requieran cambio del horario de trabajo (recepción de materia prima o despachos los sábados en la tarde).

Respecto a la hipótesis 3, se comprueba que es la variable relaciones laborales tiene mayor correlación, debido a que los trabajadores consideran que esta variable es la que se ha desarrollado mejor debido al buen clima laboral que se maneja entre los trabajadores y los jefes inmediatos.

Finalmente, en la hipótesis 4 se demuestra que la comunicación se relaciona significativamente en los trabajadores de la empresa. Ellos manifiestan que, en las reuniones generadas al inicio de las labores, realizan una retroalimentación de las actividades a fin de que puedan ser replicadas entre ellos y poder efectuar de la mejor manera trabajo diario.

En el artículo de investigación de Segredo (2013) analiza la importancia del clima organizacional en los cambios de las organizaciones, para ello realizó un análisis conceptual sobre el clima organizacional y sus diferentes enfoques, asi como las investigaciones realizadas sobre el tema en la salud pública de Cuba, donde menciona la complejidad que existe entre las personas pertenecientes a las organizaciones de este sector por los ambientes dinámicos en los cuales laboran. Caso contrario sucede con el personal de la empresa de minerales no metálicos, donde el personal se encuentra laborando en un ambiente rutinario. Lo investigado en la presente tesis como en el antecedente citado toman como variable de estudio la comunicación que es una variable importante dentro del clima organizacional debido a que los trabajos se realizan en un proceso constante de recepción y transmisión de información. Ambas investigaciones concluyen en la importancia de investigar el clima organizacional con el fin de obtener beneficios no solo al personal sino también a las organizaciones.

En la tesis de Cortés (2009) así como en el presente trabajo de investigación se aplicaron cuestionarios para la recolección de la información poblacional; no obstante, en el estudio de Cortés (2009) el 83% de la población de estudio respondió el cuestionario, esta población estuvo representada por personal de salud, así como personal administrativo, para ello se aplicó la prueba $X^2$ de bondad de ajuste para medir si la muestra que se obtuvo respuesta es representativa, obteniendo resultados favorables. Respecto a la empresa de minerales no metálicos se tomó a toda la población, que está conformada por 20 trabajadores. Hay que tener en cuenta que el nivel educativo de ambas poblaciones de estudio difiere debido a que los de estudio de Cortés (2009) tienen grados de instrucción de nivel técnico a universitario; sin embargo, los operarios del presente trabajo de investigación son personal con grado de instrucción máxima de primaria o secundaria. Como resultado de la investigación de Cortés (2009) se obtuvo que el clima organizacional no es satisfactorio, así como sus dimensiones de medición: liderazgo, participación, reciprocidad y motivación; caso contrario, en el presente trabajo de investigación se obtuvo valores significativos en todas las dimensiones, demostrando la alta relación entre el clima laboral y el desempeño laboral.

En la investigación de García y Segura (2013) se realizó la medición del clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas. Con respecto a la hipótesis principal planteada en la presente investigación, así como en la de García y Segura (2013), tienen el mismo resultado el cual existe una relación moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Si bien es cierto las investigaciones no cuentan con las mismas variables de estudio el resultado obtenido entre las variables principales son los mismos.

De acuerdo a la investigación realizada por Albañil (2015) en la institución educativa Enrique López Albújar de Piura, donde la muestra en estudio han sido la población docente de la institución donde se puede observar que cuentan con regulares a bajos niveles en la medición de factores del clima laboral del personal docente, así como el reconocimiento que reciben por parte del equipo directivo; sin embargo, en el trabajo de estudio se ha obtenido una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral.

Como se menciona en el trabajo de investigación realizada por Pacheco (2017) en las PYMES Hoteleras de Riobamba, donde no se cuenta con una estructura definida, así como un sistema de remuneración deficiente, todo ello genera un ambiente conflictivo e incertidumbre. Por otro lado, la empresa del presente trabajo de investigación cuenta con una estructura tradicional, pero con una comunicación a nivel operativo que requiere mejorar, así también cuentan con un sistema de forma de pagos tradicional. Estos son algunos de los aspectos más resaltantes y diferenciados que se puede resaltar sobre ambos trabajos de investigación.

En la tesis presentada por Solano (2017) sobre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia territorial Huallaga Central – Juanjui, presenta como problemática que los problemas en las relaciones laborales interfieren de manera negativa al desempeño laboral, asimismo, mencionan que no existe un sistema de recompensas por el buen desempeño

realizado, lo que produce que se sientan desanimados. En el presente trabajo de investigación demuestra la relación significativa que existe entre las relaciones laborales y la recompensa con el desempeño laboral de los trabajadores.

