



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

**Clima organizacional y su relación con el desempeño
laboral de los trabajadores QH Group Service S.A.C.,**

Lima 2022

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración
con mención en Gestión Empresarial

AUTOR

Rossmory CONTRERAS CARRION

ASESORA

Dra. Carmen Rosa ZENOZAIN CORDERO

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

Contreras, R. (2026). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores QH Group Service S.A.C., Lima 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Rossmory Contreras Carrion
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41409853
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-6137-0919
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Carmen Rosa Zenozain Cordero
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09536732
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-6079-2319
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Iván Dazir Berleine Vivanco Aquino
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	43564026
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Claudia Noemí Rivera Rojas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	45820772
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	María Alejandra Rojas Rieckhof
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09645475
Datos de investigación	

Línea de investigación	Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos Administración Talento Humano
Grupo de investigación	GESTION DEL TALENTO HUMANO
Agencia de financiamiento	Propio
Ubicación geográfica de la investigación	Lima, Ciudad Universitaria Longitud "15085
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2022
<i>URL de disciplinas OCDE</i>	2.02.04 - Negocios, Administración URIS: https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

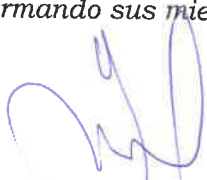
**ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0081-UPG-FCA-2026
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN
ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

En la Ciudad Universitaria, a los quince días del mes de setiembre del año dos mil veintiséis, siendo las once horas, en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, **PRESIDIDO** por el **DR. IVÁN DAZIR BERLEINE VIVANCO AQUINO**, e integrado por los miembros: **DRA. CARMEN ROSA ZENOZAIN CORDERO (Asesora)**, **DRA. CLAUDIA NOEMÍ RIVERA ROJAS (Jurado)**, **DRA. MARÍA ALEJANDRA ROJAS RIECKHOF (Jurado)**; la postulante al Grado Académico de **MAGISTER en ADMINISTRACIÓN** con mención en **GESTIÓN EMPRESARIAL**, doña **ROSSMARY CONTRERAS CARRION**, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES QH GROUP SERVICE S.A.C., LIMA 2022"**, con el propósito de optar el Grado Académico de **MAGISTER en ADMINISTRACIÓN** con mención en **GESTIÓN EMPRESARIAL**.

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el **ARTÍCULO 100°** del Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial, los miembros del Jurado Examinador, procedieron a asignar la calificación siguiente:

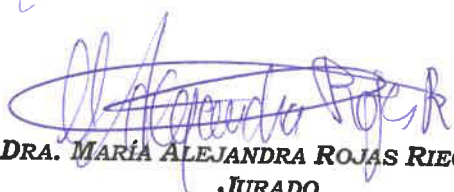
Dieciséis 16 Buena

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas otorgar el Grado Académico de Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial, a doña **ROSSMARY CONTRERAS CARRION**. Se extiende la presente Acta siendo las 11:40 se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.


DR. IVÁN DAZIR BERLEINE VIVANCO AQUINO
PRESIDENTE


DRA. CARMEN ROSA ZENOZAIN CORDERO
ASESORA


DRA. CLAUDIA NOEMÍ RIVERA ROJAS
JURADO


DRA. MARÍA ALEJANDRA ROJAS RIECKHOF
JURADO



CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **Carmen Rosa Zenozaín Cordero** en mi condición de asesor acreditado mediante Dictamen de la UPG N° **000397-2026-UPG-VDIP-FCA/UNMSM** de la tesis, cuyo título es "**Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores QH Group Service S.A.C., Lima 2022**" presentado por la Bachiller **Rossmarý Contreras Carrion** para optar el grado académico de **Magister en Administración** con mención en **Gestión Empresarial**.

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 15% 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 **Magister en Administración** con mención en **Gestión Empresarial**.

Lima, 15 de setiembre del 2026

Firma del Asesor

Nombres y Apellidos del asesor: **Carmen Rosa Zenozaín Cordero**

DNI: **09536732**

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

Dedico con amor a mis padres por siempre acompañar mis proyectos y brindarme las fuerzas necesarias en todo momento para continuar, pero sobre todo porque inculcaron en mis valores y disciplina las mismas que siempre me permite cumplir con las diferentes metas trazadas en mi vida, en especial en esta tesis que mi padre anhelaba que lograra en vida, a pesar de que no estás en cuerpo ahora, vives en esta alegría inmensa que es mi tesis.

Rossmory

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a mi casa de estudios Universidad nacional Mayor de San Marcos por nuevamente poder ser parte de ella ahora en mi formación como Magíster, ya que gracias a su formación puedo desempeñarme profesionalmente en las diferentes organizaciones que trabajé a lo largo de mi vida. Por supuesto el agradecimiento a todos los docentes quienes con su profesionalismo entregan sus mejores conocimientos en mi formación.

Finalmente agradecer a la empresa QH Group Service S.A.C por el apoyo y la confianza brindada desde la gerencia e igualmente a mis compañeros de trabajo con quienes comparto día a día el reto de mejorar continuamente la empresa, ahora en un esfuerzo conjunto poder lograr el reconocimiento a nivel académico.

Rossmary

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
LISTA DE CUADROS.....	VI
LISTA DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Situación Problemática.....	10
1.2 Formulación del Problema	13
1.2.1 Problema General.....	13
1.2.2 Problemas Específicos.....	14
1.3 Justificación teórica.....	14
1.4 Justificación práctica	15
1.5 Objetivos.....	16
1.5.1 Objetivo general	16
1.5.2 Objetivos específicos.....	16
1.6 Hipótesis	16
1.6.1 Hipótesis general	16
1.6.2 Hipótesis específicas	16
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	18
2.1 Marco filosófico de la investigación.....	18
2.2 Antecedentes de investigación.....	20
2.2.1 Antecedentes nacionales.....	20
2.2.2 Antecedentes internacionales.....	20
2.3 Bases teóricas	29
2.4 Glosario.....	48
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....	53
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	53
3.1.1 Tipo de Investigación	53
3.1.2 Enfoque de la investigación.....	53
3.1.3 Diseño de la Investigación.....	54

3.2	Población de Estudio	54
3.3	Tamaño de Muestra	55
3.4	Técnicas de recolección de datos.....	56
3.4.1	Encuesta	56
3.4.2	Cuestionario	56
3.4.3	Ficha técnica.....	57
3.4.4	Fiabilidad.....	58
3.4.5	Confiabilidad.....	59
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		61
4.1	Análisis, interpretación y explicación de resultados	61
4.2	Resultados Descriptivos	62
4.2.1	Análisis descriptivo de los resultados de la variable Clima Organizacional.	63
4.2.2	Análisis descriptivo de los resultados del desempeño laboral.....	65
4.2.3	Distribución de la tabla de contingencia de las variables clima organizacional y desempeño laboral.....	67
4.3	Prueba de Hipótesis	67
4.3.1	Prueba de Hipótesis general	67
4.3.2	Prueba de hipótesis específicas.....	68
4.4	Presentación y discusión de los resultados	73
CONCLUSIONES		80
RECOMENDACIONES		82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		73
ANEXOS		95
Anexo 1: Matriz de consistencia		96
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables		97
Anexo 3: Instrumentos		99
Anexo 4: Validación de los expertos.....		101
Anexo 5: Consentimiento informado		107
Anexo 6: Autorización de la institución para utilizar el nombre y recojo de datos.....		108

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Escala valorativa de la variable Clima Organizacional.....	61
Tabla 2	Escala valorativa de la variable Desempeño Laboral	62
Tabla 3	Niveles de distribución de las dimensiones del Clima Organizacional.....	63
Tabla 4	Niveles de distribución del Clima organizacional.	64
Tabla 5	Niveles de distribución de las dimensiones del desempeño laboral.....	65
Tabla 6	Niveles de distribución de desempeño laboral	66
Tabla 7	Distribución de la tabla de contingencia de las variables clima organizacional y desempeño laboral	67
Tabla 8	Prueba de hipótesis general	68
Tabla 9	Prueba de hipótesis específica 1	69
Tabla 10	Prueba de hipótesis específica 2	70
Tabla 11	Prueba de hipótesis específica 3	71
Tabla 12	Prueba de hipótesis específica 4	72
Tabla 13	Prueba de hipótesis específica 5	73

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Niveles de distribución de las dimensiones del Clima Organizacional	63
Figura 2: Niveles de distribución del Clima Organizacional	64
Figura 3: Niveles de distribución de las dimensiones del desempeño laboral	65
Figura 4: Niveles de distribución del Desempeño laboral	66

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con diseño no experimental, transversal y alcance descriptivo-correlacional. La población estuvo constituida por 125 trabajadores y la muestra por 95 colaboradores. Para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios estructurados de 17 ítems cada uno: el primero orientado a medir el clima organizacional y el segundo dirigido a evaluar el desempeño laboral.

Los resultados evidenciaron una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables, expresada mediante el coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0,870$; $p = 0,000$). Asimismo, las dimensiones realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales presentaron asociaciones significativas con el desempeño laboral, lo que confirma la importancia del entorno organizacional en el rendimiento de los colaboradores.

Se concluye que el clima organizacional constituye un factor estratégico para fortalecer el desempeño laboral en la empresa, debido a que favorece la motivación, el compromiso, la comunicación interna, la supervisión efectiva y la percepción de condiciones laborales adecuadas. En consecuencia, se recomienda implementar acciones de gestión del talento humano orientadas al desarrollo profesional, la retroalimentación continua, el liderazgo participativo y la mejora de los canales de comunicación interna.

Palabras clave: clima organizacional; desempeño laboral; realización personal; involucramiento laboral; comunicación interna; gestión del talento humano.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between organizational climate and job performance among employees of QH Group Service S.A.C., Lima, 2022. The study followed a quantitative, applied approach with a non-experimental, cross-sectional and descriptive-correlational design. The population consisted of 125 workers and the sample included 95 employees. Data were collected through two structured questionnaires of 17 items each: one designed to measure organizational climate and the other to assess job performance.

The findings showed a high, positive and statistically significant relationship between the two variables, expressed through Pearson's correlation coefficient ($r = 0.870$; $p = 0.000$). In addition, the dimensions of personal fulfillment, job involvement, supervision, communication and working conditions were significantly associated with job performance, confirming the relevance of the organizational environment in employee outcomes.

It is concluded that organizational climate is a strategic factor for strengthening job performance, since it promotes motivation, commitment, internal communication, effective supervision and the perception of adequate working conditions. Therefore, the study recommends implementing human talent management actions focused on professional development, continuous feedback, participative leadership and the improvement of internal communication channels.

Keywords: organizational climate; job performance; personal fulfillment; job involvement; internal communication; human talent management.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1 Situación Problemática

El clima organizacional se define como el conjunto de percepciones compartidas por los miembros de una organización sobre sus políticas, prácticas y procedimientos, tanto formales como informales (Schneider & Reichers, 1983). Estas percepciones son cruciales porque moldean la motivación, el compromiso y el bienestar de los empleados, lo que, a su vez, influye de manera decisiva en los resultados organizacionales (Ostroff, Kinicki & Tamkins, 2003). En un contexto de constante cambio, marcado por la globalización, la digitalización y las consecuencias de la pandemia de COVID-19, la gestión estratégica del clima organizacional ha adquirido una relevancia crítica para mantener ventajas competitivas y asegurar la resiliencia institucional (Luthans, 2015; Salas, Tannenbaum, Kraiger & Smith-Jentsch, 2012).

Asimismo, la presente investigación se enmarca en la línea de investigación de gestión del talento humano y comportamiento organizacional, al analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un contexto empresarial. Este estudio se vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por la Organización de las Naciones Unidas, específicamente con el ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico, el cual busca fomentar entornos laborales productivos, inclusivos y sostenibles (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2015).

En este marco, se pone énfasis en la gestión del desempeño laboral como un proceso estratégico que permite evaluar, monitorear y mejorar el rendimiento de los trabajadores, alineando sus competencias y resultados con los objetivos organizacionales (Aguinis, 2019). La adecuada gestión del desempeño no solo contribuye a incrementar la productividad individual y colectiva, sino que también fortalece el compromiso organizacional y la eficiencia operativa. En consecuencia, el desarrollo de prácticas orientadas a la mejora del desempeño laboral se convierte en un factor clave para la sostenibilidad empresarial y la competitividad de QH Group Service S.A.C. en el sector hidráulico peruano.

Contexto del macroentorno

En el contexto del macroentorno, la transición hacia modelos de trabajo híbridos y remotos ha replanteado la manera en que se construyen los vínculos sociales, la coordinación interna y el sentido de pertenencia en las organizaciones (Bailey & Kurland, 2002). Este escenario presenta desafíos vinculados con la presión competitiva y la aceleración tecnológica, en los que la adopción de herramientas digitales y sistemas de información eleva las expectativas de productividad y exige estructuras de apoyo, capacitación y acompañamiento continuo (Tarafdar, Cooper & Stich, 2019). En este contexto, la gestión del clima organizacional resulta esencial para sostener la motivación, prevenir la sobrecarga laboral y fortalecer la retención del talento.

Contexto del macroeconómico

La economía peruana experimentó una desaceleración tras la recuperación post-pandemia, con un crecimiento del PIB real de 2.8% y una inflación promedio anual del 8.5% (Banco Central de Reserva del Perú [BCRP], 2022; Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2023). Este escenario de alta inflación mermó el poder adquisitivo de los hogares, lo que obligó a muchos trabajadores a aumentar sus horas laborales o a buscar fuentes de ingreso adicionales para mantener su nivel de vida (Mankiw, 2019). El BCRP respondió elevando la tasa de referencia hasta el 7.75% anual para mitigar la presión inflacionaria mediante la restricción del crédito y la moderación del consumo (BCRP, 2022). Sin embargo, este encarecimiento del financiamiento frenó la inversión empresarial en nuevos proyectos de infraestructura y tecnología, generando incertidumbre que impactó las expectativas de contratación y crecimiento en el sector hidráulico (Fondo Monetario Internacional [FMI], 2022). Además, la volatilidad de los precios de las materias primas y las fluctuaciones del tipo de cambio intensificaron la percepción de inestabilidad macroeconómica. Según las teorías keynesianas, la combinación de una demanda interna restringida y costos de producción elevados tiende a reducir la producción y a aumentar el desempleo estructural (Keynes, 1936; Sloman & Wride, 2018). Este contexto es propicio para climas organizacionales caracterizados por la ansiedad y la desconfianza, ya que la empresa se percibe como un entorno de riesgos constantes.

Contexto del microeconómico

A nivel de la industria, el mercado de servicios hidráulicos en Lima se asemeja a un esquema de competencia monopolística, donde coexisten numerosas pequeñas y medianas empresas que ofrecen soluciones estandarizadas y compiten fuertemente en precio y tiempos de entrega (Porter, 1979). En 2022, el costo internacional del acero y de los componentes importados se incrementó en un 15% (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2022), elevando significativamente el costo variable de cada proyecto y reduciendo los márgenes de ganancia, lo que a su vez limitó la capacidad de reinversión en formación técnica (Pindyck & Rubinfeld, 2015). En este escenario, cuando los precios de los insumos aumentan sin que sea posible trasladar ese costo al cliente final de inmediato, las empresas suelen recortar gastos en áreas “no esenciales” como capacitación y actividades de cohesión de equipo (Pindyck & Rubinfeld, 2015). En QH Group Service SAC, esta dinámica se tradujo en que los técnicos asumieron tareas multifuncionales sin la preparación adecuada, incrementando la probabilidad de errores y retrabajos. Por último, la estructura de incentivos internos refleja un problema de agente-principal, donde la dirección prioriza la reducción de costos y la velocidad, mientras que los trabajadores buscan seguridad laboral y condiciones predecibles (Jensen & Meckling, 1976). Esta desalineación fomenta el "trabajo por inercia" y disminuye la proactividad, impactando tanto la eficiencia como la calidad del servicio (Mankiw, 2019). El resultado es un círculo vicioso en el que la baja inversión en capital humano perpetúa un clima laboral frágil, con alta rotación y bajo compromiso organizacional.

Contexto del microentorno

QH Group Service SAC es una empresa peruana con más de siete años de experiencia en el sector hidráulico, reconocida por su posicionamiento en el mercado y su participación en proyectos relevantes a nivel nacional. No obstante, en el contexto de su crecimiento y consolidación, la organización enfrenta desafíos vinculados a su gestión interna, particularmente en el ámbito organizacional, el cual influye directamente en su desempeño y sostenibilidad.

La organización comprende aquellos factores internos que afectan el funcionamiento de la empresa, tales como el talento humano, la cultura organizacional, los procesos de gestión y el liderazgo (Robbins & Judge, 2013). En este sentido, QH Group Service SAC se encuentra en una etapa de transición, en la que la optimización de sus prácticas internas resulta fundamental para sostener su competitividad en el mercado.

En este escenario, la necesidad de fortalecer la gestión interna se vuelve prioritaria, dado que el desarrollo organizacional depende en gran medida de la capacidad de la empresa para alinear sus recursos humanos con sus objetivos estratégicos (Noe, Clarke & Klein, 2014). Asimismo, la consolidación de prácticas modernas de gestión contribuye a mejorar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, aspectos clave en entornos altamente competitivos.

Desde esta perspectiva, la mejora del clima organizacional adquiere un papel estratégico dentro de la empresa, ya que influye en variables críticas como la productividad, el compromiso del personal y la retención del talento (Schein, 2010). Por ello, abordar esta dimensión no solo responde a una necesidad interna, sino que constituye un factor determinante para garantizar la sostenibilidad empresarial y fortalecer la posición de QH Group Service SAC en el sector hidráulico peruano.

1.2 Formulación del Problema

A partir de la situación problemática descrita, la presente investigación busca determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022. En ese sentido, se plantean el problema general y los problemas específicos siguientes:

1.2.1 Problema General

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿De qué manera la dimensión realización personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022?
2. ¿De qué manera la dimensión involucramiento laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022?
3. ¿De qué manera la dimensión supervisión se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022?
4. ¿De qué manera la dimensión comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022?
5. ¿De qué manera la dimensión condiciones laborales se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022?

1.3 Justificación teórica

La presente investigación se justifica desde el punto de vista teórico porque contribuye al conocimiento sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una organización privada de servicios técnicos. Aunque ambas variables han sido abordadas en la literatura nacional e internacional, aún es necesario ampliar la evidencia empírica en empresas peruanas de tamaño medio, especialmente en sectores donde la coordinación operativa, la supervisión y las condiciones de trabajo inciden de manera directa en la calidad del servicio.

El estudio fortalece el marco conceptual al contrastar, en un contexto empresarial específico, la asociación entre las percepciones del clima organizacional y el rendimiento laboral. Además, permite articular los modelos teóricos de clima organizacional y desempeño con evidencia obtenida de trabajadores de QH Group Service S.A.C., lo que incrementa la pertinencia aplicada de los resultados.

Desde esta perspectiva, la investigación aporta a la comprensión de cómo dimensiones como realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales pueden favorecer o limitar el desempeño. Por ello, sus hallazgos resultan útiles para

futuras investigaciones que busquen comparar la relación clima-desempeño en empresas de servicios, mantenimiento, ingeniería o soporte técnico.

En síntesis, el aporte teórico de la tesis consiste en integrar antecedentes, bases conceptuales y resultados empíricos para explicar que el clima organizacional no es solo una percepción subjetiva, sino un sistema de condiciones organizacionales que orienta la motivación, la coordinación y la conducta laboral.

1.4 Justificación práctica

La investigación posee relevancia práctica porque ofrece información diagnóstica para la toma de decisiones en QH Group Service S.A.C. Al identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, la empresa puede orientar sus acciones de gestión humana hacia los factores que más inciden en la productividad, el compromiso y la calidad del servicio.

En primer lugar, el estudio permite reconocer oportunidades de mejora vinculadas con la comunicación interna, la supervisión, el reconocimiento, la participación del personal y las condiciones laborales.

En segundo lugar, los resultados pueden servir como base para diseñar programas de capacitación, retroalimentación, bienestar laboral y desarrollo profesional, alineados con los objetivos estratégicos de la organización.

En tercer lugar, la investigación contribuye a fortalecer una cultura organizacional orientada al desempeño, donde los trabajadores perciban claridad en sus funciones, apoyo de sus superiores y posibilidades de crecimiento.