De acuerdo con el trabajo de investigación de Bardales (2016) se realizó un diagnóstico con el objetivo de identificar las variables relacionadas con el clima organizacional que requieren mayor atención. En dicho trabajo de investigación se obtuvo como resultado una relación directa y significativa entre la variable clima organizacional con el desempeño laboral, así como la variable comunicación y relaciones interpersonales. Estos resultados respaldan a lo obtenido en el presente trabajo de investigación, donde demuestra una relación significativa en dichas variables, considerando que las variables de estudio fueron aplicadas a poblaciones con grados de instrucción diferenciados.

Por otro lado, se cuenta con la tesis de Bonilla (2017) donde planteó demostrar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral, el cual se obtuvo como resultado una relación positiva débil en los institutos superiores tecnológicos de Huancayo; sin embargo, al momento de analizar los resultados del clima organizacional por instituto se puede observar que existen institutos con clima organizacional en nivel bueno, reglar y malo. Con respecto a la variable de desempeño los valores por instituto fluctúan entre nivel logrado y en proceso. A nivel general, en el presente trabajo de tesis, se obtuvo una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

En la tesis presentada por Gallegos (2016) donde se analizó a personal administrativo del Ministerio público de Arequipa; sin embargo, la muestra estudiada en el presente trabajo de investigación es personal operativo, por otro lado, Gallegos (2016) como conclusiones indica la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral, y que uno de los indicadores a mejorar dentro del Ministerio Público de Arequipa son las relaciones interpersonales. En el presente trabajo de investigación de observa que cuenta con la misma conclusión respecto a las variables principales, que existe relación

entre el clima organizacional y el desempeño laboral, así como, la relación entre la variable de relaciones laborales con el desempeño laboral.

# CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en el trabajo de investigación se concluye lo siguiente:

1. Se demuestra que existe relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral, lo cual indica la importancia de realizar una gestión activa del ambiente de trabajo para obtener resultados esperados dentro de las organizaciones.
2. De las variables analizadas se puede observar que la variable de Estructura es la que tiene menor correlación (0.549) a comparación de las demás variables.
3. De acuerdo con el análisis realizado entre la variable recompensa con el desempeño laboral se obtuvo como resultado una correlación de 0.682, lo que demuestra que existe una relación entre ambas variables, sin embargo, esta relación no tiene un valor significativo.
4. De las variables analizadas se puede observar que la variable de Relaciones laborales es la que tiene mayor correlación (0.862) a comparación de las demás variables.
5. Respecto a la correlación de la variable comunicación y la variable desempeño laboral, se obtuvo un resultado positivo, lo que demuestra que

una comunicación efectiva dentro de una organización es un factor determinante para los resultados esperados.

6. Como conclusión respecto al Clima Organizacional de una organización se mantiene cuando se cuenta con un entorno laboral favorable una buena línea de comunicación entre el personal.
7. De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que, la estructura es un punto en mejorar dentro de la empresa, debido a que no se toma la correcta importancia de establecerla de manera clara dentro de ella.
8. La cercanía de vivienda de los trabajadores a la empresa impacta de manera positiva la creación de vínculos laborales, lo cual repercute en un ambiente de trabajo positivo y un desempeño laboral más sólido en las actividades.
9. Analizando los resultados obtenidos por las variables que miden el clima organizacional se obtuvo resultados que demuestran un impacto directo sobre el desempeño.
10. Respecto a la variable recompensa, los trabajadores muestran conformidad siempre y cuando los pagos que reciben se realicen en los plazos establecidos por la organización; sin embargo, es posible mejorar dicho factor con otros tipos de recompensas no remunerativas, con el fin de no solo mejorar el desempeño laboral, sino también fidelizar al trabajador con la empresa.

# RECOMENDACIONES

1. Los resultados de estudio que se realicen dentro de una organización deben ser socializados a los trabajadores, con la finalidad que se identifiquen de manera conjunta las acciones a realizar favoreciendo así la mejora del clima organizacional.
2. De acuerdo con los resultados que se obtuvo respecto a la variable recompensa con un valor de 0.682, se recomienda fortalecer las recompensas que se ofrecen a los trabajadores, por ejemplo, permisos u horas libres de acuerdo con su productividad,
3. Se recomienda seguir fortaleciendo las relaciones laborales y la comunicación que existe entre ellos y trabajadores con jefes inmediatos, a fin de mejorar el Clima Organizacional.
4. Respecto a la variable estructura se observa que es importante definir la misma dentro de la empresa, y esta ser socializada y comprendida por los trabajadores, a fin de tener clara las funciones que debe realizar cada uno y como ello ayuda a mejorar el desempeño.
5. De la variable comunicación se concluye que las organizaciones deben realizar un plan de comunicación interna donde incluya los mensajes que se darán, a quién, cuándo y, a través de que canales, y definir indicadores para medir el logro de este, a fin de fortalecer dicha variable.
6. Para mejorar la recompensa laboral se propone plantear alternativas para premiar y reconocer la productividad de los trabajadores, tales como incentivos o concursos internos, afín de promover la mejora del desempeño laboral.