De este modo, los beneficios esperados se expresan en una mejor gestión del talento humano, mayor productividad, reducción de errores operativos, incremento del compromiso y fortalecimiento de la competitividad empresarial.

En consecuencia, el estudio busca aportar evidencia útil para que la organización formule estrategias sostenibles de mejora del clima laboral y del desempeño, favoreciendo un ambiente positivo, motivador y coherente con las necesidades de sus colaboradores y con los objetivos institucionales.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022.

1.5.2 Objetivos específicos

- ✓ Establecer la relación entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022.
- ✓ Establecer la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022.
- ✓ Establecer la relación entre la supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022.
- ✓ Establecer la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022.
- ✓ Establecer la relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022.

1.6.2 Hipótesis específicas

- ✓ Existe una relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022.
- ✓ Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022.

- ✓ Existe una relación significativa entre la supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022.
- ✓ Existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022.
- ✓ Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco filosófico de la investigación

El marco filosófico de esta investigación se sitúa en una comprensión científica y crítica del conocimiento sobre fenómenos sociales en organizaciones. En ese sentido, el trabajo se alinea con la tradición positivista en cuanto asume que la realidad social puede estudiarse de manera sistemática, buscando regularidades empíricas, pero evitando reducir el enfoque únicamente a una declaración metodológica (Comte, 1842). Desde esta perspectiva, el clima organizacional y el desempeño laboral no son meras opiniones aisladas, sino expresiones observables (medibles mediante indicadores) de un orden social que se manifiesta en patrones relativamente estables de interacción y gestión.

Sin embargo, una lectura contemporánea exige reconocer que el conocimiento científico en ciencias sociales no opera como certeza absoluta, sino como explicación provisional y perfectible. Por ello, el estudio se aproxima a un postpositivismo o racionalismo crítico, en el cual las relaciones teóricas se someten a contrastación empírica, aceptando que toda medición es falible y que las conclusiones siempre quedan abiertas a revisión con nueva evidencia (Popper, 2005). Esta postura fortalece la investigación porque permite sostener la evaluación cuantitativa de la relación clima desempeño sin caer en un determinismo rígido: los hallazgos se interpretan como tendencias probabilísticas y no como verdades finales.

De manera complementaria, el estudio puede comprenderse desde el realismo crítico, que propone distinguir entre lo que se observa (eventos/experiencias) y las estructuras o mecanismos que lo generan (Bhaskar, 2013). Bajo este alineamiento, el clima organizacional se entiende como una propiedad emergente de la organización: surge de prácticas de supervisión, normas, comunicaciones, condiciones de trabajo y oportunidades de desarrollo, que modelan percepciones compartidas. A su vez, el desempeño no depende solo de “voluntad individual”, sino también de condiciones estructurales (recursos, reglas, liderazgo y coordinación) que habilitan u obstaculizan la acción competente. Así, la relación entre clima y desempeño se interpreta como el resultado de mecanismos organizacionales reales (aunque no siempre visibles directamente) que pueden estudiarse mediante indicadores válidos.

En particular, para dotar de profundidad al vínculo entre comunicación, coordinación y desempeño, es pertinente incorporar la perspectiva de la acción comunicativa. Habermas plantea que la coordinación social no se sostiene únicamente por control o éxito instrumental, sino por procesos de entendimiento intersubjetivo; cuando la comunicación es clara, honesta y orientada al acuerdo, se fortalece la cooperación, la confianza y la legitimidad en las relaciones (Habermas, 1984). Esta mirada permite fundamentar filosóficamente por qué dimensiones del clima como comunicación y supervisión no son componentes accesorios, sino condiciones que favorecen un entorno donde las personas pueden coordinarse, comprometerse y rendir mejor.

Del mismo modo, la reflexión sociológica sobre la racionalización y la organización formal ayuda a comprender el desempeño como un fenómeno situado en estructuras de autoridad y reglas. En la tradición weberiana, las organizaciones modernas coordinan la acción a través de procedimientos, jerarquías y racionalidad orientada a fines; por ello, los criterios de desempeño se vuelven parte del modo en que el sistema organiza la conducta, distribuye responsabilidades y evalúa resultados (Weber, 1978; véase discusión sobre racionalidad en el contexto de *Economy and Society*). Desde esta óptica, un clima favorable no solo “mejora el ánimo”, sino que crea condiciones de racionalidad organizativa sana (claridad, justicia, coherencia, recursos), haciendo más viable un desempeño eficaz.

En síntesis, el marco filosófico revisado sostiene que: (a) el clima organizacional y el desempeño laboral son fenómenos sociales reales y analizables empíricamente (Comte, 1842), (b) el conocimiento sobre su relación es falible y se fortalece mediante contrastación crítica (Popper, 2005), (c) los efectos observables remiten a mecanismos y estructuras subyacentes (Bhaskar, 2013), y (d) la comunicación, la coordinación y la legitimidad en la interacción organizacional constituyen claves filosóficas para comprender por qué un clima favorable puede traducirse en mejor rendimiento (Habermas, 1984/1985; Weber, 1978). Con ello, el estudio no se limita a declarar “positivismo”, sino que fundamenta de modo más profundo cómo y por qué el clima organizacional puede relacionarse con el desempeño laboral.

2.2 Antecedentes de investigación

2.2.1 Antecedentes nacionales

Según Romero (2023), en su estudio analizó cómo el clima organizacional impactó el desempeño laboral en los servidores públicos vinculados a esa institución. Bajo un enfoque cuantitativo, el estudio fue no experimental, ya que consideró una asociación entre variables en sección transversal y no hubo manipulación intencional de los factores objeto de estudio. La hipótesis general que pronosticaba un efecto significativo del clima organizacional sobre el desempeño laboral se basó en los planteamientos de autores como Chiavenato (2009), quien sostiene que “el clima organizacional afecta el comportamiento, el desempeño y la satisfacción de los empleados”. Para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación corregido de Pearson, el cual arrojó un valor de 0.709, como indican Hernández et al (2014), señalando una correlación positiva y fuerte para ambas variables. Además, el nivel de significancia alcanzado fue $p = 0.000$, lo que indica un estándar de calidad para rechazar H_0 y aceptar H_A con un nivel de confianza del 95%. Tal como se destaca en las conclusiones de Romero, el clima organizacional tiene un impacto directo y significativo en el desempeño laboral de los trabajadores, por lo tanto, corrobora lo que sugieren estudios previos como los de Robbins y Judge (2013), quienes argumentan que un buen ambiente de trabajo caracterizado por una comunicación adecuada, un liderazgo participativo y el reconocimiento del desempeño mejora los niveles de compromiso organizacional y productividad. Así, la investigación corrobora la premisa de que una organización puede afectar positivamente la eficiencia operativa y alcanzar los objetivos institucionales al mejorar el clima organizacional, un factor que suele ser especialmente importante para las instituciones del sector público, porque la gestión del talento humano es uno de sus ejes estratégicos para asegurar una buena gobernanza.

Espinoza y Fabián (2022) analizaron la relación entre el clima organizacional percibido y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en el aparato de la administración pública regional, contribuyendo así al conocimiento de los factores psicosociales que influyen en el bienestar y el desempeño de los recursos humanos del

sistema estatal. Metodología En el presente estudio se adoptó un enfoque cuantitativo mediante un diseño metodológico no experimental, descriptivo-correlacional y transversal, sin manipulación de variables en un solo momento, lo que permitió describir y analizar las relaciones existentes. Para nuestro marco muestral, contamos con una población de 610 servidores civiles y, mediante muestreo probabilístico, seleccionamos una muestra representativa de 236 colaboradores con el fin de garantizar la validez externa de los hallazgos. Para recolectar los datos, los autores eligieron dos instrumentos validados y estandarizados que son: 1 - Escala de Clima Organizacional CL-SPC (PORTUGAL et al; 2014) y 2 - Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (RIVERA & TAVARES, 2015), con el fin de evaluar algunas dimensiones clave como las condiciones de trabajo, la comunicación de las relaciones interpersonales, el liderazgo y la evaluación/valoración del trabajo determinado por autores como Robbins y Coulter (2018) o Chiavenato (2018), dado que estos aspectos nos conducen a la configuración del Entorno Laboral y, a partir de ello, a la satisfacción laboral. Mediante la correlación estadística de Spearman Rho, el análisis estadístico mostró que un coeficiente de 0.472 refleja una relación positiva moderada y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Este hallazgo respalda que las mejoras en el entorno organizacional producen una mayor satisfacción de los trabajadores, tal como lo plantea Herzberg (1959) cuyo marco trata los factores motivacionales y ambientales dentro del bienestar del empleado. Mientras tanto, el estudio también encontró que, de siete dimensiones medidas, seis se asociaron significativamente con el clima organizacional por todos menos una dimensión el desempeño de tareas lo que sugiere que algunos elementos del trabajo pueden estar vinculados más a factores estructurales o individuales que a cualquier clima percibido. Considerando los resultados y las discusiones, los autores concluyen con un argumento a favor de la contribución estratégica de gestionar el clima interno para promover un factor motivacional con compromiso en la retención del talento mediante la generación de una profesión atractiva; ya que el clima organizacional se fortalece con una cultura institucional participativa, el reconocimiento del esfuerzo, canales de comunicación oportunos y la empatía en el liderazgo; la motivación se traduce en satisfacción laboral. Estos resultados son consistentes con la literatura actual sobre gestión de capital humano, que considera el clima organizacional no meramente como un reflejo del estado interno de una institución, sino

especialmente como un antecedente crucial para el comportamiento organizacional positivo (Palma Carrillo, 2011; Alles, 2006).

Ruiz (2021) diseñó un estudio de investigación orientado a explorar el vínculo entre el clima organizacional y el desempeño de los servidores públicos de dicho hospital en lo que respecta a la gestión de recursos humanos en el sector salud pública del Perú. Esta investigación es un estudio cuantitativo con un diseño no experimental, correlacional, descriptivo y transversal. Esta metodología permitió analizar la relación entre las variables sin intervenciones, en un momento dado siguiendo uno de los enfoques metodológicos descritos por Hernández et al. (2014). Participaron 79 trabajadores; se aplicaron diversos instrumentos para evaluar el clima y el desempeño en el trabajo, donde el desempeño se dividió en dos aspectos: el cumplimiento de los objetivos del Plan Operativo Institucional (POI) y las competencias funcionales. El análisis mostró una correlación significativa en $p = 0.005$ entre el clima laboral y la dimensión de desempeño de las competencias, lo que indica que un entorno de trabajo favorable promueve el desarrollo de habilidades profesionales-técnicas y conductuales necesarias para desempeñar adecuadamente las tareas. Esta conclusión está en línea con el planteamiento de Chiavenato (2009) y Robbins & Judge (2013), quienes sostienen que un clima laboral saludable impulsa a los empleados a adquirir, usar y mejorar sus habilidades al generar motivación, sentido de pertenencia y satisfacer necesidades de los empleados. Por otro lado, solo las tres dimensiones de trabajo en equipo en las que la evaluación basada en los objetivos del desempeño del POI tendió a vincularse con un grupo focal como clima laboral ($p = 0,097$) podrían no ser suficientes para captar la influencia de una organización individual que se evalúa en relación con el desempeño institucional, y esto puede estar influenciado por factores externos o barreras estructurales que limitan la efectividad de los métodos de evaluación; algo que también se ha señalado (por autores como Alles) previamente en la literatura de investigación respecto a medir el avance hacia los objetivos organizacionales. Alles plantea una alerta sobre los enfoques de la gestión basada en competencias y desempeño. En cuanto a cómo se percibió el clima laboral, el 69.6% lo calificó de manera positiva y el 5.1% muy favorable, lo que sugiere que la debida diligencia general otorgó al lugar de trabajo una evaluación favorable considerando otros ámbitos. Sin embargo, el 25.3% consideró que el clima era moderado, lo que indica áreas para la mejora institucional. En cuanto al desempeño, se observaron diferencias

significativas entre las dimensiones evaluadas: el 97% alcanzó un nivel alto para los objetivos grupales, mientras que solo el 28% se clasificó como deficiente respecto a los objetivos individuales. En lo que respecta a la dimensión de competencias, se encontró nivel alto en el 86.1% de los estudiantes, dado que el conocimiento, las habilidades y las actitudes se desarrollaban de manera adecuada para habilitar un desempeño efectivo. Finalmente, Ruiz sostiene que los estudios correlacionales permiten aportar evidencia sobre relaciones relevantes y servir de insumo para la formulación de políticas y planes de mejora institucional, especialmente cuando se alinean con la normativa de Servir y a través del sistema de gestión de recursos humanos en el sector público. Su trabajo respalda la pertinencia de modelos de gestión centrados en el desarrollo del clima organizacional y en una evaluación integral del desempeño, realizada mediante planes de fortalecimiento del servicio público.

El propósito de Achoma (2020) fue establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal, contribuyendo así al análisis de variables clave para la gestión del talento humano en el sector privado. El estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional y transversal, lo que significa que no hubo intervención directa del investigador más allá de la observación o la medición; esta guía metodológica sigue lo propuesto por Hernández et al. (2014). Los hallazgos del análisis estadístico revelaron que el clima organizacional se relacionó significativamente con el desempeño laboral. La prueba de chi-cuadrado, >Sig. asintótica, >0.002 (lo que significa que podemos rechazar la hipótesis nula con una confianza muy alta). Esto dio como resultado el coeficiente de Kendall, que es una medida de correlación no paramétrica de variables ordinales, con un valor entre las variables de 0.516 y $p = 0.0014$, y confirmó que existía una relación positiva moderada, ya que estas tienen una correlación de Pearson de ($p < 0.05$). Estos resultados corroboran los estudios de Chiavenato (2009) y Robbins y Judge (2013), que enfatizan que un buen clima organizacional influye positivamente en la motivación, el compromiso y la productividad de los empleados. Esta interpretación del estudio es que mejorar el clima organizacional mediante la comunicación, un estilo de liderazgo participativo, el reconocimiento del logro y la claridad en los roles influye directamente en la optimización del desempeño de los trabajadores, con el fin de minimizar la rotación laboral, aumentar el sentido de pertenencia y promover un crecimiento sostenible para las organizaciones. El

cumplimiento del modelo de gestión por competencias, propuesto por Martha Alles (2006), quien señala que las organizaciones deben aproximarse a la creación de un entorno laboral que permita a los usuarios/personas de su capital humano responder estratégicamente. Achoma enfatiza en sus conclusiones que el clima organizacional tiene un impacto muy alto en el desempeño del personal, lo cual constituye un eje esencial de la gestión del talento humano. Está entrenado con datos hasta octubre de 2023. La investigación ofrece una base empírica sólida para el desarrollo de políticas que mejoren el clima organizacional, lo cual ayuda a tener una mejor cultura en el ámbito empresarial y procesos de trabajo efectivos que conducen al buen desempeño individual y colectivo.

Chanca (2021) abordó un estudio de investigación diseñado para agregar la naturaleza de las relaciones entre los trabajadores y la institución, con el fin de determinar en qué medida un clima organizacional favorable puede influir en el nivel de productividad del personal durante el curso de una unidad de educación militar técnica. El estudio mostró que las relaciones humanas y los valores compartidos constituyen la base para crear un entorno organizacional saludable. En consonancia con Robbins y Judge (2013), el estudio enfatizó que un ambiente de trabajo positivo probablemente fomente la aceptación de actitudes, la satisfacción laboral y la identidad hacia los objetivos institucionales. Del mismo modo, se observó que la presencia de malas prácticas laborales como la desorganización, el autoritarismo o la falta de reconocimiento puede inhibir el desempeño y reducir el compromiso de los empleados, un punto más también reportado por Chiavenato (2009), en sus estudios sobre la dinámica del comportamiento organizacional. Este enfoque de investigación es cuantitativo, descriptivo, correlacional y no experimental, utilizando una muestra de 120 estudiantes de tercer año de IESTPE. La muestra estuvo compuesta por estudiantes, pero se argumenta que su experiencia institucional proporcionó una visión legítima sobre el clima organizacional y sus posibles vínculos con el desempeño laboral tanto del personal administrativo como del docente. Los datos se recopilaban mediante encuestas estructuradas que permitieron una medición sistemática del clima organizacional percibido y la eficacia del comportamiento en el entorno que se analizó. Los resultados del estudio verificaron que un clima organizacional eficaz, basado en una buena comunicación directa en la gestión de recursos, un estilo de liderazgo participativo en todos los niveles, una atmósfera de respeto mutuo y el sentido de pertenencia personal a la organización, tiene

efectos positivos sobre el desempeño, el compromiso y la productividad. Conclusión Estas conclusiones con el enfoque sistémico de Palmero (2015), sostienen que las organizaciones educativas, especialmente las públicas o militarizadas, deben gestionar el clima interno en un nivel profundo, porque es un apalancamiento estratégico de la educación como mecanismo operativo eficaz, finalmente, Chanca sostiene que un clima eficiente en una organización sirve para mejorar tanto el desempeño individual como el colectivo, lo cual queda codificado en el simple aseguramiento de lograr los objetivos institucionales, tal como se definen para los fines aquí presentes mediante los seis objetivos estratégicos de la propia Institución. El enfoque de investigación para este trabajo se centra en la gestión de la educación pública y la mejora constante en las instituciones del Estado, como un estudio aplicado donde el factor humano debe ser un componente permanente.

2.2.2 Antecedentes internacionales

López (2021) en su estudio demostró que las variables clima organizacional y desempeño laboral están relacionadas, en una muestra compuesta por 51 trabajadores administrativos de una universidad en Guayaquil. Los datos se recopilieron mediante un cuestionario estructurado compuesto por 30 ítems, agrupados en tres secciones principales: datos demográficos y sociales de los encuestados (edad, género, tiempo de servicio, etc.); ítems relacionados con el clima organizacional que consideran dimensiones desde la comunicación hasta la motivación laboral y el trabajo en equipo, con base en los planteamientos teóricos definidos en Chiavenato (2009) y Robbins (2004); y ítems relacionados con el desempeño laboral que expresan metas de eficacia, responsabilidad y proactividad. Desde el aspecto metodológico, este estudio se realizó en un marco cuantitativo correlacional, aplicando la escala de Likert como instrumento de medición y el software SPSS para el análisis de los datos. Métodos: Este estudio utilizó el análisis unidireccional de varianza (ANOVA) y tablas de contingencia bidimensionales con el fin de medir la significancia entre las variables a través de las categorías de clima organizacional y los niveles de desempeño laboral. Los resultados alcanzados revelaron una correlación positiva y significativa entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño de los trabajadores, lo que demostró la viabilidad de la propuesta metodológica adaptada al contexto

institucional. Los principales hallazgos del estudio validan que un clima organizacional positivo mejora el desempeño laboral y son consistentes con planteamientos teóricos previos sobre el papel de variables antecedentes, junto con la motivación, la comunicación efectiva y el comportamiento de liderazgo transformacional en el entorno laboral.

Lozada (2021) recomendó evaluar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de empleados de pequeñas empresas textiles de confección de Bucaramanga, Colombia. Enfoque: se trató de un estudio cuantitativo con diseños metodológicos descriptivos, exploratorios y correlacionales. Durante su etapa descriptiva, las empresas que mostraron disposición para participar se caracterizaron de acuerdo con criterios definidos para las PYMES; la recolección de datos se realizó mediante la aplicación de un instrumento estandarizado. A nivel correlacional, se utilizó una regresión lineal múltiple bivariada para determinar el efecto de la variable satisfacción laboral sobre la variable productividad. La autora se apoyó en un marco teórico sobre la gestión del talento humano y la teoría de la motivación, operacionalizando la satisfacción laboral como un constructo intrapersonal-dinámico que abarca referentes intrínsecos y extrínsecos. En este sentido, se han evaluado las siguientes dimensiones específicas de la satisfacción laboral: condiciones de trabajo (infraestructura, ambiente físico y recursos disponibles), reconocimiento de los logros, influencia de la alta dirección y participación en la toma de decisiones; creación de valor y compromiso organizacional. A partir del análisis de los resultados, se confirmó que existe una correlación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad, lo que indica que las mejoras en lo evaluado conducen directamente a un impacto en el desempeño de los empleados y, por tanto, afectan de manera directa el crecimiento/sostenibilidad de la empresa, especialmente relevante para las pequeñas empresas que operan en el sector textil. Esto coincide con afirmaciones de autores como Robbins (2004), Chiavenato (2009) y Herzberg (1959), quienes señalan que la motivación, el reconocimiento y la participación influyen fuertemente en la productividad organizacional. Finalmente, el estudio aporta evidencia empírica sobre la importancia de fortalecer las condiciones psicosociales y organizacionales en las empresas pequeñas del sector de la confección en Bucaramanga para enfrentar desafíos clave que afectan el desempeño empresarial, destacando su relevancia tanto para la teoría administrativa como para la gestión práctica de recursos humanos en contextos similares (Lozada, 2021).