7. Generar un ambiente proactivo donde los trabajadores presenten propuestas de mejora con el fin de que se sientan identificados y aumentar el sentido de pertenencia con la organización.
8. Crear espacios para la integración entre los trabajadores de todas las áreas dentro de la empresa, mediante actividades colaborativas y recreativas que fortalezcan el trabajo en equipo y contribuir a una mayor identidad organizacional.
9. Definir espacios físicos para el descanso e implementar pausas activas dentro de la jornada laboral, con el objetivo de mejorar el bienestar físico y mental de los trabajadores.
10. Definir actividades para la asignación de responsabilidades de manera equitativa entre los trabajadores con el fin de mejorar el clima organizacional y el equilibrio laboral dentro de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


1. Albañil, A. (2015). *El clima laboral y la participación en la institución educativa enrique López Albújar de Piura* (tesis de maestría). Universidad de Piura, Piura, Perú.
2. Andrade S. (2005) *Diccionario de Economía*. 3era edición. Editorial Andrade. Lima, Perú.
3. Asociación Española para la Calidad (2019) https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/evaluacion-de-desempeno
4. Bardales, V. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa, local – Mariscal Cáceres – Juanjuí. Año 2015* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
5. Bobadilla, C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo* (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
6. Brunet. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. Méjico: Trillas.
7. Chiang, M. y Núñez A. (2010). "*Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*" volumen 2 de Biblioteca Comillas, Economía. España. Publicado por Universidad Pontifica Comillas. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&pg=PA124&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikytuXrcjKAhWBVSYKHYzrB9UQ6AEILjAC#v=onepage&q=clima%20organizacional%20y%20sus%20componentes&f=false

8. Cortés (2009) *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa, Ver., 2009.* (Tesis de Maestría). Universidad Veracruzana, Xalapa, Mexico.
9. Chiavenato, I. (2007) *Administración de recursos humanos.* México. Mc Graw Hill. Recuperado de: Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones (upg.mx)
10. Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. Brasil: McGraw-Hill.
11. Jimenez, J. (2007) *El compromiso laboral.* El País. Recuperado de: https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867_850215.html
12. ESAN (2016). *¿Para qué sirve el estudio del comportamiento organizacional*? Recuperado de: https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/para-que-sirve-el-estudio-del-comportamiento-organizacional/
13. Gallegos F. (2016). *Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa 2016* (tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
14. García y Segura (2013) *El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay – 2013* (Tesis de Maestría). Universidad Católica Sedes Sapientiae. Huari, Perú.
15. Isea, J. (2013). *Programa de Capacitación para optimizar el Desempeño Laboral: Propuesta formativa para el desarrollo del Talento Humano en las Organizaciones.* (1°Ed). México: Editorial Académica Española
16. ISO (2015). *Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario*. Ginebra, Suiza: Secretaria General de ISO.
17. Katzenbach, J. y Smith, D. (1993). *La Disciplina de los Equipos*. En Katzenbach, J. (Comp.). (2000). *El trabajo en equipo: ventajas y dificultades*. Barcelona: Granica, 81-102.
18. Likert R. (1987). *Los seres humanos en las organizaciones*. MacGraw-Hill: New York.Méndez Álvarez, C. (2006). El clima organizacional en

Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención. Centro editorial Universidad del Rosario.

19. Lira J. (26 de mayo de 2021) *¿Cuál es la diferencia entre eficiencia y eficacia? Gestión.* Recuperado de https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/?ref=gesr.
20. Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Colombia: Universidad del Rosario.
21. Pacheco, H. (2017) *Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba* (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
22. Pernía, K. Y Carrera, M. (2014). Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramatico. (1° Ed). Editorial Académica Española. Madrid, España.
23. Real Academia Española (2019). *Diccionarios*. Recuperado de: https://www.rae.es/
24. Ramirez, A. Dominguez, L. (2012) *El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta.* (109),23. Recuperado de: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456045214002.
25. Robbins, S. (1996) *"Comportamiento Organizacional".* Editorial Hall, México.
26. Robbins S. (1996) Administración. Prentice – Hall hispanoamericana SA. Mexico DF, Mexico.
27. Palomino R. (2001). *Ser Humano y Trabajo. Clima Organizacional*. Disponible en: www.sht.com.ar.
28. Segredo, A. (2013) *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Revista cubana de Salud Pública*. 39(2), 385-393.

29. Sodexo (2021). *Compromiso laboral: qué es y por qué es tan importante.* Recuperado de https://www.sodexo.es/blog/compromiso-laboral-empresa/
30. Solano S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
31. Soto, B. (2018). Que es el clima Organizacional. Gestion.org Recuperado de: https://www.gestion.org/que-es-el-clima-organizacional/
32. Toro, T. (2010). Clima Organización. Colombia: Cincel.
33. Uzcategui, J. (2011), *Recursos humanos*. Gestión del talento humano. (2° Ed). México: Editorial McGraw-Hill.

# ANEXOS

## Anexo 1 Validación por juicio de expertos – Clima Organizacional

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – CLIMA ORGANIZACIONAL**

El presente instrumento tiene como finalidad el de conocer el clima organizacional de los colaboradores de la empresa asociada a la estructura, recompensa, relaciones laborales y comunicación.

**Instrucciones**.

La evaluación requiere de la lectura completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: pertinencia, y claridad en la redacción. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos.

| | | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| N° | **Estructura** | | | | | | |
| 1 | Dentro de la empresa se encuentran definidas la visión, misión y valores institucionales. | X | | X | | X | |
| 2 | Están definidos los objetivos de la empresa. | X | | X | | X | |
| 3 | Se cuenta con un organigrama en la empresa. | X | | X | | X | |
| | **Recompensa** | | | | | | |
| 4 | Se reconoce el trabajo bien realizado por el jefe inmediato. | X | | X | | X | |
| 5 | Existen incentivos laborales por hacer mejor el trabajo. | X | | X | | X | |
| 6 | Los premios o reconocimientos son dados de manera justa. | X | | X | | X | |
| | **Relaciones Laborales** | | | | | | |
| 7 | Se mantiene una buena relación con los compañeros de trabajo. | X | | X | | X | |
| 8 | Existe colaboración entre los colaboradores de otras áreas. | X | | X | | X | |
| 9 | Existe una buena relación con el jefe inmediato. | X | | X | | X | |
| | **Comunicación** | | | | | | |
| 10 | Se recibe de manera oportuna la información para realizar el trabajo. | X | | X | | X | |
| 11 | Se cuenta con canales de comunicación con el jefe inmediato. | X | | X | | X | |
| 12 | Se cuenta con canales de comunicación con los compañeros de trabajo. | X | | X | | X | |

Observaciones: Ninguna
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )
Apellidos y nombres del Experto: Dra. Cubas Romero Taniht Lisseth
Institución donde labora: Universidad Autónoma del Perú
Cargo que desempeña: Directora de la escuela profesional de Psicología



FIRMA DEL EXPERTO

Gracias por su colaboración.

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – CLIMA ORGANIZACIONAL**

El presente instrumento tiene como finalidad el de conocer el clima organizacional de los colaboradores de la empresa asociada a la estructura, recompensa, relaciones laborales y comunicación.

**Instrucciones**.

La evaluación requiere de la lectura completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: pertinencia, y claridad en la redacción. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos.

| | | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| N° | **Estructura** | | | | | | |
| 1 | Dentro de la empresa se encuentran definidas la visión, misión y valores institucionales. | X | | X | | X | |
| 2 | Están definidos los objetivos de la empresa. | X | | X | | X | |
| 3 | Se cuenta con un organigrama en la empresa. | X | | X | | X | |
| | **Recompensa** | | | | | | |
| 4 | Se reconoce el trabajo bien realizado por el jefe inmediato. | X | | X | | X | |
| 5 | Existen incentivos laborales por hacer mejor el trabajo. | X | | X | | X | |
| 6 | Los premios o reconocimientos son dados de manera justa. | X | | X | | X | |
| | **Relaciones Laborales** | | | | | | |
| 7 | Se mantiene una buena relación con los compañeros de trabajo. | X | | X | | X | |
| 8 | Existe colaboración entre los colaboradores de otras áreas. | X | | X | | X | |
| 9 | Existe una buena relación con el jefe inmediato. | X | | X | | X | |
| | **Comunicación** | | | | | | |
| 10 | Se recibe de manera oportuna la información para realizar el trabajo. | X | | X | | X | |
| 11 | Se cuenta con canales de comunicación con el jefe inmediato. | X | | X | | X | |
| 12 | Se cuenta con canales de comunicación con los compañeros de trabajo. | X | | X | | X | |

Observaciones: Ninguna
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )
Apellidos y nombres del Experto: Mg. Silvana Graciela Valera Guevara
Institución donde labora: Universidad Autónoma del Perú
Cargo que desempeña: Responsable de Investigación – Escuela Profesional de Psicología



FIRMA DEL EXPERTO

Gracias por su colaboración.

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – CLIMA ORGANIZACIONAL**

El presente instrumento tiene como finalidad el de conocer el clima organizacional de los colaboradores de la empresa asociada a la estructura, recompensa, relaciones laborales y comunicación.