Meza (2021) investigó para indagar el efecto del clima organizacional sobre el desempeño laboral en Mendotel S.A. Esta investigación utiliza un enfoque cuantitativo, con un método deductivo y un alcance correlacional, lo que permite establecer relaciones estadísticas entre las variables. Se tomó como base la población total de 62 empleados de una sola organización (muestra censal), lo que hizo el muestreo más representativo, evitando cualquier sesgo de muestreo y, por tanto, fortaleciendo la representatividad de los hallazgos. En cuanto a la recolección de datos, se empleó un instrumento estructurado, que consistió en un cuestionario estructurado en función de teorías clásicas y contemporáneas sobre clima organizacional (Chiavenato, 2009; Robbins & Judge, 2013; Litwin & Stringer, 1968). Estas teorías incorporan aspectos de liderazgo, motivación, comunicación, estructura organizacional y toma de decisiones. Chaves (2022) concluyó que la disciplina se evaluó identificando variables relacionadas con la puntualidad y la frecuencia de ausencias, entre otras; mientras que el desempeño laboral reflejó la productividad y el nivel de compromiso en el lugar de trabajo, con base en los escritos de autores como Idalberto Chiavenato y Martha Alles. Los resultados del análisis estadístico respaldaron una relación directa, positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados, y se concluye que el clima organizacional positivo es una condición previa importante para lograr alta productividad en el personal. Es el que no solo condiciona, sino que también hace posibles los resultados individuales e incluso los resultados organizacionales en la búsqueda del desarrollo sostenible a lo largo del tiempo en Mendotel S.A. Así, en este sentido, Meza (2021) aporta evidencia empírica relevante para el campo de la gestión, ya que sostiene que las condiciones internas de trabajo como el liderazgo participativo, la motivación y una comunicación efectiva constituyen factores determinantes para optimizar el desempeño del capital humano, que es un elemento clave para la competitividad empresarial.

Santamaría (2020) propone un estudio determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la industria antes mencionada. El método de investigación utilizado fue un método mixto (cuantitativo-cualitativo), lo que permite una perspectiva más amplia sobre el fenómeno investigado. En cuanto a la recolección de datos, se utilizaron encuestas estructuradas y entrevistas semiestructuradas para recopilar datos estadísticos, además de percepciones profundamente arraigadas sobre las condiciones de trabajo internas y sus efectos en el desempeño de los empleados. Por otra

parte, a nivel teórico, la investigación se apoyó en autores como Chiavenato (2009) y Robbins y Judge (2013), quienes definen el clima organizacional como un conjunto de percepciones compartidas que los miembros de una organización mantienen sobre las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, así como sobre los valores en crecimiento. Además, el desempeño laboral se evaluó con base en la eficiencia, el logro de objetivos, la motivación, el trabajo en equipo y el compromiso, siguiendo el método de gestión por competencias propuesto por Martha Alles (2006). Al realizar un análisis estadístico en términos de diferentes variables y sus dimensiones como el liderazgo, la comunicación, la motivación, las condiciones de trabajo y el reconocimiento; se encontró una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Los análisis estadísticos confirmaron que la consideración de mejoras al entorno de trabajo interno influye positivamente en la productividad y el compromiso de los empleados. Finalmente, Santamaría (2020) demuestra que un buen clima organizacional es uno de los elementos esenciales para el crecimiento empresarial sostenible, en este caso, Datapro S.A., al promover una cultura de alto desempeño, la colaboración y la satisfacción laboral. Esto proporciona evidencia empírica útil para los procesos de trabajo orientados a desarrollar el talento humano, consistente con investigaciones previas que confirman que el gasto en el bienestar organizacional genera beneficios operativos y estratégicos.

Rodríguez (2020), propuso estudiar la relación entre la inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional, con especial interés en cómo este último influye en la optimización de la productividad laboral. Aunque la investigación contempla a directores y docentes del sistema de educación distrital de Bogotá, sigue siendo aplicable con una contextualización asociada al GAD de la Parroquia Tonsupa, porque existe interés en cómo el clima laboral incide en el desempeño y la productividad de los Servidores del sector público. Se adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de carácter descriptivo-correlacional, lo que permitió identificar asociaciones entre las variables sin manipularlas directamente. Las dimensiones del clima laboral, como: composición organizacional, conducta personal y relaciones interpersonales, se midieron mediante instrumentos tipo encuesta (validados estadísticamente). Los hallazgos sugirieron que: el 38% de los encuestados se mostró neutral respecto a la composición organizacional; el 42% estuvo de acuerdo con los indicadores de la conducta personal; y el 41% estuvo de acuerdo

con las relaciones personales en el trabajo. Estas cifras ilustran, en general, pero aun levemente, una percepción favorable del clima organizacional en el GAD de Tonsupa. En esencia, la conclusión de la investigación es que el clima laboral sí tiene una relación importante y directa con la productividad de los trabajadores, porque impacta en factores emocionales, factores de comunicación y factores de estructura organizacional. Por lo tanto, cambiar el ambiente de trabajo es más que una mera disposición relacionada con el bienestar de los empleados; por el contrario, tiene repercusiones en el crecimiento institucional y en el logro de objetivos organizacionales que refuerzan los supuestos teóricos de Robbins & Judge (2013) y Goleman (1995) respecto a la inteligencia emocional y los de Chiavenato (2009) respecto a cómo el clima organizacional afecta el desempeño laboral.

2.3 Bases teóricas

Este apartado sustenta teóricamente las variables del estudio: clima organizacional y desempeño laboral, integrando el estado del arte y manteniendo la operacionalización adoptada en la tesis: el modelo CL-SPC de Palma (2004) para clima organizacional y el modelo por competencias de Palmar, Valero y Jhoan (2014) para desempeño laboral.

Estado del arte: Clima organizacional y desempeño laboral.

En la investigación organizacional contemporánea, el clima organizacional se entiende como el conjunto de significados y percepciones compartidas sobre prácticas, políticas y procedimientos que orientan “cómo se trabaja” y “qué se recompensa” en una organización (Schneider et al., 2013). En esta línea, una discusión clave del estado del arte es la distinción entre clima psicológico (percepción individual) y clima organizacional (percepción agregada y consensuada), así como la diferencia entre clima y cultura (Kuenzi & Schminke, 2009; Schneider et al., 2013). Además, el campo avanzó desde concepciones generales del clima hacia la idea de climas focales (p. ej., clima de seguridad, de servicio, de innovación, de diversidad), porque estos predicen de forma más precisa resultados específicos (Schneider et al., 2013).

La evidencia acumulada muestra que no basta con medir “percepciones”: es crítico justificar nivel de análisis (individual vs. grupal) y acuerdo intra-grupo para sostener la agregación del clima (Kuenzi & Schminke, 2009). En esta línea, un aporte relevante es el concepto de

fortaleza del clima (climate strength), que se refiere al grado de consenso: climas “fuertes” (alto acuerdo) tienden a mostrar relaciones más claras con indicadores organizacionales, actuando como moderadores de efectos (Schneider et al., 2002). En el contexto aplicado latinoamericano/peruano, un instrumento ampliamente utilizado es la Escala CL-SPC, que operacionaliza el clima en dimensiones como realización personal, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales (Palma Carrillo, 2004).

Modelos explicativos actuales: relación clima organizacional y desempeño laboral

El estado del arte integra tres marcos explicativos dominantes:

a) Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R).

El modelo de Demandas y Recursos Laborales plantea que todo contexto de trabajo puede analizarse a partir de dos grandes componentes: las demandas laborales y los recursos laborales. Las demandas laborales comprenden aquellos aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizacionales que requieren esfuerzo sostenido por parte del trabajador, tales como la sobrecarga de tareas, la presión por resultados, la ambigüedad de funciones, los conflictos interpersonales o la falta de claridad en los procedimientos. Cuando estas demandas son elevadas y no se compensan con recursos adecuados, pueden generar agotamiento, estrés y disminución del desempeño.

Por su parte, los recursos laborales incluyen aquellos elementos que facilitan el cumplimiento de las tareas, reducen el impacto de las exigencias y promueven el desarrollo personal y profesional. Entre estos recursos se encuentran el apoyo del supervisor, la comunicación interna, la retroalimentación, la autonomía, la capacitación, el reconocimiento, la disponibilidad de materiales y las condiciones laborales adecuadas. Desde esta perspectiva, el clima organizacional actúa como un sistema de recursos que puede fortalecer la motivación, el compromiso y la energía laboral de los trabajadores.

En consecuencia, un clima organizacional favorable permite que los colaboradores enfrenten mejor las exigencias del trabajo, mantengan mayores niveles de bienestar

y orienten sus esfuerzos hacia el logro de objetivos. Por el contrario, un clima deteriorado puede intensificar las demandas percibidas, debilitar el compromiso y afectar negativamente el desempeño. Así, el modelo JD-R resulta pertinente para esta investigación porque permite explicar cómo dimensiones como supervisión, comunicación, involucramiento y condiciones laborales pueden convertirse en recursos organizacionales que favorecen el rendimiento de los trabajadores de QH Group Service S.A.C. (Bakker & Demerouti, 2007).

b) Teoría del intercambio social (SET).

La teoría del intercambio social sostiene que las relaciones laborales se construyen sobre procesos de reciprocidad entre la organización y sus trabajadores. Cuando los colaboradores perciben que la empresa les brinda apoyo, reconocimiento, condiciones justas, comunicación clara y oportunidades de desarrollo, tienden a responder con actitudes y conductas favorables, tales como mayor compromiso, lealtad, cooperación, iniciativa y esfuerzo en el cumplimiento de sus funciones.

Desde esta perspectiva, el clima organizacional expresa la calidad del vínculo entre la organización y sus miembros. Un clima positivo comunica a los trabajadores que la institución valora su contribución y se preocupa por su bienestar. Esta percepción fortalece la obligación psicológica de corresponder mediante un mejor desempeño, mayor responsabilidad y disposición para contribuir al logro de los objetivos organizacionales. En cambio, cuando el clima es percibido como injusto, indiferente o poco comunicativo, los trabajadores pueden reducir su implicación, limitar su esfuerzo o adoptar una actitud meramente instrumental frente al trabajo.

La teoría del intercambio social resulta especialmente relevante para analizar dimensiones como involucramiento laboral, supervisión y comunicación, ya que estas reflejan la calidad de la interacción entre los colaboradores y la organización. En el caso de QH Group Service S.A.C., un entorno caracterizado por liderazgo cercano, trato justo y reconocimiento puede estimular respuestas positivas en los trabajadores, generando mayor compromiso con las metas empresariales y mejor desempeño laboral. Por ello, esta teoría permite comprender que el desempeño no depende únicamente de capacidades individuales, sino también de la percepción de apoyo y

reciprocidad dentro del entorno organizacional (Cropanzano & Mitchell, 2005; Eisenberger et al., 1986).

c) Teoría de la autodeterminación (SDT).

La teoría de la autodeterminación plantea que la motivación humana se fortalece cuando el entorno satisface tres necesidades psicológicas básicas: autonomía, competencia y relación. La autonomía se refiere a la percepción de tener cierto margen de decisión sobre la forma de realizar el trabajo; la competencia alude a la sensación de contar con capacidades, conocimientos y recursos para cumplir eficazmente las tareas; y la relación implica sentirse conectado, valorado y apoyado por los demás miembros de la organización.

Desde este enfoque, el clima organizacional influye en la calidad de la motivación laboral. Un clima que promueve participación, confianza, retroalimentación, aprendizaje y reconocimiento favorece una motivación más autónoma e internalizada, lo que se traduce en mayor persistencia, responsabilidad y desempeño. Por el contrario, un clima excesivamente controlador, carente de apoyo o con comunicación deficiente puede generar desmotivación, dependencia, baja iniciativa y menor compromiso con los resultados.

La teoría de la autodeterminación permite explicar por qué dimensiones como realización personal, supervisión y condiciones laborales son relevantes para el desempeño. Cuando los trabajadores perciben oportunidades de crecimiento, apoyo de sus superiores y recursos adecuados para cumplir sus funciones, se fortalece su sentido de competencia y autorrealización. Esto genera una disposición más favorable hacia el trabajo y contribuye a un desempeño sostenido. En el contexto de la presente investigación, esta teoría permite sostener que el clima organizacional no solo influye en el comportamiento externo del trabajador, sino también en sus procesos internos de motivación, compromiso y satisfacción laboral (Ryan & Deci, 2000).

d) Enfoque del compromiso y engagement laboral.

Además de los tres modelos anteriores, la literatura reciente ha incorporado el concepto de engagement laboral como un mecanismo explicativo entre clima

organizacional y desempeño. El engagement se entiende como un estado psicológico positivo caracterizado por vigor, dedicación y absorción en el trabajo. Los trabajadores con altos niveles de engagement muestran mayor energía, entusiasmo, concentración y disposición para contribuir a los objetivos institucionales.

Un clima organizacional favorable puede fortalecer el engagement al proporcionar recursos como liderazgo de apoyo, comunicación efectiva, reconocimiento, claridad de roles y condiciones laborales adecuadas. A su vez, el engagement se asocia con mejores niveles de desempeño individual, productividad, calidad del servicio y conductas de colaboración. Por ello, diversos estudios sostienen que el clima no solo influye directamente en el desempeño, sino que también lo hace mediante variables intermedias como motivación, satisfacción, compromiso y engagement.

Este enfoque resulta útil para enriquecer la presente investigación, pues permite comprender que el buen desempeño laboral no se limita al cumplimiento mecánico de funciones, sino que implica involucramiento emocional, energía positiva y sentido de pertenencia hacia la organización. En ese sentido, el clima organizacional puede ser considerado un antecedente estratégico del engagement y, por consiguiente, del desempeño laboral.

e) Enfoque de seguridad psicológica y comunicación organizacional.

Otra línea reciente del estado del arte destaca la importancia de la seguridad psicológica como condición para el desempeño. Este concepto se refiere a la percepción de que el trabajador puede expresar ideas, hacer preguntas, reconocer errores o proponer mejoras sin temor a represalias, burlas o sanciones injustas. En organizaciones donde existe seguridad psicológica, los trabajadores tienden a comunicarse con mayor apertura, compartir conocimientos, aprender de los errores y participar en la solución de problemas.

La seguridad psicológica se relaciona directamente con el clima organizacional, especialmente con las dimensiones de comunicación, supervisión e involucramiento laboral. Cuando los líderes promueven un trato respetuoso, escucha activa y retroalimentación constructiva, se fortalece la confianza y se generan mejores condiciones para el aprendizaje colectivo. Esto impacta positivamente en el

desempeño, ya que los trabajadores pueden coordinar mejor sus tareas, anticipar riesgos y mejorar la calidad de los procesos.

En empresas de servicios técnicos, como QH Group Service S.A.C., este enfoque adquiere especial relevancia, debido a que la precisión operativa, la coordinación entre áreas y la prevención de errores dependen en gran medida de una comunicación clara y de la confianza para reportar dificultades o proponer soluciones. Por tanto, un clima organizacional basado en comunicación abierta y supervisión constructiva puede convertirse en un factor clave para mejorar el desempeño laboral.

En Síntesis:

Los enfoques revisados permiten sostener que la relación entre clima organizacional y desempeño laboral es multidimensional. El modelo JD-R explica esta relación a partir del equilibrio entre demandas y recursos; la teoría del intercambio social la interpreta como un proceso de reciprocidad entre trabajador y organización; la teoría de la autodeterminación la fundamenta en la satisfacción de necesidades psicológicas básicas; mientras que los enfoques de engagement y seguridad psicológica muestran mecanismos recientes mediante los cuales el clima puede fortalecer la motivación, la participación y el rendimiento.

De esta manera, el estado del arte evidencia que un clima organizacional favorable no solo mejora la percepción del ambiente de trabajo, sino que también genera condiciones para un mejor desempeño individual y colectivo. En consecuencia, dimensiones como realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales constituyen factores estratégicos para comprender el rendimiento de los trabajadores y orientar acciones de mejora en la gestión del talento humano.

Evidencia empírica

En los últimos años, la evidencia se ha fortalecido al vincular el clima con desempeño usando resultados tanto organizacionales como individuales: A nivel organizacional, se ha observado que el clima se asocia con productividad y que parte de su efecto puede operar vía afecto/satisfacción promedio, en estudios con diseño a nivel de empresa (Patterson et al., 2004). Un mecanismo repetidamente respaldado es el engagement: los meta-análisis muestran asociaciones consistentes entre engagement y desempeño (tarea y contextual)

(Christian et al., 2011), y también entre engagement/satisfacción agregada y resultados de negocio (productividad, rotación, etc.) (Harter et al., 2002). Variables del “clima social” que hoy se consideran centrales incluyen seguridad psicológica: un meta-análisis evidenció que se relaciona con desempeño de tarea y conductas de ciudadanía organizacional (Frazier et al., 2017). En el plano de justicia (componente frecuente del clima), la validación de dimensiones de justicia organizacional (procedimental, distributiva, interpersonal e informacional) se consolidó como base para estudios que conectan clima de justicia con actitudes y desempeño (Colquitt, 2001). Para liderazgo y desempeño (estrechamente ligado a la dimensión de supervisión), los meta-análisis sobre liderazgo transformacional muestran relaciones positivas con criterios de efectividad y actitudes laborales (Judge & Piccolo, 2004), y estudios clásicos evidencian vínculos con confianza, satisfacción y ciudadanía organizacional (Podsakoff et al., 1990).

Clima organizacional específicos y tendencias recientes

El estado del arte muestra una expansión hacia climas específicos, por ejemplo, el clima de diversidad, cuyo meta-análisis integrando décadas de investigación reporta asociaciones sistemáticas con resultados actitudinales y conductuales, moduladas por cómo se mide el clima y por el tipo de resultado evaluado (Holmes IV et al., 2021). Asimismo, la comunicación interna aparece como un factor estratégico del clima: se propone una aproximación por stakeholders para explicar cómo la comunicación fortalece pertenencia, alineamiento y compromiso (Welch & Jackson, 2007).

En desempeño, el consenso contemporáneo es que se trata de un constructo multidimensional (tarea, contextual, adaptativo y/o conductas contraproducentes), y que su evaluación debe equilibrar resultados y conductas observables (Viswesvaran & Ones, 2000). En medición aplicada, un avance importante es la identificación y selección de indicadores para desempeño individual, incluyendo componentes de tarea, contextual y contraproducente (Koopmans et al., 2013).

Vacíos y oportunidades de investigación

A partir de las revisiones teóricas y de la meta-evidencia disponible, el campo aún presenta vacíos relevantes que abren oportunidades claras de investigación. En primer lugar, se

requiere precisar el nivel de análisis con el que se estudia el clima, diferenciando con rigor entre percepciones individuales y construcciones grupales u organizacionales, y, sobre todo, reportar el grado de acuerdo entre los miembros cuando se pretende sostener que existe un clima compartido; de lo contrario, se corre el riesgo de interpretar como “clima organizacional” lo que en realidad corresponde a apreciaciones aisladas o heterogéneas (Kuenzi & Schminke, 2009). En segundo lugar, la literatura reciente sugiere fortalecer la explicación del vínculo entre clima y desempeño mediante la contrastación de modelos mediacionales, en los que el clima no actúa solo como antecedente directo, sino como condición que influye en mecanismos intermedios tales como la disponibilidad de recursos laborales, el engagement o la seguridad psicológica, los cuales a su vez impactan el desempeño; para ello, resulta crucial emplear diseños metodológicos que ayuden a reducir el sesgo de método común, por ejemplo, incorporando múltiples fuentes de información, mediciones en distintos momentos o combinando indicadores perceptuales con resultados objetivos (Bakker & Demerouti, 2007; Christian et al., 2011; Frazier et al., 2017). Finalmente, otra línea de oportunidad consiste en incorporar variables que puedan condicionar la magnitud de los efectos, como la fortaleza del clima, entendida como el nivel de consenso o homogeneidad en las percepciones del clima; en contextos donde ese consenso es alto, la influencia del clima sobre actitudes y conductas tiende a ser más nítida, mientras que en climas “débiles” o poco compartidos los efectos pueden diluirse o variar entre subgrupos (Schneider et al., 2002).

2.3.1 Primera variable: Clima Organizacional

En la literatura contemporánea, el clima organizacional se define como el conjunto de percepciones compartidas que los miembros de una organización desarrollan sobre políticas, prácticas y procedimientos, y sobre los patrones de interacción que orientan “lo que se espera y se valora” en el trabajo (Schneider et al., 2013). Estas percepciones, cuando alcanzan suficiente consenso, pueden agregarse a nivel grupal u organizacional, distinguiéndose del clima psicológico, que corresponde a la percepción individual (Kuenzi & Schminke, 2009). Asimismo, es importante diferenciar clima y cultura organizacional: la cultura alude a supuestos, valores y significados más profundos y relativamente estables; el clima, en

cambio, se expresa como la vivencia más observable y medible de “cómo funciona” la organización en la cotidianeidad, por lo que suele ser más sensible a intervenciones de gestión (Schneider et al., 2013).

Enfoques explicativos actuales: el clima organizacional y el desempeño laboral

La relación entre clima organizacional y desempeño laboral se sustenta, principalmente, en tres marcos explicativos complementarios:

a) Teoría del intercambio social.

Cuando los trabajadores perciben un entorno de apoyo, justicia, consideración y coherencia organizacional, tienden a responder con reciprocidad mediante mayor esfuerzo, compromiso y conductas de contribución, lo cual eleva el desempeño (Cropanzano & Mitchell, 2005; Eisenberger et al., 1986).

b) Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R).

Desde este enfoque, el clima se expresa en el acceso a recursos laborales (p. ej., apoyo, feedback, autonomía, comunicación, condiciones adecuadas), que incrementan motivación y engagement, y en la gestión de demandas (sobrecarga, ambigüedad, conflicto), que reduce desgaste. En conjunto, ello favorece un desempeño sostenible (Bakker & Demerouti, 2007).

c) Teoría de la autodeterminación.

Un clima que satisface necesidades psicológicas de autonomía, competencia y relación promueve motivación de mayor calidad (intrínseca e internalizada) y, por tanto, mejores resultados de desempeño, aprendizaje y persistencia (Ryan & Deci, 2000).

Estos enfoques convergen en que el clima constituye un entorno motivacional y regulatorio que influye sobre la energía invertida en el trabajo, la coordinación social y el bienestar, afectando tanto el desempeño de tarea como conductas contextuales (p. ej., cooperación e iniciativa).

Modelo CL-SPC de Palma: dimensiones del clima organizacional

Para el presente estudio se adopta el modelo CL-SPC propuesto por Palma (2004), que operacionaliza el clima organizacional en cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales (Palma, 2004).

2.3.1.1 Dimensiones del Clima Organizacional

Dimensión 1: Autorrealización: Hace referencia a la percepción del trabajador respecto a las oportunidades que le ofrece la organización para su desarrollo personal y profesional. Se evalúa el nivel de satisfacción en relación con el crecimiento individual (Palma, 2004). Comprende los siguientes Indicadores:

a. Oportunidades de desarrollo profesional, entendido como la percepción que tiene el trabajador respecto a la capacitación, actualización y posibilidades de ascenso que le ofrece la organización. Palma (2004) lo concibe como la satisfacción que surge del crecimiento individual dentro del trabajo, mientras que Robbins y Judge (2017) destacan que estas oportunidades fortalecen la motivación y el compromiso organizacional.

b. Crecimiento personal, el cual está vinculado con el aprendizaje, la creatividad y la posibilidad de alcanzar metas individuales en el entorno laboral. Maslow (1954) plantea este aspecto como parte de la autorrealización en su pirámide de necesidades, refiriéndose al despliegue de las capacidades y talentos propios. De manera complementaria, Chiavenato (2009) señala que el crecimiento personal alcanzado en la empresa permite que el trabajador se sienta útil y plenamente autorrealizado.

c. Reconocimiento y aprovechamiento del potencial, que hace referencia a la valoración que la organización otorga a las habilidades del trabajador, así como al uso efectivo de esas capacidades en beneficio de la institución y de la persona misma. Herzberg (1959), a través de su teoría de los dos factores, subraya que el reconocimiento es un factor motivacional esencial para la satisfacción en el trabajo. En la misma línea, Fernández (2010) enfatiza que cuando los trabajadores perciben que

sus talentos son reconocidos y aprovechados, aumenta su sentido de autorrealización y compromiso.

Dimensión 2: Involucramiento laboral: Evalúa el grado de identificación y compromiso del colaborador con los valores, metas y cultura organizacional. Implica sentirse parte activa y necesaria dentro del sistema organizacional. Comprende los siguientes Indicadores:

a. Identificación con la organización, entendido como el grado en que el trabajador adopta los valores, normas y principios de la empresa como propios. Lodahl y Kejner (1965) conceptualizaron este involucramiento como la medida en que el trabajo ocupa un lugar central en la vida del individuo, generando una identificación psicológica con la organización. En la misma línea, Robbins y Judge (2017) sostienen que la identificación organizacional fortalece el compromiso y la lealtad hacia la empresa.

b. Compromiso con las metas organizacionales, el cual implica que el trabajador no solo cumple con sus funciones, sino que orienta sus esfuerzos al logro de los objetivos colectivos. Mowday, Steers y Porter (1979) lo definen como un estado en el que el individuo se vincula activamente con la organización y desea contribuir al cumplimiento de sus fines. Chiavenato (2009) agrega que este compromiso se traduce en actitudes positivas hacia el trabajo y en una disposición para dar un esfuerzo adicional en beneficio del grupo y de la institución.

c. Participación activa en la cultura organizacional, referida a la disposición del trabajador para integrarse en las dinámicas, costumbres y prácticas que caracterizan a la empresa. Schein (1992) explica que la cultura organizacional es el conjunto de supuestos compartidos que guían la conducta en el trabajo, y que el involucramiento de los colaboradores en esta cultura garantiza la cohesión y estabilidad del sistema. Fernández (2010) complementa que cuando los trabajadores participan activamente en la vida cultural de la organización, no solo refuerzan su identidad, sino que también se perciben como actores necesarios dentro del sistema.

Dimensión 3: Supervisión: Mide el estilo de supervisión y acompañamiento que ejerce el superior jerárquico, especialmente en cuanto a orientación, apoyo y control del trabajo realizado. Comprende los siguientes Indicadores:

a. Orientación en las tareas, entendida como la capacidad del supervisor para guiar al trabajador en sus responsabilidades, aclarando objetivos y procedimientos. Likert (1967) sostiene que un estilo de supervisión efectivo debe basarse en la comunicación clara y en la orientación constante, lo cual genera seguridad en el cumplimiento de las labores. De forma complementaria, Davis y Newstrom (2003) afirman que la orientación adecuada disminuye la incertidumbre y mejora la eficiencia en la ejecución del trabajo.

b. Apoyo del supervisor, que hace referencia al acompañamiento emocional, profesional y motivacional que el líder ofrece a sus subordinados. Chiavenato (2009) plantea que cuando los supervisores brindan apoyo, se fortalece la confianza y se incrementa el compromiso de los colaboradores con la organización. Robbins y Judge (2017), por su parte, destacan que la percepción de respaldo por parte del jefe inmediato constituye uno de los factores más influyentes en la satisfacción laboral y en la permanencia dentro de la empresa.

c. Control del trabajo realizado, referido al seguimiento y evaluación del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos y estándares de calidad. Fayol (1916), desde la teoría clásica de la administración, estableció el control como una de las funciones esenciales de la gestión, indispensable para medir y corregir el desempeño. Más adelante, Koontz y Weihrich (2013) explican que el control bien aplicado no debe interpretarse como un mecanismo de presión, sino como un proceso de retroalimentación continua que asegura el logro de los objetivos y fomenta la mejora.

Dimensión 4: Comunicación: Se refiere a la fluidez, claridad y bidireccionalidad de la información dentro de la organización. Una comunicación eficaz es esencial para la coordinación y la toma de decisiones. Comprende los siguientes Indicadores:

a. Claridad en la transmisión de la información, entendido como la capacidad de expresar mensajes de manera comprensible y precisa, evitando ambigüedades. Robbins y Judge (2017) señalan que la claridad en la comunicación facilita la comprensión de las metas y responsabilidades, reduciendo errores y conflictos. Katz y Kahn (1978) destacan, además, que la claridad comunicacional permite al trabajador entender su rol dentro del sistema organizacional, favoreciendo la eficacia del desempeño.

b. Fluidéz en el flujo de la información, el cual se relaciona con la rapidez y oportunidad con que circula la información dentro de la organización. Davis y Newstrom (2003) explican que una comunicación fluida agiliza los procesos de coordinación y respuesta, mientras que Robbins (2004) enfatiza que la información oportuna fortalece la toma de decisiones y la cohesión entre los equipos.

c. Bidireccionalidad de la comunicación, que implica no solo la transmisión de información desde la dirección hacia los colaboradores, sino también la posibilidad de retroalimentación ascendente. Chiavenato (2009) plantea que la comunicación bidireccional fomenta la participación y el compromiso de los trabajadores, al sentirse escuchados en la toma de decisiones. De manera complementaria, Schein (1992) afirma que este tipo de comunicación fortalece la cultura organizacional y genera confianza entre líderes y subordinados.

Dimensión 5: Condiciones laborales: Incluye aspectos físicos, económicos, psicosociales y de infraestructura que rodean el ambiente de trabajo. Determina si estos factores favorecen el bienestar del colaborador y su productividad. Comprende los siguientes Indicadores:

a. Condiciones físicas del trabajo, que hace referencia al ambiente material en el que el empleado realiza sus actividades: iluminación, ventilación, ruido, seguridad y ergonomía. Herzberg (1959), en su teoría de los dos factores, señala que las condiciones físicas del lugar de trabajo constituyen factores higiénicos, cuya ausencia puede generar insatisfacción y desmotivación. Chiavenato (2009) agrega que un entorno físico adecuado no solo evita riesgos, sino que también incrementa la comodidad y el rendimiento del trabajador.

b. Condiciones económicas, relacionadas con el salario, beneficios sociales, incentivos y estabilidad laboral que recibe el colaborador. Robbins y Judge (2017) destacan que la compensación justa y competitiva es uno de los principales determinantes de la satisfacción laboral. Por su parte, Davis y Newstrom (2003) señalan que los incentivos económicos funcionan como un estímulo que refuerza la motivación extrínseca del trabajador, siempre que estén alineados con su desempeño y expectativas.

c. Condiciones psicosociales, el cual abarca las relaciones interpersonales, el clima laboral y el equilibrio entre la vida personal y laboral. Sauter y Murphy (1995) sostienen que los factores psicosociales influyen de manera decisiva en la salud mental y el desempeño del empleado. Del mismo modo, Fernández (2010) enfatiza que un ambiente de trabajo positivo, basado en el respeto y la cooperación, potencia la productividad y reduce el estrés organizacional.

2.3.2 Segunda variable: Desempeño Laboral

El desempeño laboral se entiende como el conjunto de acciones, comportamientos y resultados observables con los que el trabajador cumple sus funciones dentro de la organización. Para Palmar, Valero y Jhoan (2014), el desempeño se define como la manera en que el colaborador responde a las exigencias del puesto de trabajo de manera eficiente, en consonancia con los objetivos institucionales. Alles (2002) añade que el desempeño es la manifestación visible de las competencias laborales alcanzadas, integrando conocimientos, habilidades, actitudes, motivaciones y valores. Este desempeño se observa tanto en la aplicación técnica de tareas como en el compromiso con la organización, por su parte Robbins (2004) lo considera como la expresión del comportamiento laboral orientado a resultados, y destaca que este varía según las características personales del trabajador. Por su parte, Stoner (1996) subraya que el desempeño es el nivel de eficacia con que el colaborador realiza las funciones asignadas según los parámetros establecidos por la empresa.

El desempeño laboral, según la perspectiva de Chiavenato (1996), se define a través de un conjunto de características esenciales que delinean la contribución efectiva de un empleado

a los objetivos de la organización. La **adaptabilidad**, por ejemplo, se refiere a la capacidad de un individuo para ajustarse con flexibilidad a nuevas situaciones, tareas o cambios en el entorno de trabajo, lo que es crucial en contextos dinámicos y volátiles (Robbins & Judge, 2019). Esta característica permite a los trabajadores responder de manera eficaz a los desafíos inesperados sin sacrificar la productividad.

Otra cualidad fundamental es la **comunicación**, entendida como la efectividad en la transmisión de ideas, tanto a nivel individual como en el trabajo en equipo (Schein, 2010). Una comunicación clara y transparente es la base para la coordinación de esfuerzos y la resolución de conflictos, lo que mejora la eficiencia operativa. La **iniciativa**, por su parte, se manifiesta en la proactividad del empleado para asumir responsabilidades más allá de lo estrictamente requerido, contribuyendo a la innovación y al desarrollo de soluciones (Bass & Avolio, 1994).

El **conocimiento** es un pilar técnico y conceptual del trabajo, que abarca el dominio de las herramientas y los procedimientos específicos de la labor (Noe, Clarke & Klein, 2014). La actualización constante de este conocimiento es lo que permite mantener un alto nivel de calidad. El **trabajo en equipo** es la cooperación armónica entre los miembros de un grupo, lo que fomenta un clima organizacional positivo y facilita el logro de metas colectivas (Ostroff, Kinicki & Tamkins, 2003).

Finalmente, el desempeño laboral también se caracteriza por la **estandarización y mejora** constante, es decir, la búsqueda de cumplir con los estándares de calidad y optimizar los procesos de manera continua. Esto se complementa con el **desarrollo y potenciación del trabajo**, que es la capacidad del empleado para implementar soluciones que no solo fortalecen el desempeño presente, sino que también garantizan un mejor rendimiento en el futuro (Salas, Tannenbaum, Kraiger & Smith-Jentsch, 2012).

2.3.2.1 Dimensiones del Desempeño Laboral

Se empleó el modelo propuesto por Palmar, Valero y Jhoan (2014) y son las siguientes:

Dimensión 1: Nivel de Motivación: Se refiere a la disposición del trabajador para cumplir metas institucionales, no solo en el presente sino con una visión a largo plazo.

Se expresa a través de la iniciativa, innovación y disposición al cambio. Comprende los siguientes Indicadores:

a. La iniciativa, entendida como la voluntad del trabajador para actuar de manera proactiva, proponiendo soluciones y asumiendo responsabilidades sin necesidad de supervisión constante. McClelland (1961), en su teoría de las necesidades, considera que las personas con alta motivación de logro tienden a mostrar iniciativa para superar retos y alcanzar metas desafiantes. Robbins y Judge (2017) complementan señalando que la iniciativa se asocia a una actitud positiva hacia el trabajo y a la disposición para asumir nuevos desafíos.

b. Innovación, que implica la capacidad del colaborador para generar ideas nuevas, mejorar procesos y adaptarse creativamente a las demandas del entorno laboral. Amabile (1996) sostiene que la motivación intrínseca es un factor decisivo en la expresión de la creatividad e innovación dentro de las organizaciones. De igual forma, Chiavenato (2009) plantea que la innovación es un resultado directo de un ambiente motivador, en el cual los empleados se sienten libres de proponer mejoras y experimentar cambios.

c. Disposición al cambio, que se refiere a la apertura del trabajador para aceptar y adaptarse a transformaciones en la organización, ya sea en procesos, roles o estrategias. Lewin (1947), en su modelo de cambio organizacional, explica que la disposición al cambio está vinculada con la motivación para abandonar hábitos arraigados y adoptar nuevas conductas. En la misma línea, Kotter (1996) afirma que los colaboradores motivados son más proclives a aceptar cambios porque ven en ellos oportunidades de aprendizaje y crecimiento.

Dimensión 2: Responsabilidad en el desempeño de funciones: Implica el cumplimiento riguroso de tareas asignadas, el manejo transparente de recursos y la toma de decisiones proactivas.

a. Cumplimiento de tareas asignadas, que consiste en realizar de manera oportuna y eficiente las actividades establecidas en el puesto de trabajo. Chiavenato (2009) plantea

que la responsabilidad se evidencia en el grado de disciplina y compromiso del trabajador para alcanzar los resultados esperados. Robbins y Judge (2017) sostienen que el cumplimiento constante de las funciones constituye un elemento esencial de la efectividad organizacional y fortalece la confianza de los superiores.

b. Manejo transparente de los recursos, el cual implica administrar de forma honesta y eficiente los bienes materiales, financieros o informativos de la organización. Fayol (1916), en su teoría clásica de la administración, ya consideraba la responsabilidad en la gestión de recursos como un principio básico de la función administrativa. Davis y Newstrom (2003) refuerzan esta idea al señalar que la transparencia y el uso correcto de los recursos fortalecen la integridad institucional y evitan conflictos éticos dentro del trabajo.

c. Toma de decisiones proactivas, que se refiere a la disposición del trabajador para anticiparse a los problemas, asumir riesgos calculados y actuar de manera autónoma en la solución de situaciones. McClelland (1961) relaciona esta conducta con la motivación de logro, indicando que los individuos responsables tienden a tomar decisiones orientadas a resultados y mejoras continuas. En la misma línea, Koontz y Weihrich (2013) destacan que la proactividad en la toma de decisiones es una característica clave de los colaboradores responsables, ya que contribuye a la eficiencia y a la innovación organizacional.

Dimensión 3: Liderazgo y trabajo en equipo: Evalúa la capacidad del colaborador para guiar, influir y trabajar de forma colaborativa hacia objetivos comunes. Involucra la autogestión y el modelamiento de conductas.

a. Capacidad de guiar e influir en otros, entendida como la habilidad del trabajador para orientar a sus compañeros, generar confianza y motivarlos hacia la consecución de las metas. Bass (1990), en su teoría del liderazgo transformacional, plantea que los líderes efectivos inspiran, influyen y generan compromiso colectivo mediante su ejemplo y visión. De manera complementaria, Robbins y Judge (2017) destacan que la influencia positiva en los equipos es clave para la efectividad organizacional y la satisfacción de los miembros.

b. Colaboración en equipo, que implica la disposición para trabajar de forma conjunta, aportando ideas, respetando roles y apoyando la consecución de resultados colectivos. Katzenbach y Smith (1993) sostienen que el trabajo en equipo efectivo se caracteriza por la responsabilidad compartida, la confianza mutua y la complementariedad de habilidades. Por su parte, Chiavenato (2009) subraya que la colaboración fomenta un clima organizacional armónico, fortaleciendo tanto la productividad como la cohesión social.

c. Autogestión y modelamiento de conductas, que se refiere a la capacidad del colaborador para autorregularse, asumir responsabilidades de manera autónoma y servir de ejemplo para los demás. Manz y Sims (1987), en sus estudios sobre liderazgo autogestionado, sostienen que los individuos que practican la autogestión potencian la eficacia grupal al asumir la responsabilidad de sus acciones y modelar conductas positivas. Asimismo, Senge (1990) enfatiza que el modelamiento dentro de los equipos es esencial para generar aprendizajes colectivos y consolidar una cultura de colaboración y confianza.

Dimensión 4: Formación y desarrollo personal: Hace referencia al compromiso del trabajador con su crecimiento personal y profesional mediante procesos de capacitación, actualización y desarrollo de carrera.

a. Participación en programas de capacitación, entendida como la disposición del trabajador para involucrarse en actividades formativas que fortalezcan sus conocimientos y competencias. Chiavenato (2009) plantea que la capacitación es una inversión estratégica, pues eleva el desempeño individual y colectivo dentro de la organización. En la misma línea, Robbins y Judge (2017) afirman que la participación activa en programas de formación fomenta la satisfacción laboral y refuerza el compromiso organizacional.

b. Actualización constante, que implica la búsqueda continua de nuevas competencias frente a los cambios en el entorno laboral, tecnológico y social. Senge (1990), en su propuesta de la “organización que aprende”, sostiene que el aprendizaje individual es clave para la innovación y adaptación de la empresa. De manera complementaria,

Drucker (1999) enfatiza que en la sociedad del conocimiento el trabajador debe mantenerse actualizado permanentemente para seguir siendo competitivo y aportar valor en su campo.

c. Planificación y desarrollo de carrera, referido a la capacidad del trabajador para definir sus metas profesionales a largo plazo y diseñar estrategias para alcanzarlas. Hall (2002) introduce el concepto de “carrera proteica”, destacando la autonomía y la adaptabilidad del individuo en la gestión de su propio desarrollo. A su vez, Greenhaus, Callanan y Godshalk (2010) señalan que la planificación de carrera favorece la motivación, ya que conecta las aspiraciones personales con las oportunidades de crecimiento que ofrece la organización.