**Instrucciones.**

La evaluación requiere de la lectura completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: pertinencia, y claridad en la redacción. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos.

| | | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| N° | **Estructura** | | | | | | |
| 1 | Dentro de la empresa se encuentran definidas la visión, misión y valores institucionales. | X | | X | | X | |
| 2 | Están definidos los objetivos de la empresa. | X | | X | | X | |
| 3 | Se cuenta con un organigrama en la empresa. | X | | X | | X | |
| | **Recompensa** | | | | | | |
| 4 | Se reconoce el trabajo bien realizado por el jefe inmediato. | X | | X | | X | |
| 5 | Existen incentivos laborales por hacer mejor el trabajo. | X | | X | | X | |
| 6 | Los premios o reconocimientos son dados de manera justa. | X | | X | | X | |
| | **Relaciones Laborales** | | | | | | |
| 7 | Se mantiene una buena relación con los compañeros de trabajo. | X | | X | | X | |
| 8 | Existe colaboración entre los colaboradores de otras áreas. | X | | X | | X | |
| 9 | Existe una buena relación con el jefe inmediato. | X | | X | | X | |
| | **Comunicación** | | | | | | |
| 10 | Se recibe de manera oportuna la información para realizar el trabajo. | X | | X | | X | |
| 11 | Se cuenta con canales de comunicación con el jefe inmediato. | X | | X | | X | |
| 12 | Se cuenta con canales de comunicación con los compañeros de trabajo. | X | | X | | X | |

Observaciones: Ninguna
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )
Apellidos y nombres del Experto: Dra. Villanueva Blas Laura Fausta
Institución donde labora: Universidad Autónoma del Perú
Cargo que desempeña: Docente de la Escuela Profesional de Psicología



FIRMA DEL EXPERTO

Gracias por su colaboración.

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – CLIMA ORGANIZACIONAL**

El presente instrumento tiene como finalidad el de conocer el clima organizacional de los colaboradores de la empresa asociada a la estructura, recompensa, relaciones laborales y comunicación.

**Instrucciones**.

La evaluación requiere de la lectura completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: pertinencia, y claridad en la redacción. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos.

| | | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| N° | **Estructura** | | | | | | |
| 1 | Dentro de la empresa se encuentran definidas la visión, misión y valores institucionales. | X | | X | | X | |
| 2 | Están definidos los objetivos de la empresa. | X | | X | | X | |
| 3 | Se cuenta con un organigrama en la empresa. | X | | X | | X | |
| | **Recompensa** | | | | | | |
| 4 | Se reconoce el trabajo bien realizado por el jefe inmediato. | X | | X | | X | |
| 5 | Existen incentivos laborales por hacer mejor el trabajo. | X | | X | | X | |
| 6 | Los premios o reconocimientos son dados de manera justa. | X | | X | | X | |
| | **Relaciones Laborales** | | | | | | |
| 7 | Se mantiene una buena relación con los compañeros de trabajo. | X | | X | | X | |
| 8 | Existe colaboración entre los colaboradores de otras áreas. | X | | X | | X | |
| 9 | Existe una buena relación con el jefe inmediato. | X | | X | | X | |
| | **Comunicación** | | | | | | |
| 10 | Se recibe de manera oportuna la información para realizar el trabajo. | X | | X | | X | |
| 11 | Se cuenta con canales de comunicación con el jefe inmediato. | X | | X | | X | |
| 12 | Se cuenta con canales de comunicación con los compañeros de trabajo. | X | | X | | X | |

Observaciones: Ninguna
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )
Apellidos y nombres del Experto: Dr. Jaime Zuloeta Vera
Institución donde labora: Universidad Nacional Federico Villareal
Cargo que desempeña: Docente Principal – Facultad de Ingeniería industrial y de Sistemas

DR. JAIME ZULOETA VERA
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

Gracias por su colaboración.

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – CLIMA ORGANIZACIONAL**

El presente instrumento tiene como finalidad el de conocer el clima organizacional de los colaboradores de la empresa asociada a la estructura, recompensa, relaciones laborales y comunicación.

**Instrucciones.**

La evaluación requiere de la lectura completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: pertinencia, y claridad en la redacción. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos.

| | | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| N° | **Estructura** | | | | | | |
| 1 | Dentro de la empresa se encuentran definidas la visión, misión y valores institucionales. | X | | X | | X | |
| 2 | Están definidos los objetivos de la empresa. | X | | X | | X | |
| 3 | Se cuenta con un organigrama en la empresa. | X | | X | | X | |
| | **Recompensa** | | | | | | |
| 4 | Se reconoce el trabajo bien realizado por el jefe inmediato. | X | | X | | X | |
| 5 | Existen incentivos laborales por hacer mejor el trabajo. | X | | X | | X | |
| 6 | Los premios o reconocimientos son dados de manera justa. | X | | X | | X | |
| | **Relaciones Laborales** | | | | | | |
| 7 | Se mantiene una buena relación con los compañeros de trabajo. | X | | X | | X | |
| 8 | Existe colaboración entre los colaboradores de otras áreas. | X | | X | | X | |
| 9 | Existe una buena relación con el jefe inmediato. | X | | X | | X | |
| | **Comunicación** | | | | | | |
| 10 | Se recibe de manera oportuna la información para realizar el trabajo. | X | | X | | X | |
| 11 | Se cuenta con canales de comunicación con el jefe inmediato. | X | | X | | X | |
| 12 | Se cuenta con canales de comunicación con los compañeros de trabajo. | X | | X | | X | |

Observaciones: Ninguna
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )
Apellidos y nombres del Experto: Mg. Colquicocha Carrascal Javier Rey
Institución donde labora: Shougang Hierro Perú S.A.A.
Cargo que desempeña: Analista




FIRMA DEL EXPERTO

Gracias por su colaboración.

# Anexo 2 Validación de instrumento – Desempeño Laboral

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – DESEMPEÑO LABORAL**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa con relación

**Instrucciones**.

La evaluación requiere de la lectura completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: pertinencia, y claridad en la redacción. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos.

| | | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| N° | **Eficiencia** | | | | | | |
| 1 | El personal cumple con sus actividades evitando errores y sobrecostos. | X | | X | | X | |
| 2 | Se dispone de recursos suficientes para la ejecución adecuada de los procesos | X | | X | | X | |
| 3 | Se produjeron errores por fallas en la supervisión | X | | X | | X | |
| | **Eficacia** | | | | | | |
| 4 | Cumple con las metas definidas por su área de trabajo. | X | | X | | X | |
| 5 | Realiza actividades adicionales que se le ha asignado. | X | | X | | X | |
| 6 | Se realiza el trabajo con efectividad | X | | X | | X | |
| | **Compromiso** | | | | | | |
| 7 | El personal se siente identificado con la empresa. | X | | X | | X | |
| 8 | El trabajador muestra apoyo ante nuevas estrategias para mejorar su trabajo. | X | | X | | X | |
| 9 | El personal se preocupa por cumplir con sus responsabilidades. | X | | X | | X | |
| | **Trabajo en equipo** | | | | | | |
| 10 | Se tiene buenas relaciones con los miembros del equipo de trabajo | X | | X | | X | |
| 11 | El trabajador propone ideas para mejorar su puesto de trabajo. | X | | X | | X | |
| 12 | El colaborador no tiene dificultad en trabajar en equipo. | X | | X | | X | |

Observaciones: Ninguna
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )
Apellidos y nombres del Experto: Dra. Cubas Romero Taniht Lisseth
Institución donde labora: Universidad Autónoma del Perú
Cargo que desempeña: Directora de la escuela profesional de Psicología



FIRMA DEL EXPERTO

Gracias por su colaboración.

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – DESEMPEÑO LABORAL**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa con relación

**Instrucciones**.

La evaluación requiere de la lectura completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: pertinencia, y claridad en la redacción. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos.

| | | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| N° | **Eficiencia** | | | | | | |
| 1 | El personal cumple con sus actividades evitando errores y sobrecostos. | X | | X | | X | |
| 2 | Se dispone de recursos suficientes para la ejecución adecuada de los procesos | X | | X | | X | |
| 3 | Se produjeron errores por fallas en la supervisión | X | | X | | X | |
| | **Eficacia** | | | | | | |
| 4 | Cumple con las metas definidas por su área de trabajo. | X | | X | | X | |
| 5 | Realiza actividades adicionales que se le ha asignado. | X | | X | | X | |
| 6 | Se realiza el trabajo con efectividad | X | | X | | X | |
| | **Compromiso** | | | | | | |
| 7 | El personal se siente identificado con la empresa. | X | | X | | X | |
| 8 | El trabajador muestra apoyo ante nuevas estrategias para mejorar su trabajo. | X | | X | | X | |
| 9 | El personal se preocupa por cumplir con sus responsabilidades. | X | | X | | X | |
| | **Trabajo en equipo** | | | | | | |
| 10 | Se tiene buenas relaciones con los miembros del equipo de trabajo | X | | X | | X | |
| 11 | El trabajador propone ideas para mejorar su puesto de trabajo. | X | | X | | X | |
| 12 | El colaborador no tiene dificultad en trabajar en equipo. | X | | X | | X | |

Observaciones: Ninguna
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )
Apellidos y nombres del Experto: Mg. Silvana Graciela Valera Guevara
Institución donde labora: Universidad Autónoma del Perú
Cargo que desempeña: Responsable de Investigación – Escuela Profesional de Psicología



FIRMA DEL EXPERTO

Gracias por su colaboración.