Dimensión 5: Responsabilidad social y ambiental: Dimensión que considera la conciencia ambiental y el compromiso del trabajador con prácticas sostenibles dentro y fuera del entorno organizacional.

a. Conciencia ambiental, entendida como la sensibilidad del colaborador frente a los problemas ecológicos y su disposición para actuar de manera respetuosa con el entorno. Dunlap y Van Liere (1978), en su “Nuevo Paradigma Ecológico”, plantean que la conciencia ambiental surge cuando los individuos reconocen los límites de los recursos naturales y la necesidad de protegerlos. Por su parte, Lozano (2008) señala que en el ámbito laboral la conciencia ambiental se traduce en comportamientos cotidianos que minimizan el impacto negativo de la actividad productiva.

b. Compromiso con prácticas sostenibles, que implica la adopción de conductas orientadas al uso racional de recursos, la reducción de residuos y la eficiencia energética. Elkington (1997), con su modelo del “triple bottom line”, destaca que la sostenibilidad integra tres dimensiones: económica, social y ambiental, y que el compromiso de los trabajadores con estas prácticas es fundamental para lograr equilibrio. Asimismo, Porter y Kramer (2006) sostienen que cuando los colaboradores asumen prácticas sostenibles, no solo fortalecen la responsabilidad empresarial, sino que también generan valor compartido para la sociedad.

c. Participación en acciones de responsabilidad social, que se refiere al grado en que el trabajador se involucra en programas comunitarios, voluntariado o iniciativas solidarias impulsadas por la organización. Carroll (1991), en su pirámide de la responsabilidad social corporativa, señala que el compromiso de los individuos en este tipo de acciones refleja la dimensión ética y filantrópica de la responsabilidad social. En la misma línea, Fernández y Bajo (2012) afirman que la participación activa de los trabajadores en proyectos sociales y ambientales fortalece la identidad organizacional y refuerza la cultura de sostenibilidad.

2.4 Glosario

Autorrealización

Percepción del trabajador sobre las oportunidades que le brinda la organización para su crecimiento personal y profesional dentro del entorno laboral (Palma, 2004).

Clima Organizacional

Percepción colectiva que tienen los miembros de una organización sobre su entorno laboral, incluyendo factores como relaciones humanas, supervisión, comunicación, condiciones materiales y estilo de liderazgo. Influye directamente en el comportamiento y desempeño de los trabajadores (Chiavenato, 2007; Robbins, 2004).

Clima de diversidad e inclusión

Describe un entorno de trabajo percibido como justo e integrador, donde se favorece que las personas independientemente de sus características se sientan incluidas y tratadas con equidad (Holmes IV et al., 2021).

Comunicación Organizacional

Nivel de fluidez, claridad y efectividad con el que circula la información dentro de la empresa, permitiendo una adecuada coordinación entre los distintos niveles jerárquicos y áreas (Palma, 2004; Robbins, 2004).

Competencias Laborales

Conjunto integrado de conocimientos, habilidades, actitudes, valores y capacidades personales que permiten a un trabajador desempeñarse eficazmente en su puesto (Alles, 2002).

Condiciones Laborales

Conjunto de factores físicos, materiales, económicos y psicosociales que influyen en la ejecución del trabajo diario y el bienestar del trabajador (Palma, 2004).

Desempeño Laboral

Nivel de cumplimiento de las funciones asignadas por parte del trabajador, en concordancia con los objetivos organizacionales, procedimientos técnicos y estándares de productividad. Incluye conocimientos, habilidades, actitudes y valores (Alles, 2002; Robbins, 2004; Palmar et al., 2014).

Desempeño laboral individual

Conducta del individuo en el trabajo con capacidad de generar valor y ventaja competitiva para la organización; suele comprender dominios como desempeño de tarea, contextual y conductas contraproducentes (Platania et al., 2024).

Demandas laborales

Aspectos del trabajo que requieren esfuerzo físico y/o mental sostenido y que, cuando son elevadas o crónicas, pueden implicar **costos** (fatiga, tensión, desgaste) para la persona (Bakker & Demerouti, 2023).

Engagement laboral

Estado psicológico positivo y motivacional asociado a la experiencia laboral, vinculado a mayor energía, involucramiento y conexión con la tarea, y entendido como un mecanismo clave en modelos contemporáneos como JD-R (Bakker & Demerouti, 2023).

Formación y Desarrollo Personal

Proceso continuo de aprendizaje y mejora de competencias profesionales del trabajador, vinculado con su crecimiento dentro de la organización y su plan de carrera (Alles, 2002).

Fortaleza del clima

Alude al grado de acuerdo interno (homogeneidad) entre los miembros respecto del clima; un clima es “más fuerte” cuando las percepciones están más alineadas dentro del grupo (He et al., 2023).

Involucramiento Laboral

Grado de identificación, compromiso y alineación del trabajador con los valores y objetivos institucionales de la empresa (Palma, 2004).

Liderazgo Laboral

Capacidad del trabajador para influir positivamente en otros, guiando al equipo hacia el logro de objetivos comunes, a través de la autogestión y el ejemplo (Alles, 2002).

Liderazgo implicador

Estilo de liderazgo centrado en conductas que facilitan, fortalecen, conectan e inspiran a las personas, con el propósito de potenciar su implicación y energía en el trabajo (Schaufeli, 2021).

Microclima Organizacional

Variación del clima organizacional que puede darse entre diferentes áreas o departamentos dentro de una misma empresa. Está determinado por factores específicos como el estilo de liderazgo local, las relaciones interpersonales o la distribución de recursos (Chiavenato, 2007).

Motivación Laboral

Disposición y energía interna del trabajador para actuar con entusiasmo y persistencia en el cumplimiento de sus funciones, con proyección hacia el logro de metas futuras (Alles, 2002).

Nivel del clima

Se refiere al grado (más favorable o desfavorable) en que un grupo/organización evalúa su clima, normalmente expresado como el promedio de percepciones de los miembros (He et al., 2023).

Recursos laborales

Aspectos del trabajo (p. ej., apoyo, autonomía, claridad de rol, retroalimentación) que ayudan a lograr objetivos, reducir costos asociados a demandas y promover crecimiento y motivación (Bakker & Demerouti, 2023).

Responsabilidad Funcional

Compromiso del trabajador con el cumplimiento de sus tareas, obligaciones y resultados esperados, actuando con transparencia, ética y proactividad (Alles, 2002).

Responsabilidad Social y Ambiental

Compromiso del trabajador y de la organización con prácticas sostenibles, orientadas al bienestar colectivo y a la preservación del entorno natural y social (Alles, 2002).

Seguridad psicológica

Estado o condición de riesgo interpersonal reducido, que facilita hablar, preguntar, proponer y reconocer errores sin temor a consecuencias sociales negativas, especialmente en contextos laborales colaborativos (Edmondson & Bransby, 2023).

Supervisión

Percepción que tienen los trabajadores respecto al acompañamiento, orientación y control brindado por sus superiores, que les permite desarrollar sus tareas adecuadamente (Palma, 2004).

Trabajo en Equipo

Habilidad de los trabajadores para colaborar con otros en función de metas comunes, promoviendo la cooperación, la armonía y el consenso organizacional (Chiavenato, 1996; Alles, 2002).

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Esta investigación basada en los entornos, cuyas metas y pretende lograr un gran nivel de conocimiento para lo cual se tienen los objetivos siguientes:

3.1.1 Tipo de Investigación

La investigación es de tipo aplicada, de acuerdo con Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) tiene como finalidad conocer el grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Evaluando el grado de asociación entre las variables, las miden y después, cuantifican y analizan dicha vinculación. Es de alcance correlacional, porque se usarán medios de pruebas estadísticas destinadas a evaluar la existencia, tipo y fuerza de correlación entre las variables de estudio, y sus respectivas dimensiones. La investigación seguirá el enfoque cuantitativo, pues se cumplirá, de forma sistemática y secuencial, pasos y actividades planificados que comprenderán, entre otros, la redacción del problema de investigación, los objetivos, un marco teórico, la hipótesis de investigación, la ejecución del trabajo de campo y pruebas estadísticas para evaluación de las hipótesis, y dar respuesta al problema de investigación.

3.1.2 Enfoque de la investigación

El enfoque es cuantitativo de acuerdo con Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) es un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones, son pasos rigurosos a cumplir donde finalmente se analizan y vinculan las variables para finalmente comprobar nuestra hipótesis usando un análisis estadístico. En nuestro caso probaremos: que el Clima organizacional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa QH Group Service S.A.C., Lima 2022.

3.1.3 Diseño de la Investigación

El diseño es no experimental ya que no se manipula deliberadamente las variables, donde se observa y mide fenómenos en el contexto natural para analizarlos. No se tiene control sobre las variables, está basada en la encuesta, opinión de una muestra determinada de la población para ver las reacciones respecto a las variables identificadas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.1.3.1 Alcance de la investigación

La investigación es de alcance descriptivo-correlacional. Es descriptiva porque presenta los niveles de las variables y de sus dimensiones mediante frecuencias, porcentajes, tablas y gráficos; y es correlacional porque analiza la fuerza y dirección de la asociación entre el clima organizacional, sus dimensiones y el desempeño laboral mediante pruebas estadísticas pertinentes.

3.1.3.2 Corte

El estudio es de corte transversal, debido a que la información fue recolectada en un único momento. En la investigación, los trabajadores fueron convocados para responder los cuestionarios de manera presencial, con coordinación previa con la empresa y respetando la voluntariedad de participación.

3.2 Población de Estudio

De acuerdo Hernández – Sampieri y Mendoza (2018), es el conjunto de seres humanos que comparten especificaciones comunes. En nuestra investigación estará conformada por los 125 trabajadores de QH Group Service SAC quienes comparten diariamente el trabajo con el propósito de hacer crecer a la organización desde las diferentes áreas de la empresa.

3.3 Tamaño de Muestra

La muestra es un subgrupo de la población del cual se obtiene información representativa para responder al problema de investigación. En este estudio se consideró una muestra de 95 trabajadores de QH Group Service S.A.C. La determinación del tamaño muestral se realizó considerando una población finita, un nivel de confianza de 95%, un margen de error de 5% y proporciones esperadas de $p = 0,50$ y $q = 0,50$.

La fórmula aplicada para población finita fue la siguiente (Aguilar, 2005):

$$Z^2 n = (N \times Z^2 \times p \times q) / [d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q]$$

Donde:

n: tamaño muestral

N: tamaño poblacional

Z: de acuerdo a la confianza asignada la constante dependiente.

d: error muestral deseado

p: probabilidad de éxito

q: probabilidad de fracaso (1-p)

$N = 125$

$Z = 1.96$ (nivel de confianza 95%)

$d =$ error muestral 5%

$p = 0.50$

$q = 0.50$

Al reemplazar los valores en la fórmula se obtiene:

$1.96^2 n = (125 \times 1.96^2 \times 0,50 \times 0,50) / [(0,05^2 \times 124) + (1.96^2 \times 0,50 \times 0,50)] = 95$
trabajadores, aproximadamente.

$$0.05^2 1.96^2$$

Por lo tanto, la investigación estuvo constituida por una muestra de 95 trabajadores de QH Group Service S.A.C.

3.4 Técnicas de recolección de datos

3.4.1 Encuesta

Se utilizó la técnica de la encuesta para medir ambas variables. El instrumento de clima organizacional estuvo conformado por 17 ítems y el instrumento de desempeño laboral por 17 ítems. La aplicación permitió recoger la percepción de los trabajadores de QH Group Service S.A.C. sobre su entorno laboral, así como su valoración del desempeño en el contexto organizacional estudiado.

3.4.2 Cuestionario

El cuestionario es un instrumento que mediante un conjunto de preguntas permite recolectar los datos de ambas variables consideradas en la investigación, deben ser congruentes con el planteamiento del problema y la hipótesis. Los cuestionarios se utilizan en las encuestas de todo tipo e implementan en todos los campos en este caso en las variables Clima organizacional y desempeño laboral Hernández – Sampieri y Mendoza (2018). El cuestionario de nuestra investigación está en el Anexo1 para ambas variables.

3.4.3 Ficha técnica

Ficha técnica del instrumento para la medición de la variable Clima Organizacional

Ficha técnica	
Variable 1	Clima Organizacional
Nombre	Sondeo sobre la impresión del clima organizacional en la empresa QH Group Service SAC
Autores	Sonia Palma Carrillo
Adaptado	Rossmory Contreras Carrión
Universidad	Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2022
Objetivo	Determinar la relación existente entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa QH Group Service S.A.C.
Lugar de aplicación	QH Group Service SAC
Forma de aplicación	Directa
Duración	22 minutos
Medición: escala de Likert del 1 al 5	1.Totalmente de acuerdo= 1punto 2. De acuerdo =2 puntos 3. Indiferente=3 puntos 4. En desacuerdo= 4puntos 5. Totalmente en desacuerdo=5 puntos
Procedimiento de puntuación	Alto (69-85) Medio (34-68) Bajo (17-33)

Ficha técnica del instrumento para la medición de la variable Desempeño Laboral

Ficha técnica	
Variable 2	Desempeño Laboral
Nombre	Sondeo sobre la impresión del clima organizacional de la empresa QH Group Service SAC
Autores	Alles
Adaptado	Rossmaty Contreras Carrión
Universidad	Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2022
Objetivo	Determinar la relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa QH Group Service S.A.C.
Lugar de aplicación	QH Group Service SAC
Forma de aplicación	Directa
Duración	22 minutos
Medición: escala de Likert del 1 al 5	1.Totalmente de acuerdo= 1punto 2. De acuerdo =2 puntos 3. Indiferente=3 puntos 4. En desacuerdo= 4puntos 5. Totalmente en desacuerdo=5 puntos
Procedimiento de puntuación	Alto (69-85) Medio (34-68) Bajo (17-33)

3.4.4 Fiabilidad

La fiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante procedimientos estadísticos que permiten comprobar la consistencia interna de los ítems. En esta investigación, los datos fueron procesados en el programa SPSS y se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach, considerando que valores superiores a 0,70 son aceptables y valores cercanos o superiores a 0,90 evidencian una consistencia interna muy alta (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Fiabilidad de la variable clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
.968	17

El resultado para la variable clima organizacional integrado por 17 preguntas es de 0.968, la cual indica que el instrumento es sumamente confiable debido a que se encuentra en el rango de 0.90 a 1. En consecuencia, el instrumento elaborado para esta variable es aceptable y procede su aplicación.

Fiabilidad de la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
.966	17

El resultado para la variable desempeño laboral integrado por 17 preguntas es de 0.966, la cual indica que el instrumento es sumamente confiable debido a que se encuentra en el rango de 0.90 a 1. En consecuencia, el instrumento elaborado para esta variable es aceptable y procede su aplicación.

3.4.5 Validación de Instrumento

La validez del instrumento fue respaldada mediante juicio de expertos, lo que permitió verificar la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems con las variables y dimensiones de estudio. Este procedimiento contribuyó a garantizar que los cuestionarios respondieran a los objetivos de la investigación y fueran adecuados para la población analizada.

Nombre y apellido del experto	Grado	Universidad	Especialidad	Promedio de valoración
Diego Edher Maurtua Ollaguez	Magister	Pontificia Universidad Católica del Perú	En Administración Estratégica de empresas	86%
Sandra Antonia Condori	Magister	Pontificia Universidad Católica del Perú	En Administración Estratégica de empresas	86%
Carlos Erasmo Yépez Valeriano	Magister	Pontificia Universidad Católica del Perú	En Administración Estratégica de empresas	86%

El cuestionario se aplicó según la versión validada por juicio de expertos. La aplicación fue presencial, coordinada con la directiva de QH Group Service S.A.C. y desarrollada respetando los procesos internos de la organización, la participación voluntaria y la confidencialidad de la información.

Asimismo, se recomienda que la versión final de la tesis precise de forma explícita el tipo de muestreo aplicado, el criterio de inclusión y exclusión de participantes, el procedimiento de consentimiento informado, el resguardo de la confidencialidad y el criterio estadístico utilizado para seleccionar la prueba de correlación. Estos elementos fortalecen la transparencia metodológica y facilitan la replicabilidad del estudio.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La presente investigación tiene un alcance descriptivo correlacional. De estudio no experimental usando un cuestionario de 34 preguntas siendo 17 para la primera variable y las demás 17 para la segunda variable a 95 colaboradores de las diferentes áreas. Los resultados del cuestionario se interpretaron y analizó. El objetivo general fue evidenciar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022, según la hipótesis, el clima organizacional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022.

4.1 Análisis, interpretación y explicación de resultados

Escala valorativa de las variables

En el siguiente cuadro 6 se detalló rangos, puntajes teóricos y niveles de la variable Clima organizacional la cual logra 85 puntos, para las dimensiones se logra entre 6 y 20 puntos.

Tabla 1

Escala valorativa de la variable Clima Organizacional

Variables y dimensiones	Puntajes		Niveles		
	Mínimo	Máximo	Bajo	Medio	Alto
Clima Organizacional	38	85	38-50	51-69	70-85
Realización personal	10	20	6-9	10-12	13-20
Involucramiento laboral	8	20	6-9	10-12	13-20
Supervisión	7	15	6-9	10-12	13-20
Comunicación	6	15	6-9	10-12	13-20
Condiciones laborales	7	15	6-9	10-12	13-20

En el cuadro 7, los puntajes teóricos, rangos y niveles del Desempeño laboral llegando a 84 puntos, y para las dimensiones entre 6 y 20 puntos.

Tabla 2**Escala valorativa de la variable Desempeño Laboral**

Variables y dimensiones	Puntajes		Niveles		
	Mínimo	Máximo	Bajo	Medio	Alto
Desempeño laboral	36	84	36-50	51-69	70-85
Motivación	7	15	6-9	10-12	13-20
Responsabilidad	7	15	6-9	10-12	13-20
Liderazgo	8	20	6-9	10-12	13-20
Formación	8	20	6-9	10-12	13-20
Medio ambiente	6	14	6-9	10-12	13-20

4.2 Resultados Descriptivos

Aquí se muestra los resultados estadísticos a nivel descriptivo las variables y dimensiones, como también las frecuencias de acuerdo con sus niveles y rangos, considerando los porcentajes. Un total de 95 trabajadores respondieron el cuestionario de 34 preguntas.

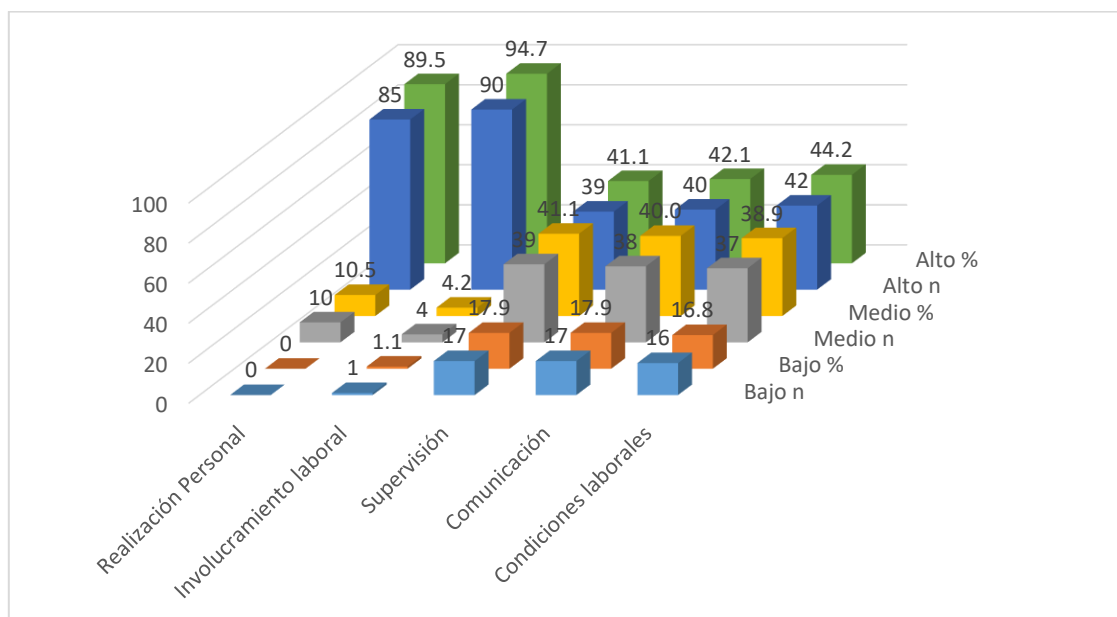
4.2.1 Análisis descriptivo de los resultados de la variable Clima Organizacional.

Tabla 3

Niveles de distribución de las dimensiones del Clima Organizacional

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	N	%	N	%	N	%
Realización Personal	0	0	10	10.5	85	89.5	95	100
Involucramiento laboral	1	1.1	4	4.2	90	94.7	95	100
Supervisión	17	17.9	39	41.1	39	41.1	95	100
Comunicación	17	17.9	38	40.0	40	42.1	95	100
Condiciones laborales	16	16.8	37	38.9	42	44.2	95	100

Figura 1: Niveles de distribución de las dimensiones del Clima Organizacional



Interpretación

El total de 95 trabajadores de QH Group Service SAC es evidenciado en el cuadro 8 y figura 1. En cuanto a la dimensión referente a la Realización Personal, el 0% de trabajadores piensa que es bajo; mientras que el 10,5% piensa que es medio y el 89,5% es alto. Sobre la segunda dimensión referida al Involucramiento Laboral, el 1,1% de encuestados manifiesta que es

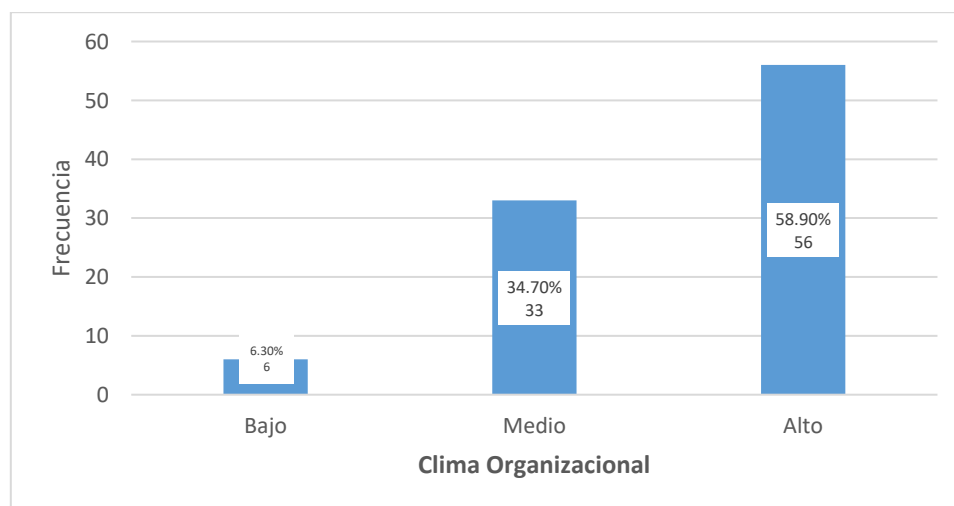
bajo y el 4,2% manifiestan que es medio y el 94,7% alto. Referido a la tercera dimensión Supervisión, el 17,9% de colaboradores manifiesta que es bajo; mientras que el 41,1% manifiesta que es medio y el 41,1% alto. En a la dimensión denominada Comunicación, el 17,9% manifiestan que es bajo; el 40% manifiestan que es medio, mientras que 42,1% manifiestan que es alto. En lo que respecta a la quinta dimensión sobre las Condiciones Laborales, el 16,8% manifiestan que es bajo; el 38,9% manifiestan que es medio, mientras que 44,2% manifiestan que es alto.

Tabla 4

Niveles de distribución del Clima organizacional.

Clima Organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje
Nivel	Bajo	6	6.3
	Medio	33	34.7
	Alto	56	58.9
	Total	95	100.0

Figura 2: Niveles de distribución del Clima Organizacional



Interpretación

Mientras que el cuadro 9 y figura 2, muestra que del total de 95 trabajadores de QH Group Service SAC, el 6.30% manifiestan que es bajo el clima organizacional; el 34,70%

manifiestan que es medio, mientras que el 58,90% es alto. La figura nos grafica que se tiene un buen clima organizacional.

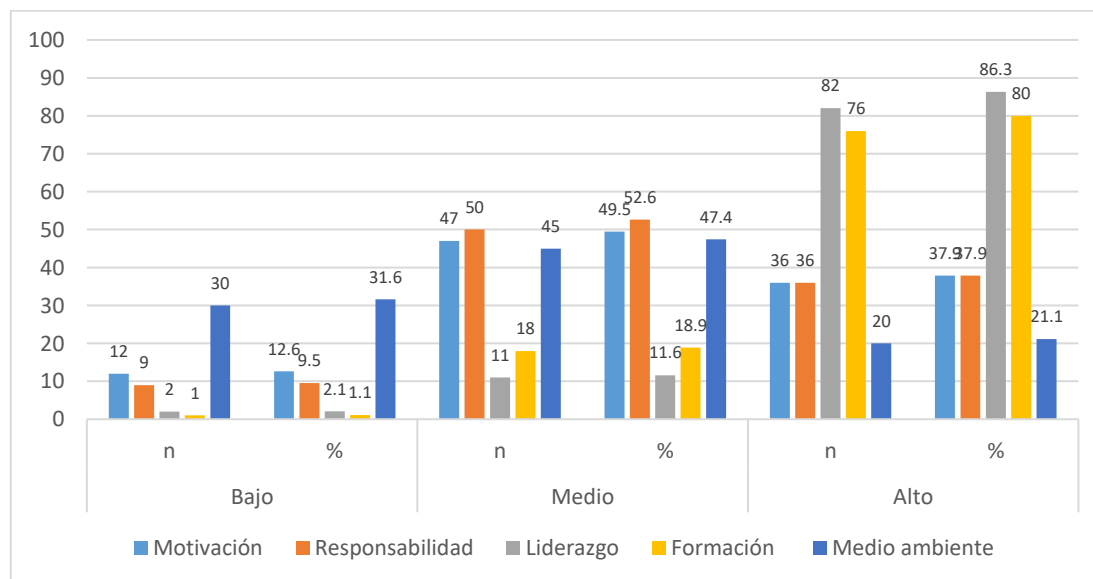
4.2.2 Análisis descriptivo de los resultados del desempeño laboral

Tabla 5

Niveles de distribución de las dimensiones del desempeño laboral

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%
Motivación	12	12.6	47	49.5	36	37.9	95	100
Responsabilidad	9	9.5	50	52.6	36	37.9	95	100
Liderazgo	2	2.1	11	11.6	82	86.3	95	100
Formación	1	1.1	18	18.9	76	80	95	100
Medio ambiente	30	31.6	45	47.4	20	21.1	95	100

Figura 3: Niveles de distribución de las dimensiones del desempeño laboral



Interpretación

En el cuadro 10, se evidencia que del total de 95 trabajadores de QH Group Service SAC, el 12,6% manifiestan que el Desempeño Laboral en su dimensión denominada Motivación es baja; el 49,5% manifiestan que es media, mientras que 37,9% manifiestan que es alta. En

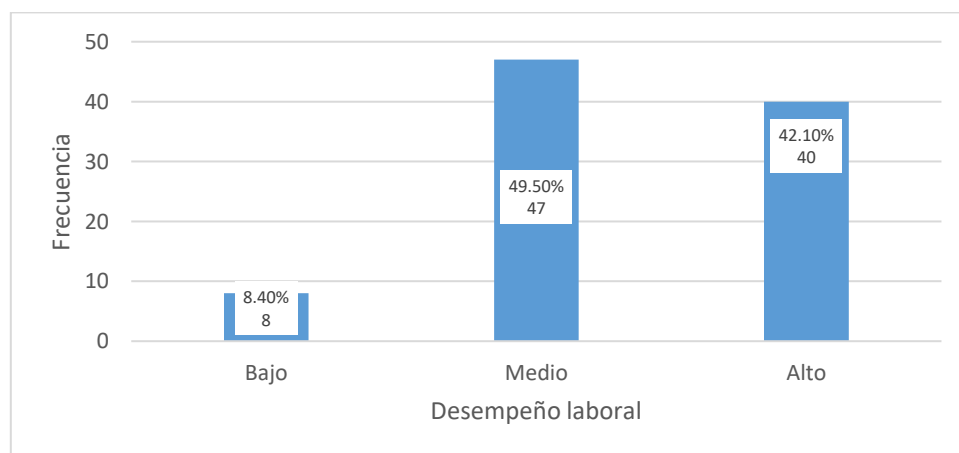
cuanto a la segunda dimensión denominada Responsabilidad, el 9,5% de trabajadores manifiestan que es de nivel bajo, 52,6% indican que es de nivel medio y el 37,9% es alto. Sobre la tercera dimensión referida al Liderazgo, el 2,1% de trabajadores manifiestan que es baja; el 11,6% manifiestan que es media, mientras que 82% manifiestan que es alta. Mientras que para la dimensión Formación, el 1,1% de trabajadores manifiestan que es baja; el 18,9% manifiestan que es media, mientras que 80% manifiestan que es alta. En lo referente a la quinta dimensión correspondiente Medio ambiente, el 31,6% de trabajadores manifiestan que es baja; el 47,4% manifiestan que es media, mientras que 21,1% manifiestan que es alta.

Tabla 6

Niveles de distribución de desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel	Bajo	8	8.4
	Medio	47	49.5
	Alto	40	42.1
	Total	95	100

Figura 4: Niveles de distribución del Desempeño laboral



Interpretación

Por otra parte, en el cuadro 11 y figura 4, muestra que del total de 95 trabajadores de QH Group Service SAC, el 8,4% manifiestan que es bajo el desempeño laboral; el 49,5% que es medio, mientras que 42,1% manifiestan que es alta. La figura 4 nos presenta gráficamente que tenemos un desempeño laboral de medio a alto de los trabajadores.

4.2.3 Distribución de la tabla de contingencia de las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Tabla 7

Distribución de la tabla de contingencia de las variables clima organizacional y desempeño laboral

Tabla cruzada Clima organizacional * Desempeño laboral

			Desempeño laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Clima Organizacional	Bajo	Recuento	5	1	0	6
		% del total	5.3%	1.1%		6.4%
	Medio	Recuento	3	30	0	33
		% del total	3.2%	31.6%		34.8%
	Alto	Recuento	0	16	40	56
		% del total	0	16.7%	42.1%	58.8%
Total	Recuento		8	47	40	95
	% del total		8.50%	49.40%	42.1%	100%

Interpretación

Podemos observar en el cuadro 12 que un 6,4% de colaboradores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022, indica que el Clima Organizacional es bajo y el 5,3% el Desempeño Laboral es bajo; el 34,8% manifiestan que el Clima Organizacional es medio y el 31,6% su Desempeño Laboral es medio; mientras que 58,8% manifiestan que el Clima Organizacional es alto y que el 42,1% su Desempeño Laboral es alto.

4.3 Prueba de Hipótesis

4.3.1 Prueba de Hipótesis general

H1: El Clima Organizacional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022.

Ho: El Clima Organizacional no se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral

de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022.

Tabla 8

Prueba de hipótesis general

		Correlaciones	
		Clima Organizacional	Desempeño laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,870"
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	95	95
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,870"	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

De acuerdo con el cuadro 13, el valor de significancia fue $p = 0,000$, menor que 0,05; por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. En consecuencia, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral. Según el coeficiente de Pearson, la correlación es positiva alta ($r = 0,870$), lo que indica que una mejor percepción del clima organizacional se asocia con un mayor nivel de desempeño laboral.

4.3.2 Prueba de hipótesis específicas

4.3.2.1 Prueba de hipótesis específica 1.

H1: La dimensión de Realización personal se vincula de manera significativa con el Desempeño Laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022.

Ho: La dimensión de Realización personal no se relaciona de forma significativa con el Desempeño Laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022.

Tabla 9**Prueba de hipótesis específica 1**

Correlaciones			
		Realización	Desempeño laboral
Realización	Correlación de Pearson	1	,809"
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,809"	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

Observando el cuadro 14 muestra que su valor de significancia es $0,000 < 0.05$, por tanto, rechazamos la hipótesis nula, y validamos la hipótesis alterna, por lo tanto, la realización personal se relaciona de manera significativa al desempeño laboral. Según el coeficiente de Pearson la correlación es positiva con un 0,809, es decir la dimensión de Realización influye positivamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022.

4.3.2.2 Prueba de hipótesis específica 2.

H1: La dimensión del Involucramiento laboral se relaciona de forma significativa con el Desempeño Laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022.

H0: La dimensión del Involucramiento laboral no se relaciona de forma significativa con el Desempeño Laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022.

Tabla 10**Prueba de hipótesis específica 2**

Correlaciones			
		Involucramiento	Desempeño laboral
Involucramiento	Correlación de Pearson	1	,809"
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,809"	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

Observando el cuadro 15 mostramos que el valor de significancia es de $0,000 < 0.05$, por tanto, rechazamos la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, por tanto, el involucramiento laboral se vincula de manera significativa al desempeño laboral. Según el coeficiente de Pearson la correlación es positiva con un 0,809, es decir la dimensión del Involucramiento influye positivamente al Desempeño Laboral de los colaboradores de QH Group Service S.A.C., Lima, 2022.

4.3.2.3 Prueba de hipótesis específica 3.

H1: La dimensión de la Supervisión se relaciona de forma significativa con el Desempeño Laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022.

Ho: La dimensión de la Supervisión no se relaciona de forma significativa con el Desempeño Laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022.

Tabla 11**Prueba de hipótesis específica 3**

Correlaciones			
		Supervisión	Desempeño laboral
Supervisión	Correlación de Pearson	1	,885"
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,885"	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

Observando el cuadro 16 el valor de significancia es de $0,000 < 0.05$, por tanto, rechazamos la hipótesis nula reconociendo la hipótesis alterna como válida, podemos afirmar la supervisión se vincula de manera significativa al desempeño laboral. Según el coeficiente de Pearson la correlación es positiva con un 0,885, es decir la dimensión de la supervisión influye positivamente al Desempeño Laboral de los colaboradores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022.

4.3.2.4 Prueba de hipótesis específica 4.

H1: La dimensión de la Comunicación se relaciona de forma significativa con el Desempeño Laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022.

Ho: La dimensión de la Comunicación no se relaciona de forma significativa con el Desempeño Laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022.

Tabla 12**Prueba de hipótesis específica 4**

Correlaciones			
		Comunicación	Desempeño laboral
Comunicación	Correlación de Pearson	1,000	,882"
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,882"	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

Observando el cuadro 17 el valor significancia es de $0,000 < 0.05$, por tanto, rechazamos la hipótesis nula tomando la hipótesis alterna, podemos concluir que la comunicación se vincula significativamente al desempeño laboral. Según el coeficiente de Pearson la correlación es positiva con un 0,882, es decir la dimensión de la comunicación influye positivamente al Desempeño Laboral de los colaboradores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022.

4.3.2.5 Prueba de hipótesis específica 5.

H1: La dimensión de la Condición Laboral se relaciona de forma significativa con el Desempeño Laboral los trabajadores de la empresa comercial QH Group Service S.A.C., Lima 2022.

Ho: La dimensión de la Condición Laboral no se relaciona de forma significativa con el Desempeño Laboral los trabajadores de la empresa comercial QH Group Service S.A.C., Lima 2022.

Tabla 13**Prueba de hipótesis específica 5**

Correlaciones			
		Condición laboral	Desempeño laboral
Condición laboral	Correlación de Pearson	1	,882"
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,882"	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

Podemos ver en el cuadro 18 el valor de significancia es de $0,000 < 0.05$, por tanto, rechazamos la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, concluimos que la condición laboral se vincula significativamente al desempeño laboral. Según el coeficiente de Pearson la correlación es positiva con un 0,882, es decir la dimensión de la condición laboral influye positivamente al Desempeño Laboral de los colaboradores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022.

4.4 Presentación y discusión de los resultados

Respecto al Objetivo general: Después del análisis de resultados podemos determinar que el Clima organizacional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores QH Group Service S.A.C., Lima 202, alcanzando un 87% su correlación positiva. Estos resultados demuestran que se puede lograr una relación de forma significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores que se involucran, teniendo buena supervisión por medio de una excelente comunicación que permitan buenas

formas laborales para que los colaboradores se realicen. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se niega la hipótesis nula.

De acuerdo con Palma (2004) quien usando la teoría de Likert define el clima organizacional como la impresión del trabajador con relación a su entorno de trabajo relacionados al logro de su desarrollo profesional y personal, a la vez estos pueden lograrse si desarrollan las labores encomendadas teniendo una supervisión adecuada, como también información que permita coordinar con otros trabajadores de la empresa para facilitar las condiciones de trabajo de la organización. Miyasato (2020) menciona que para gestionar el clima organizacional es necesario tener en cuenta aspectos sobre la condición humana, así como cubrir necesidades básicas, para preservarse y no tener ansiedad por la incertidumbre, las mismas que nos desafían a tomar decisiones con criterio y rápidas. Lo mismo nos indica que en un ambiente donde se tiene factores laborales positivos el trabajo es muchísimo mejor. Si tenemos trabajadores motivados, no solamente en la parte monetaria sino en diferentes elementos, realizaremos un buen trabajo y sobre todo tendremos una gran armonía en la organización Zumaeta (2018). De acuerdo a estas investigaciones se concluye que existe una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service Lima 2022, estos antecedentes y teorías hace que mi investigación llega a la conclusión que para tener un buen desempeño laboral es necesario que tenga procedimientos establecidos la organización, todo esto en conjunto hacen el clima organizacional siendo nuestra primera variable de la cual dependerá mucho la productividad de acuerdo al desempeño laboral de cada colaborador.

Respecto al objetivo específico 1: los resultados de la prueba de hipótesis alterna 1 que el valor de significancia ($p=0,000$) para ambas variables es menor a 0,05 entonces podemos aseverar con un 95% que la realización personal se vincula de manera significativa al desempeño laboral de los colaboradores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022. Además de acuerdo con el coeficiente de Spearman tuvimos como resultado el coeficiente de correlación positivo de 0,809 para las dos variables, por lo tanto, la variable realización personal y la variable desempeño laboral tienen una correlación positiva. Entonces para lograr el vínculo significativo de la realización personal y el desempeño laboral se da porque los colaboradores se involucran, se tiene una buena supervisión a través de la comunicación

las mismas que generan buenas condiciones laborales. Por lo tanto, nuestros resultados son similares Palma (2004) usando la teoría de Likert define el clima organizacional como la impresión del trabajador con relación a su entorno de trabajo relacionados al logro de su desarrollo profesional y personal, a la vez estos pueden lograrse si desarrollan las labores encomendadas teniendo una supervisión adecuada, como también información que permita coordinar con otros trabajadores de la empresa para facilitar las formas laborales en la organización. Miyasato (2020) menciona que para gestionar el clima organizacional es necesario tener en cuenta aspectos sobre la condición humana, así como cubrir necesidades básicas, para preservarse y no tener ansiedad por la incertidumbre, las mismas que nos desafían a tomar decisiones con criterio y rápidas. Lo mismo nos indica que en un ambiente donde se tiene factores laborales positivos el trabajo es muchísimo mejor. Si tenemos trabajadores motivados, no solamente en la parte monetaria sino en diferentes elementos, realizaremos un buen trabajo y sobre todo tendremos una gran armonía en la organización Zumaeta (2018). A partir del análisis afirmamos que se tiene un vínculo significativo de la realización personal y el desempeño laboral de los colaboradores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022.