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – DESEMPEÑO LABORAL**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa con relación

**Instrucciones**.

La evaluación requiere de la lectura completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: pertinencia, y claridad en la redacción. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos.

| | | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| N° | **Eficiencia** | | | | | | |
| 1 | El personal cumple con sus actividades evitando errores y sobrecostos. | X | | X | | X | |
| 2 | Se dispone de recursos suficientes para la ejecución adecuada de los procesos | X | | X | | X | |
| 3 | Se produjeron errores por fallas en la supervisión | X | | X | | X | |
| | **Eficacia** | | | | | | |
| 4 | Cumple con las metas definidas por su área de trabajo. | X | | X | | X | |
| 5 | Realiza actividades adicionales que se le ha asignado. | X | | X | | X | |
| 6 | Se realiza el trabajo con efectividad | X | | X | | X | |
| | **Compromiso** | | | | | | |
| 7 | El personal se siente identificado con la empresa. | X | | X | | X | |
| 8 | El trabajador muestra apoyo ante nuevas estrategias para mejorar su trabajo. | X | | X | | X | |
| 9 | El personal se preocupa por cumplir con sus responsabilidades. | X | | X | | X | |
| | **Trabajo en equipo** | | | | | | |
| 10 | Se tiene buenas relaciones con los miembros del equipo de trabajo | X | | X | | X | |
| 11 | El trabajador propone ideas para mejorar su puesto de trabajo. | X | | X | | X | |
| 12 | El colaborador no tiene dificultad en trabajar en equipo. | X | | X | | X | |

Observaciones: Ninguna
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )
Apellidos y nombres del Experto: Dra. Villanueva Blas Laura Fausta
Institución donde labora: Universidad Autónoma del Perú
Cargo que desempeña: Docente de la Escuela Profesional de Psicología



FIRMA DEL EXPERTO

Gracias por su colaboración.

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – DESEMPEÑO LABORAL**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa con relación

**Instrucciones**.

La evaluación requiere de la lectura completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: pertinencia, y claridad en la redacción. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos.

| | | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| N° | **Eficiencia** | | | | | | |
| 1 | El personal cumple con sus actividades evitando errores y sobrecostos. | X | | X | | X | |
| 2 | Se dispone de recursos suficientes para la ejecución adecuada de los procesos | X | | X | | X | |
| 3 | Se produjeron errores por fallas en la supervisión | X | | X | | X | |
| | **Eficacia** | | | | | | |
| 4 | Cumple con las metas definidas por su área de trabajo. | X | | X | | X | |
| 5 | Realiza actividades adicionales que se le ha asignado. | X | | X | | X | |
| 6 | Se realiza el trabajo con efectividad | X | | X | | X | |
| | **Compromiso** | | | | | | |
| 7 | El personal se siente identificado con la empresa. | X | | X | | X | |
| 8 | El trabajador muestra apoyo ante nuevas estrategias para mejorar su trabajo. | X | | X | | X | |
| 9 | El personal se preocupa por cumplir con sus responsabilidades. | X | | X | | X | |
| | **Trabajo en equipo** | | | | | | |
| 10 | Se tiene buenas relaciones con los miembros del equipo de trabajo | X | | X | | X | |
| 11 | El trabajador propone ideas para mejorar su puesto de trabajo. | X | | X | | X | |
| 12 | El colaborador no tiene dificultad en trabajar en equipo. | X | | X | | X | |

Observaciones: Ninguna
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )
Apellidos y nombres del Experto: Dr. Jaime Zuloeta Vera
Institución donde labora: Universidad Nacional Federico Villareal
Cargo que desempeña: Docente Principal – Facultad de Ingeniería industrial y de Sistemas



DR. JAIME ZULOETA VERA
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

Gracias por su colaboración.

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – DESEMPEÑO LABORAL**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa con relación

**Instrucciones**.

La evaluación requiere de la lectura completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: pertinencia, y claridad en la redacción. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos.

| | | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| N° | **Eficiencia** | | | | | | |
| 1 | El personal cumple con sus actividades evitando errores y sobrecostos. | X | | X | | X | |
| 2 | Se dispone de recursos suficientes para la ejecución adecuada de los procesos | X | | X | | X | |
| 3 | Se produjeron errores por fallas en la supervisión | X | | X | | X | |
| | **Eficacia** | | | | | | |
| 4 | Cumple con las metas definidas por su área de trabajo. | X | | X | | X | |
| 5 | Realiza actividades adicionales que se le ha asignado. | X | | X | | X | |
| 6 | Se realiza el trabajo con efectividad | X | | X | | X | |
| | **Compromiso** | | | | | | |
| 7 | El personal se siente identificado con la empresa. | X | | X | | X | |
| 8 | El trabajador muestra apoyo ante nuevas estrategias para mejorar su trabajo. | X | | X | | X | |
| 9 | El personal se preocupa por cumplir con sus responsabilidades. | X | | X | | X | |
| | **Trabajo en equipo** | | | | | | |
| 10 | Se tiene buenas relaciones con los miembros del equipo de trabajo | X | | X | | X | |
| 11 | El trabajador propone ideas para mejorar su puesto de trabajo. | X | | X | | X | |
| 12 | El colaborador no tiene dificultad en trabajar en equipo. | X | | X | | X | |

Observaciones: Ninguna
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )
Apellidos y nombres del Experto: Mg. Colquicocha Carrascal Javier Rey
Institución donde labora: Shougang Hierro Perú S.A.A.
Cargo que desempeña: Analista




FIRMA DEL EXPERTO

Gracias por su colaboración.

# Anexo 3 Instrumento de recolección de datos – Clima Organizacional

**Cuestionario de Clima Organizacional**

El presente instrumento tiene como finalidad el de conocer el clima organizacional de los colaboradores de la empresa. Agradeceremos que respondan de manera honesta el presente cuestionario. Cabe indicar que dicho cuestionario es de carácter anónimo.

A continuación Ud. Encontrará doce preguntas, cada una de ellas tiene 5 alternativas de respuesta, marque con una (x) en el recuadro la alternativa que crea correspondiente.

| | | |
|---|---|---|
| Nunca | ..... | 1 |
| Casi nunca | ..... | 2 |
| A veces | ..... | 3 |
| Casi siempre | ..... | 4 |
| Siempre | ..... | 5 |

| | | ESCALA | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Estructura** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Dentro de la empresa se encuentran definidas la visión, misión y valores de la empresa | | | | | |
| 2 | Están definidos los objetivos de la empresa | | | | | |
| 3 | Se cuenta con un organigrama organizacional | | | | | |
| | **Recompensa** | | | | | |
| 4 | Se reconoce el trabajo bien realizado por el jefe inmediato | | | | | |
| 5 | Las condiciones de trabajo permiten realizar las actividades asignadas | | | | | |
| 6 | Se realizan charlas de capacitación referentes a su puesto de trabajo | | | | | |
| | **Relaciones Laborales** | | | | | |
| 7 | Se mantiene una buena relación con los compañeros de trabajo | | | | | |
| 8 | Existe colaboración entre los colaboradores de otras áreas | | | | | |
| 9 | Existe una buena relación con el jefe inmediato. | | | | | |
| | **Comunicación** | | | | | |
| 10 | Se recibe de manera oportuna la información para realizar el trabajo | | | | | |
| 11 | Se cuenta con canales de comunicación con el jefe inmediato | | | | | |
| 12 | Se cuenta con canales de comunicación con los compañeros de trabajo | | | | | |

Gracias por su colaboración.

# Anexo 4 Instrumento de recolección de datos – Desempeño Laboral

**Cuestionario de Desempeño laboral**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Agradeceremos que respondan de manera honesta el presente cuestionario. Cabe indicar que dicho cuestionario es de carácter anónimo.

A continuación Ud. Encontrará doce preguntas, cada una de ellas tiene 5 alternativas de respuesta, marque con una (x) en el recuadro la alternativa que crea correspondiente.

| | | |
|---|---|---|
| Nunca | ..... | 1 |
| Casi nunca | ..... | 2 |
| A veces | ..... | 3 |
| Casi siempre | ..... | 4 |
| Siempre | ..... | 5 |

| | | ESCALA | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Eficiencia** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | El personal cumple con sus actividades en el tiempo establecido | | | | | |
| 2 | El personal utiliza sus implementos de seguridad para cumplir sus labores | | | | | |
| 3 | El personal cumple sus actividades sin poner en riesgo a sus compañeros de trabajo. | | | | | |
| | **Eficacia** | | | | | |
| 4 | Cumple con las metas definidas por su área de trabajo | | | | | |
| 5 | Realiza actividades adicionales que se le ha asignado | | | | | |
| 6 | Es proactivo con las actividades que se le asigna | | | | | |
| | **Compromiso** | | | | | |
| 7 | El personal se siente identificado con la empresa | | | | | |
| 8 | El colaborador muestra apoyo ante nuevas estrategias para mejorar su trabajo | | | | | |
| 9 | El personal se preocupa por cumplir con sus responsabilidades | | | | | |
| | **Trabajo en equipo** | | | | | |
| 10 | El colaborador muestra iniciativa en la realización de sus actividades | | | | | |
| 11 | El colaborador propone ideas para mejorar su puesto de trabajo | | | | | |
| 12 | El colaborador no tiene dificultad en trabajar en equipo | | | | | |

Gracias por su colaboración.