Respecto al objetivo específico 2: los resultados de la prueba de la hipótesis alterna 2 el valor de significancia ($p=0,000$) de las dos variables es menor a 0,05 por lo tanto se puede afirmar con la certeza de un 95% de confianza el involucramiento laboral se vincula significativamente al desempeño laboral de los colaboradores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022. Además, según los valores del coeficiente de Spearman se obtuvo como coeficiente de correlación positivo de 0,809 para ambas variables, por lo que determinamos que entre la variable involucramiento y desempeño laborales hay una correlación moderada y positiva de las variables. Estos resultados demuestran el vínculo positivo del involucramiento y el desempeño laboral porque hay una buena supervisión a través de una buena comunicación que permiten buenas condiciones laborales para que los trabajadores se involucren laboralmente. En concordancia a Palma S. (2004) usando la teoría de Likert define el clima organizacional como la impresión de los colaboradores con relación a su entorno de trabajo relacionados al logro de su desarrollo profesional y personal, a la vez estos pueden lograrse si desarrollan las labores encomendadas teniendo una supervisión adecuada, como también información que permita coordinar con otros colaboradores de la empresa para

facilitar las condiciones laborales en la organización. Miyasato (2020) menciona que para gestionar el clima organizacional es necesario tener en cuenta aspectos sobre la condición humana, así como cubrir necesidades básicas, para preservarse y no tener ansiedad por la incertidumbre, las mismas que nos desafían a tomar decisiones con criterio y rápidas. Lo mismo nos indica que en un ambiente donde se tiene factores laborales positivos el trabajo es muchísimo mejor. Si tenemos trabajadores motivados, no solamente en la parte monetaria sino en diferentes elementos, realizaremos un buen trabajo y sobre todo tendremos una gran armonía en la organización Zumaeta (2018). A partir del análisis se puede afirmar que hay un vínculo significativo con el involucramiento y el desempeño laborales de los colaboradores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022.

Respecto al objetivo específico 3: se obtuvo en la prueba de hipótesis alterna 3 cuyo valor de significancia es ($p=0,000$) de ambas variables es menor a 0,05 por lo tanto se puede afirmar con la certeza de un 95% de confianza la supervisión laboral se vincula positivamente al desempeño laboral de los colaboradores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022. Además, según los valores del coeficiente de Spearman se obtuvo como coeficiente de correlación positivo de 0,885 para ambas variables, por lo que determinamos que entre la variable supervisión y desempeño laborales existe una correlación moderada y positiva entre las variables. Estos resultados demuestran que entre la supervisión y el desempeño laborales se relacionan de manera significativa, porque hay una buena comunicación que permite buenas condiciones laborales para que los trabajadores se involucren laboralmente. Considerando los resultados teóricos de Palma S. (2004) usando la teoría de Likert define el clima organizacional como la impresión de los colaboradores en relación al entorno de trabajo relacionados al logro de su desarrollo profesional y personal, a la vez estos pueden lograrse si desarrollan las labores encomendadas teniendo una supervisión adecuada, como también información que permita coordinar con otros colaboradores de la empresa para facilitar las formas laborales de la organización. Lo mismo nos indica que en un ambiente donde se tiene factores laborales positivos el trabajo es muchísimo mejor. Si tenemos trabajadores motivados, no solamente en la parte monetaria sino en diferentes elementos, realizaremos un buen trabajo y sobre todo tendremos una gran armonía en la organización Zumaeta (2018). Obligar a los supervisores a tener un esquema de trabajo para mejorar las relaciones

entre trabajadores la misma que optimizará el clima organizacional, que ayudará en la optimización de algunas deficiencias en las labores realizadas por ciertos colaboradores, ello implica una supervisión constante Obeng (2021). A partir del análisis se afirma el vínculo significativo de la supervisión y el desempeño laborales de los colaboradores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022

Respecto al objetivo específico 4: los resultados obtenidos para la prueba de la hipótesis alterna 4 el valor de significancia ($p=0,000$) de las dos variables es menor a 0,05 por lo tanto se puede afirmar con la certeza de un 95% de confianza la comunicación se vincula positivamente al desempeño laboral de los colaboradores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022. Además, según los valores del coeficiente de Spearman se obtuvo como coeficiente de correlación positivo de 0,882 para ambas variables, por lo que determinamos que entre la variable comunicación y desempeño laboral tiene una correlación moderada y positiva entre ambas variables. Estos resultados demuestran que se tiene una relación de forma significativa entre la comunicación y el desempeño laboral porque hay una buena supervisión que permite establecer condiciones laborales adecuadas para que los trabajadores se involucren laboralmente. Siendo nuestros resultados similares a Palma S. (2004) usando la teoría de Likert define el clima organizacional como la impresión de los colaboradores con relación al entorno de trabajo relacionados al logro de su desarrollo profesional y personal, a la vez estos pueden lograrse si desarrollan las labores encomendadas teniendo una supervisión adecuada, como también información que permita coordinar con otros trabajadores de la empresa para facilitar las condiciones laborales con la organización. Miyasato (2020) menciona que para gestionar el clima organizacional es necesario tener en cuenta aspectos sobre la condición humana, así como cubrir necesidades básicas, para preservarse y no tener ansiedad por la incertidumbre, las mismas que nos desafían a tomar decisiones con criterio y rápidas. Lo mismo nos indica que en un ambiente donde se tiene factores laborales positivos el trabajo es muchísimo mejor. Si tenemos trabajadores motivados, no solamente en la parte monetaria sino en diferentes elementos, realizaremos un buen trabajo y sobre todo tendremos una gran armonía en la organización Zumaeta (2018). A partir del análisis afirmamos que hay un vínculo positivo entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022. De manera integrada, los hallazgos permiten sostener que el clima organizacional opera como un recurso estratégico que favorece el

desempeño laboral mediante mecanismos de motivación, compromiso, coordinación y soporte organizacional. En este sentido, la empresa debe comprender el clima laboral no solo como un indicador de satisfacción, sino como una condición de gestión que incide en la productividad, la calidad del servicio y la sostenibilidad de sus resultados.

Respecto al objetivo específico 5: los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis alterna 5 que el valor de significancia ($p=0,000$) para las dos variables es menor a 0,05 por lo tanto se puede afirmar con la certeza de un 95% de confianza la condición laboral se vincula positivamente al desempeño laboral de los colaboradores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022. Además, según los valores del coeficiente de Spearman se obtuvo como coeficiente de correlación positivo de 0,882 para ambas variables, por lo que determinamos que entre la variable condición y desempeño laborales tiene una correlación moderada y positiva entre ambas variables. Estos resultados demuestran que se tiene una relación de forma significativa entre la condición laboral y el desempeño laboral porque hay una buena supervisión que permite establecer condiciones laborales adecuadas para que los trabajadores se involucren laboralmente. Por lo tanto, nuestros resultados concuerdan con Palma S. (2004) usando la teoría de Likert define el clima organizacional como la impresión de los colaboradores con relación a su entorno de trabajo relacionados al logro de su desarrollo profesional y personal, a la vez estos pueden lograrse si desarrollan las labores encomendadas teniendo una supervisión adecuada, como también información que permita coordinar con otros trabajadores de la empresa para facilitar las condiciones laborales en la organización. Según Iglesias y Torres (2018), nos comenta que el comportamiento de un buen Clima Laboral nos da información sobre el comportamiento de algunos factores de los trabajadores que determinan ciertos aspectos de su conducta hacia los demás trabajadores y forma como pueden llevar a cabo sus actividades diarias, donde se puede implementar cambios tanto en las aptitudes, actitudes y direcciones de cada trabajador los mismos que son observados por sus jefes inmediatos, quienes pueden proporcionar herramientas necesarias para poder ampliar sus capacidades, así mismo poder realizar un buen trabajo. Si tenemos trabajadores motivados, no solamente en la parte monetaria sino en diferentes elementos, realizaremos un buen trabajo y sobre todo tendremos una gran armonía en la organización Zumaeta (2018).

A partir del análisis afirmamos que hay un vínculo significativo de la condición y el desempeño laborales de los colaboradores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022.

Finalmente concluimos que las dimensiones, los indicadores analizados y estudiados, muestran que se obtuvieron los resultados, confirmando las hipótesis propuestas, constituyendo conocimientos factibles de replicar y generar otras investigaciones que permitan mejorar el clima organizacional de cualquier empresa en el país, la misma que genere un mejor desempeño laboral.

CONCLUSIONES

1. El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC, esta afirmación se fundamenta en la prueba de hipótesis general donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,870$ y un nivel de significancia $p = 0,000$. En consecuencia, se confirma una relación positiva alta: cuanto más favorable es el clima organizacional percibido por los trabajadores, mayor tiende a ser su desempeño laboral.
2. La dimensión de realización personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral. Con un coeficiente de Pearson de $r = 0,809$ y un valor de $p = 0,000$, se concluye que existe una correlación positiva alta entre el sentido de crecimiento personal y profesional de los trabajadores y su nivel de desempeño. Esta relación sugiere que cuando la organización ofrece oportunidades de autorrealización, los trabajadores tienden a mostrar mayor compromiso, productividad y satisfacción en sus funciones.
3. La dimensión de involucramiento laboral se vincula de manera significativa con el desempeño laboral. Los resultados muestran un coeficiente de $r = 0,809$, con $p = 0,000$, lo que indica una relación positiva fuerte entre el grado de identificación y compromiso del trabajador con la organización y su desempeño. Esta conclusión coincide con lo propuesto por Palma (2004), al resaltar que el involucramiento laboral es un factor esencial en el rendimiento organizacional, pues refuerza la motivación y el sentido de pertenencia.
4. La dimensión de supervisión se relaciona significativamente con el desempeño laboral. Con un coeficiente de $r = 0,885$ y $p = 0,000$, se evidencia que la calidad de la supervisión influye notablemente en el rendimiento de los trabajadores. Una supervisión efectiva, que brinde orientación, acompañamiento y retroalimentación, potencia el desarrollo de las tareas y fortalece el clima de confianza organizacional.
5. La dimensión de comunicación se vincula de manera significativa con el desempeño laboral. La prueba arrojó una correlación de $r = 0,882$ con $p = 0,000$, lo que confirma que una comunicación clara, fluida y oportuna dentro de la organización mejora sustancialmente el desempeño laboral. Esta conclusión refuerza los planteamientos

de Chiavenato y Robbins, quienes sostienen que una buena comunicación interna es vital para la coordinación, la toma de decisiones y la eficiencia en el trabajo.

6. La dimensión de condiciones laborales se relaciona significativamente con el desempeño laboral. El coeficiente de $r = 0,882$ con $p = 0,000$ permite concluir que las condiciones materiales, económicas y psicosociales influyen de manera positiva en el desempeño. Cuando los trabajadores cuentan con los recursos adecuados y un entorno favorable, su productividad y compromiso aumentan.

RECOMENDACIONES

1. En relación con el problema general, se recomienda implementar un sistema integral de gestión del clima organizacional y del desempeño laboral, basado en evaluaciones periódicas, retroalimentación continua, indicadores de gestión y planes de mejora por área. Este sistema debe permitir alinear el rendimiento individual con los objetivos estratégicos de QH Group Service S.A.C.
2. Respecto a la dimensión realización personal, se sugiere diseñar planes de desarrollo profesional, capacitación técnica y rutas de carrera que permitan a los trabajadores visualizar oportunidades de crecimiento dentro de la empresa. Estas acciones fortalecerán la motivación, el compromiso y la permanencia del talento.
3. En cuanto al involucramiento laboral, se recomienda promover la participación activa de los trabajadores en la mejora de procesos, en la formulación de metas operativas y en la identificación de soluciones. Para ello, pueden implementarse reuniones periódicas, comités de mejora y mecanismos de reconocimiento a las propuestas del personal.
4. En relación con la supervisión, se propone fortalecer las competencias de liderazgo de los mandos medios mediante programas de capacitación en liderazgo transformacional, comunicación efectiva, retroalimentación constructiva y gestión de equipos. Una supervisión cercana y orientadora contribuirá a reducir errores, mejorar la coordinación y elevar el desempeño.
5. Respecto a la comunicación organizacional, se recomienda establecer canales formales y oportunos de comunicación interna, tales como reuniones breves de coordinación, reportes estandarizados, tableros de seguimiento y espacios de consulta. Esto facilitará la transmisión clara de información, la coordinación entre áreas y la reducción de reprocesos.
6. En relación con las condiciones laborales, se sugiere garantizar recursos, herramientas, seguridad y condiciones físicas adecuadas para el desarrollo de las actividades. Asimismo, resulta conveniente incorporar acciones de bienestar laboral que refuercen la satisfacción y el compromiso de los colaboradores.
7. Desde un enfoque de gestión empresarial, se recomienda realizar diagnósticos estratégicos periódicos, como análisis FODA y mediciones de clima laboral,

integrando el factor humano como eje central de la competitividad y sostenibilidad organizacional.

8. Finalmente, se propone establecer políticas de gestión del talento humano orientadas a la motivación, el reconocimiento y los incentivos por desempeño, con criterios claros, medibles y comunicados oportunamente a todos los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achoma, M. R. (2020). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la empresa Ladrillera Tauro S.A.C. – 2019 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11417>
- Aguilar-Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(1-2), 333-338. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48711206>
- Aguinis, H. (2019). *Performance management* (4th ed.). Chicago Business Press.
- Alles, M. A. (2002). Desempeño por competencias: Evaluación de 360°. Granica.
- Alles, M. A. (2006). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Granica.
- Amabile, T. M. (1996). *Creativity in context*. Westview Press.
- Argoti, E. (2020). Relación de la inteligencia con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*, 3(11), 41-46.
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado. Universidad Internacional del Ecuador.
- Bae, K., & Chang, S. (2021). The effect of coronavirus disease-19 (COVID-19) risk perception on behavioural intention towards ‘untact’ tourism in South Korea during the first wave of the pandemic. *Current Issues in Tourism*, 24(7), 1017-1035. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1798895>
- Bailey, D. E., & Kurland, N. B. (2002). A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, 23(4), 383-400. <https://doi.org/10.1002/job.144>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2023). Job demands-resources theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 25-53. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2022). Memoria 2022. <https://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/memoria-anual/memoria-2022.html>

- Barney, J. B., & Wright, P. M. (1998). On becoming a strategic partner: The role of human resources in gaining competitive advantage. *Human Resource Management*, 37(1), 31-46. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-050X\(199821\)37:1<31::AID-HRM4>3.0.CO;2-W](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-050X(199821)37:1<31::AID-HRM4>3.0.CO;2-W)
- Bass, B. M. (1990). From transactional to transformational leadership: Learning to share the vision. *Organizational Dynamics*, 18(3), 19-31. [https://doi.org/10.1016/0090-2616\(90\)90061-S](https://doi.org/10.1016/0090-2616(90)90061-S)
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. SAGE.
- Bhaskar, R. (2013). *A realist theory of science* (Reissued ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203090732>
- Brun, J. P., & Dugas, N. (2008). An analysis of employee recognition: Perspectives on human resources practices. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(4), 716-730. <https://doi.org/10.1080/09585190801953723>
- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48. [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(91\)90005-G](https://doi.org/10.1016/0007-6813(91)90005-G)
- Chanca, J. (2021). *Eficiencia del clima organizacional y desempeño laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico del Ejército, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17461>
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159-165. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Chiavenato, I. (1996). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5.ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (8.ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2.ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (9.ª ed.). McGraw-Hill.
- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual

- performance. *Personnel Psychology*, 64(1), 89-136.
<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2010.01203.x>
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.386>
- Comte, A. (1842). *Cours de philosophie positive*. Project Gutenberg.
<https://www.gutenberg.org/ebooks/31881>
- Cossio, M. (2018). *Desempeño laboral y clima organizacional de los trabajadores en la empresa de transportes Expreso Internacional Palomino S.A.C. – 2018* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de las Américas].
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/466>
- Cropanzano, R., Bowen, D. E., & Gilliland, S. W. (2007). The management of organizational justice. *Academy of Management Perspectives*, 21(4), 34-48.
<https://doi.org/10.5465/amp.2007.27895338>
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900.
<https://doi.org/10.1177/0149206305279602>
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (11.^a ed.). McGraw-Hill.
- Drucker, P. F. (1999). *Management challenges for the 21st century*. HarperBusiness.
- Dunlap, R. E., & Van Liere, K. D. (1978). The ‘new environmental paradigm’: A proposed measuring instrument and preliminary results. *The Journal of Environmental Education*, 9(4), 10-19.
<https://doi.org/10.1080/00958964.1978.10801875>
- Edmondson, A. C., & Bransby, D. P. (2023). Psychological safety comes of age: Observed themes in an established literature. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 55-78.
<https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-055217>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Elkington, J. (1997). *Cannibals with forks: The triple bottom line of 21st century business*. Capstone.
- Espinoza, L., & Fabián, C. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los servidores civiles del Gobierno Regional Junín, 2022* [Tesis de maestría,

- Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12075>
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. Dunod.
- Fein, E. C. (2009). *Using global performance dimensions in human resource development and workforce planning* [Tesis doctoral, University of South Australia].
- Fernández, R. (2010). *Gestión de recursos humanos: Teoría y práctica*. Pirámide.
- Fernández, R., & Bajo, A. (2012). *Responsabilidad social empresarial y sostenibilidad*. ESIC.
- Finlayson, J. G. (2023). Jürgen Habermas. In E. N. Zalta & U. Nodelman (Eds.), *The Stanford encyclopedia of philosophy*.
<https://plato.stanford.edu/entries/habermas/>
- Fondo Monetario Internacional. (2022). *World economic outlook: Countering the cost-of-living crisis*.
<https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2022/10/11/world-economic-outlook-october-2022>
- Frazier, M. L., Fainshmidt, S., Klinger, R. L., Pezeshkan, A., & Vacheva, V. (2017). Psychological safety: A meta-analytic review and extension. *Personnel Psychology*, 70(1), 113-165. <https://doi.org/10.1111/peps.12183>
- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1524-1541. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1524>
- García-Calderón, A., & Herrera, R. (2021). Rotación de personal en empresas latinoamericanas. *Revista de Administración Latinoamericana*, 15(2), 45-62.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Bantam Books.
- Greenhaus, J. H., Callanan, G. A., & Godshalk, V. M. (2010). *Career management* (4th ed.). SAGE.
- Habermas, J. (1984). *The theory of communicative action: Volume 1: Reason and the rationalization of society* (T. McCarthy, Trans.). Beacon Press.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Hall, D. T. (2002). *Careers in and out of organizations*. SAGE.

- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.268>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- Holmes IV, O., Jiang, K., Avery, D. R., McKay, P. F., Oh, I.-S., & Tillman, C. J. (2021). A meta-analysis integrating 25 years of diversity climate research. *Journal of Management*, 47(6), 1357-1382. <https://doi.org/10.1177/0149206320934547>
- Huamán, J. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en una caja municipal. *Innova Research Journal*, 8(2), 174-188.
- Iglesias Armenteros, A. L., & Sánchez García, Z. T. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 13(3), 455-457. <https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3047/1836>
- Iglesias Armenteros, A. L., & Torres Esperón, J. M. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1). <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). Informe técnico: Comportamiento de la economía peruana 2022. <https://www.inei.gob.pe>
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305-360. [https://doi.org/10.1016/0304-405X\(76\)90026-X](https://doi.org/10.1016/0304-405X(76)90026-X)
- Judge, T. A., & Piccolo, R. F. (2004). Transformational and transactional leadership: A meta-analytic test of their relative validity. *Journal of Applied Psychology*, 89(5), 755-768. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.5.755>
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* (2nd ed.). Wiley.
- Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (1993). *The wisdom of teams: Creating the high-performance organization*. Harvard Business School Press.
- Keynes, J. M. (1936). *The general theory of employment, interest and money*. Macmillan.

- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (14.^a ed.). McGraw-Hill.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., van Buuren, S., van der Beek, A. J., & de Vet, H. C. W. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28.
<https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., van Buuren, S., van der Beek, A. J., & de Vet, H. C. W. (2014). Improving the Individual Work Performance Questionnaire using Rasch analysis. *Work*, 48(4), 455-467.
<https://doi.org/10.3233/WOR-131659>
- Kotter, J. P. (1996). *Leading change*. Harvard Business School Press.
- Kuenzi, M., & Schminke, M. (2009). Assembling fragments into a lens: A review, critique, and proposed research agenda for the organizational work climate literature. *Journal of Management*, 35(3), 634-717.
<https://doi.org/10.1177/0149206308330559>
- Lewin, K. (1947). Frontiers in group dynamics: Concept, method and reality in social science; Social equilibria and social change. *Human Relations*, 1(1), 5-41. <https://doi.org/10.1177/001872674700100103>
- Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value*. McGraw-Hill.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard University Press.
- Lodahl, T. M., & Kejner, M. M. (1965). The definition and measurement of job involvement. *Journal of Applied Psychology*, 49(1), 24-33.
<https://doi.org/10.1037/h0021692>
- López, J. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio UPS.
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19811>
- Lozada, M. (2021). *Relación de la satisfacción laboral y la productividad en los empleados de pequeñas empresas del sector de confección de prendas de vestir en Bucaramanga* [Tesis de maestría, Universidad Pontificia Bolivariana]. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/9943>

- Lozano, R. (2008). Envisioning sustainability three-dimensionally. *Journal of Cleaner Production*, 16(17), 1838-1846.
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2008.02.008>
- Luthans, F. (2015). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (13th ed.). McGraw-Hill.
- Mankiw, N. G. (2019). *Principles of economics* (9th ed.). Cengage Learning.
- Manz, C. C., & Sims, H. P. (1987). Leading workers to lead themselves: The external leadership of self-managing work teams. *Administrative Science Quarterly*, 32(1), 106-129. <https://doi.org/10.2307/2392745>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. Harper & Row.
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. Van Nostrand.
<https://doi.org/10.1037/14359-000>
- Mendoza-Viveros, R., Molina, A., & Pérez, L. (2020). Clima organizacional y rotación voluntaria. *Revista Colombiana de Psicología*, 29(2), 211-230.
- Meza, L. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mendotel S.A. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15875>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). Informe económico 2022.
<https://www.mef.gob.pe>
- Miyasato, P. (2020). El desafío de la gestión del clima laboral en la coyuntura actual. Universidad de Lima. <http://www.ulima.edu.pe/educacion-ejecutiva/noticias/la-importancia-de-manejar-efectivamente-el-clima-laboral-durante-la>
- Moreira, M. (2018). El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior públicas de la provincia de Manabí-Ecuador [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7763>
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)
- Noe, R. A., Clarke, A. D. M., & Klein, H. J. (2014). Learning in the twenty-first-century workplace. *Annual Review of Organizational Psychology and*

- Organizational Behavior, 1, 245-275. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091321>
- Obeng, E. (2021). Supervision and employee performance. Palgrave Macmillan.
- Organización de las Naciones Unidas. (2015). Transformar nuestro mundo: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. <https://sdgs.un.org/2030agenda>
- Ostroff, C., Kinicki, A. J., & Tamkins, M. M. (2003). Organizational culture and climate. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology* (pp. 565-593). Wiley. <https://doi.org/10.1002/0471264385.wei1222>
- Palacios, K. (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10989>
- Palma Carrillo, S. (2004). Escala Clima Laboral CL-SPC: Manual. https://www.academia.edu/7596386/escala_clima_laboral_cl_spc_manual_1_o_edici%C3%B3n
- Palma Carrillo, S. (2011). Clima laboral y satisfacción laboral en organizaciones peruanas. *Revista de Psicología*, 12(1), 11-26.
- Palmar, J., Valero, M., & Jhoan, R. (2014). Desempeño laboral: Un modelo de evaluación por competencias. Editorial Académica Española.
- Patterson, M., Warr, P., & West, M. (2004). Organizational climate and company productivity: The role of employee affect and employee level. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(2), 193-216. <https://doi.org/10.1348/096317904774202144>
- Pérez, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. Prentice Hall.
- Pindyck, R. S., & Rubinfeld, D. L. (2015). *Microeconomía* (8.^a ed.). Pearson.
- Platania, S., Morando, M., Gruttadauria, S. V., & Koopmans, L. (2024). The Individual Work Performance Questionnaire: Psychometric properties of the Italian version. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 14(1), 49-63. <https://doi.org/10.3390/ejihpe14010004>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142. [https://doi.org/10.1016/1048-9843\(90\)90009-7](https://doi.org/10.1016/1048-9843(90)90009-7)

- Popper, K. (2005). *The logic of scientific discovery*. Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9780203994627>
- Porter, M. E. (1979). The structure within industries and companies' performance. *The Review of Economics and Statistics*, 61(2), 214-227.
<https://doi.org/10.2307/1924589>
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2006). Strategy and society: The link between competitive advantage and corporate social responsibility. *Harvard Business Review*, 84(12), 78-92.
- QH Group Service S.A.C. (2022). Informe interno de gestión de recursos humanos [Documento corporativo no publicado].
- Robbins, S. P. (1999). *Comportamiento organizacional* (8.^a ed.). Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional* (10.^a ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13.^a ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15th ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.^a ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Rodríguez, M. (2020). Análisis al clima laboral como factor clave para la optimización del rendimiento de los empleados del GAD de la parroquia de Tonsupa [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2372>
- Romero, A. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores contratados en la Oficina de Administración del Gobierno Regional de Tumbes, 2022 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes].
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63970>
- Ruiz Gómez, N. E. (2021). Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Incháustegui – EsSalud, Lambayeque – Perú, 2019 [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio UP. <https://hdl.handle.net/11354/2912>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Salas, E., Tannenbaum, S. I., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. A. (2012). The science of training and development in organizations: What matters in

- practice. *Psychological Science in the Public Interest*, 13(2), 74-101.
<https://doi.org/10.1177/1529100612436661>
- Salazar, A. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de salud. *Enfermería Universitaria*, 17(3), 273-283.
- Santalla-Banderali, Z., & Alvarado, J. M. (2022). Factorial structure of Individual Work Performance Questionnaire (Version 1.0) revisited: Evaluation of acquiescence bias. *PLOS ONE*, 17(7), e0271830.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0271830>
- Santamaría Robles, J. G. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>
- Sauter, S. L., & Murphy, L. R. (1995). *Organizational risk factors for job stress*. American Psychological Association.
- Schaufeli, W. B. (2021). Engaging leadership: How to promote work engagement? *Frontiers in Psychology*, 12, Article 754556.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.754556>
- Schein, E. H. (1992). *Organizational culture and leadership* (2nd ed.). Jossey-Bass.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Schneider, B., & Reichers, A. E. (1983). On the etiology of climates. *Personnel Psychology*, 36(1), 19-39. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1983.tb00500.x>
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 64, 361-388.
<https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809>
- Schneider, B., Salvaggio, A. N., & Subirats, M. (2002). Climate strength: A new direction for climate research. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 220-229. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.220>
- Schvarstein, L. (1998). *Diseño de organizaciones: Tensiones y paradojas*. Paidós.
- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. Doubleday.
- Serpa, J. (2019). Desempeño laboral y productividad de los colaboradores de Juan Galindo S.L.U., sucursal del Perú, distrito de San Martín de Porres [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/>

- Sherman, A. W. (1995). *Managing human resources*. South-Western College.
- Sloman, J., & Wride, A. (2018). *Economics* (10th ed.). Pearson.
- Stoner, J. A. F. (1996). *Administración* (6.^a ed.). Prentice Hall Hispanoamericana.
- Swedberg, R. (2000). Rationality, economy, and society. In S. Turner (Ed.), *The Cambridge companion to Weber* (pp. 19-41). Cambridge University Press.
<https://doi.org/10.1017/CCOL9780521561495.003>
- Tamayo, M., & Traba, Y. (2010). *Modelo teórico de clima organizacional. Contribuciones a la Economía*.
- Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stich, J. F. (2019). The technostress trifecta: Techno eustress, techno distress and design. *Information Systems Journal*, 29(1), 6-42. <https://doi.org/10.1111/isj.12169>
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216-226.
<https://doi.org/10.1111/1468-2389.00151>
- Viswesvaran, C., Schmidt, F. L., & Ones, D. S. (2005). Is there a general factor in ratings of job performance? A meta-analytic framework. *Journal of Applied Psychology*, 90(1), 108-131. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.1.108>
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.
- Warren, B., & Dennis, M. (1990). *Teoría de la organización y la administración: Enfoque integral*. Limusa.
- Weber, M. (1978). *Economy and society: An outline of interpretive sociology* (G. Roth & C. Wittich, Eds.). University of California Press.
- Welch, M., & Jackson, P. R. (2007). Rethinking internal communication: A stakeholder approach. *Corporate Communications: An International Journal*, 12(2), 177-198. <https://doi.org/10.1108/13563280710744847>
- Wiseman, J., & Stillwell, A. (2022). Organizational justice: Typology, antecedents and consequences. *Encyclopedia*, 2(3), 1287-1295.
<https://doi.org/10.3390/encyclopedia2030086>
- Zumaeta, J. (2018, 17 de septiembre). 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. *Gestión*. <https://gestion.pe>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la investigación: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa QH Group Service SAC 2022				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema Principal ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC Lima, 2022? Problemas específicos *¿En qué magnitud la dimensión realización personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC Lima 2022? *¿En qué magnitud la dimensión involucramiento laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC Lima 2022? *¿En qué magnitud la dimensión supervisión se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC Lima 2022? *¿En qué magnitud la dimensión comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC Lima 2022? *¿En qué magnitud la dimensión condiciones laborales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC Lima 2022?	Objetivo general Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC Lima, 2022. Objetivos específicos *Establecer la relación entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC Lima 2022. *Establecer la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC Lima 2022. * Establecer la relación entre la supervisión con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC Lima 2022. * Establecer la relación entre la comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC Lima 2022 * Establecer la relación entre las condiciones laborales con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC Lima 2022	Hipótesis Principal El clima organizacional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC Lima, 2022. Hipótesis Específicas *Hay una relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC Lima, 2022. *Hay una relación de forma significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC Lima 2022. *Hay una relación de forma significativa entre la supervisión con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC Lima 2022. *Hay una relación de forma significativa entre la comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC Lima 2022 *Hay una relación de forma significativa entre las condiciones laborales con el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC Lima 2022	Variable1 Clima Organizacional Dimensiones * Realización personal * Involucramiento laboral * Supervisión * Comunicación * Condiciones laborales Variable2 Desempeño Laboral Dimensiones * Motivación * Responsabilidad * Liderazgo y trabajo en equipo * Formación y desarrollo personal * Responsabilidad social con el medio ambiente	Tipo de investigación Es aplicada Enfoque Cuantitativo Diseño de investigación No experimental Alcances Descriptivo Nivel de investigación Correlacional Corte Transversal Población 125 Trabajadores de QH Group Service SAC Lima 2022 Muestra 95 Trabajadores de QH Group Service SAC Lima 2022 Técnica de recolección de datos Encuesta Instrumentos para la recolección de datos Cuestionario de evaluación de Clima Organizacional. Cuestionario de evaluación de desempeño laboral del personal.

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

Operacionalización de la variable Clima Organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles de Rango
Clima Organizacional	Robbins (2004), es la visión que tiene el trabajador respecto al entorno de la organización donde cumple funciones, pero tiene objetivos de realización personal, realizando las labores asignadas, respetando los procedimientos establecidos de acuerdo a la información de su labor respetando a los demás trabajadores. Los factores estadísticos cualitativos son cinco: autorealizarse, involucrarse laboralmente, supervisar, comunicar y las condiciones laborales.	Es el nivel de satisfacción que tiene el trabajador respecto como se siente dentro de la empresa al aportar sus ideas y/o sugerencias que le ofrece a la organización en pro de su mejoramiento continuo dentro de la empresa.	Realización personal	Desarrollo Personal	1,2,3,4	1: Totalmente en desacuerdo, 2: De desacuerdo, 3: Indiferente, 4: En acuerdo, 5: Totalmente en acuerdo.	Alto (69-85) Medio (34-68) Bajo (17-33)
				Desarrollo Profesional			
			Involucramiento laboral	Compromiso	5,6,7,8		
				Identificación			
			Supervisión	Apoyo	9,10,11		
				Funcionamiento			
			Comunicación	Fluidez	12,13,14		
				Claridad			
			Condiciones Laborales	Materiales	15,16,17		
				Psicosociales			
				Económicos			

Operacionalización de la variable Desempeño laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles de Rango
Desempeño Laboral	Alles (2002) son las competencias que alcanza cada trabajador dentro de la organización de manera individual o grupal, desarrollando sus diferentes conocimientos, habilidades que los caracteriza. Es la motivación de alcanzar resultados por medio de supervisión, una eficiente comunicación que permitirá cada día mejorar la productividad de la organización y la satisfacción personal y profesional de los trabajadores.	Es la productividad, utilidad que un trabajador aporta en el desempeño de sus labores dentro de una organización.	Motivación	Individual	18,19,20	1: Totalmente en desacuerdo, 2: De desacuerdo, 3: Indiferente, 4: En acuerdo, 5: Totalmente en acuerdo.	Alto (69-85) Medio (34-68) Bajo (17-33)
				Social			
			Responsabilidad	Responsabilidad en las Cuentas	21,22,23		
				Transparencia			
			Liderazgo. Trabajo Equipo	Autogestión	24,25,26,27		
				Iniciativa			
			Formación Desarrollo Personal	Proceso Formativo	28,29,30,31		
				Línea de carrera			
Responsabilidad ambiental	Conciencia ambiental	32,33,34					

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE QH GROUP SERVICE SAC LIMA 2022

Objetivo: Determinar qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service S.A.C., Lima 2022.

Confidencialidad: La información proporcionada en el presente cuestionario será utilizada para fines académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

Información general

Edad: _____ Género: Masculino ☐ Femenino ☐ Años de labor: _____ Carrera profesional u oficio: _____

Instrucciones: A continuación, por favor conteste las siguientes preguntas marcando con un aspa (x) en la alternativa que mejor exprese su opinión. 1: Totalmente en desacuerdo, 2: De desacuerdo, 3: Indiferente, 4: En acuerdo, 5: Totalmente en acuerdo.

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	1	2	3	4	5
Variable 1: Clima Organizacional						
Dimensión 1: Realización Personal						
1	Existen oportunidades de progreso en la empresa.					
2	Su jefe inmediato brinda apoyo para superar obstáculos en el trabajo.					
3	Su jefe inmediato se interesa por el éxito de los empleados.					
4	Los métodos de trabajo mejoran continuamente en la empresa.					
Dimensión 2: Involucramiento Laboral						
5	Participa en definir los objetivos y metas en la empresa.					
6	Usted participa en la toma de decisiones sobre las actividades diarias.					
7	Usted se siente comprometido con la empresa.					
8	Es valorado por tu jefe el nivel de desempeño alto.					
Dimensión 3: Supervisión						
9	Tu supervisor reconoce los logros obtenidos.					
10	Existen controles de actividades y sistemas de seguimientos.					
11	Las responsabilidades están claramente definidas.					
Dimensión 4: Comunicación						
12	La empresa fomenta y promueve la comunicación interna.					
13	Existen suficientes medios o canales de comunicación.					
14	La información en su área fluye adecuadamente.					

Dimensión 5: Condiciones Laborales						
15	La remuneración está acorde al desempeño y logros.					
16	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
17	Cuenta con todos los materiales para desarrollar sus actividades.					
Variable 2: Desempeño Laboral						
Dimensión 6: Motivación						
18	Se promueven y refuerzan las ideas creativas.					
19	Existen motivantes para un buen desempeño laboral.					
20	Se siente contento con los resultados que logra en su trabajo.					
Dimensión 7: Responsabilidad						
21	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
22	Puede realizar sus actividades de forma independiente.					
23	Asume la responsabilidad y consecuencia de sus acciones.					
Dimensión 8: Liderazgo y Trabajo en Equipo						
24	Reacciona de forma adecuada frente a situaciones conflictivas.					
25	Valora y respeta las ideas de sus colegas de trabajo.					
26	Se muestra atento a los cambios de su entorno.					
27	Responde de forma clara y oportuna las dudas de sus colegas.					
Dimensión 9: Formación y Desarrollo Personal						
28	Su jefe inmediato promueve las capacitaciones.					
29	Su trabajo le permite desarrollarse profesionalmente.					
30	Aplica su experiencia, capacidades y conocimientos previos.					
31	La empresa contribuye a su formación personal.					
Dimensión 10: Responsabilidad Social con el medio ambiente						
32	La empresa es responsable con el medio ambiente.					
33	La empresa desarrolla algún programa por el medio ambiente.					
34	Existe alguna capacitación al respecto.					

Gracias por su colaboración

Anexo 4: Validación de los expertos

Validez por evaluador 1



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

FICHA DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES CASOS EN LAS EMPRESAS: QH INGENIERIA Y SERVICIOS SAC. Y QH GROUP SERVICE SAC.

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Maurtua Ollaguez Diego Edher.
1.2 Grado académico : Magíster en Administración Estratégica de Empresas.
1.3 Cargo e institución donde labora : Gerente General en K&D Travels SAC.
1.4 Nombre del instrumento : Cuestionarios sobre la percepción del Clima Organizacional y sobre el Desempeño laboral de las empresas: QH Ingeniería y Servicios SAC. y QH Group Service SAC.
1.5 Autor(es) del instrumento : Rossmery Contreras Carrión.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Excelente 81-100%	Muy Buena 61-80%	Buena 41-60%	Mejorable 21-40%	Deficiente 00-20%
1.CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctico y semántico son adecuados.	90%				
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	90%				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		80%			
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.		80%			
5.SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición		80%			
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de investigación.		80%			
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.	90%				
8.COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores	90%				
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	90%				
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.	90%				

III. OPINIÓN CUALITATIVA

El instrumento utilizado para la recolección de datos (cuestionario), es adaptable a la realidad situacional del presente Caso de Estudio, lo cual también se sustenta en las metodologías presentadas en los antecedentes del plan de Tesis, donde se evidencia que el cuestionario es una herramienta muy útil para obtener información de manera sencilla y ágil, cuyos resultados permiten obtener valores que puedan ser materia de análisis para determinar la correlación de variables.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

86%

Lugar y fecha: Miraflores, 30 /06/2022

Firma del Experto
DNI N° 41521679, Teléfono N° 993488007

Validez por evaluador 2



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

FICHA DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMERCIAL. CASO: QH INGENIERÍA Y SERVICIOS SAC – QH GROUP SERVICE SAC LIMA 2022

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : ...Condori Condori, Sandra Antonia.....
- 1.2 Grado académico : Magister.....
- 1.3 Cargo e institución donde labora : Jefe de Activos.....
- 1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario sobre Clima Organizacional y el Desempeño laboral en la empresa comercial. Caso: QH Ingeniería y Servicios SAC – QH Group Service SAC Lima 2022
- 1.5 Autor(es) del instrumento : Rossmery Contreras Carrión

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Excelente 81-100%	Muy Buena 61-80%	Buena 41-60%	Mejorable 21-40%	Deficiente 00-20%
1.CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctico y semántico son adecuadas.	100%				
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	90%				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		80%			
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	90%				
5.SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición	90%				
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de investigación.	90%				
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.		80%			
8.COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores		80%			
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico		80%			
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.		80%			

III. OPINION CUALITATIVA

La investigación es importante para los fines que se indican en el documento, asimismo mismo el instrumento cuenta los aspectos que permiten la obtención de la información para el análisis y conclusiones que aportaran a los objetivos planteados en esta investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

86%

Lugar y fecha: Lima, 14/07/2022

Firma del Experto
DNI N° 40868313 Teléfono N° 944848956

Validez por evaluador 3



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

FICHA DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMERCIAL. CASO: QH INGENIERÍA Y SERVICIOS SAC – QH GROUP SERVICE SAC LIMA 2022

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Carlos Erasmo Yépez Valeriano
1.2 Grado académico : Magister en Administración Estratégica de Empresas.
1.3 Cargo e institución donde labora : Jefe Dpto. de Cuentas Especiales – Caja Metropolitana de Lima
1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral
1.5 Autor(es) del instrumento : Rossmery Contreras Carrión.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Excelente 81-100%	Muy Buena 61-80%	Buena 41-60%	Mejorable 21-40%	Deficiente 00-20%
1.CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctico y semántico son adecuados.		80			
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	85				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	85				
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.		80			
5.SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición		80			
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de investigación.		80			
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.	95				
8.COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores	90				
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	90				
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.	95				

III. OPINION CUALITATIVA

Tanto el marco teórico como el instrumental se menciona la definición de los autores, sin embargo, no se indica conclusiones. Se debe mejorar el lenguaje de las preguntas y agregar graficas.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

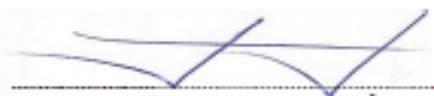
IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

86 %

Lugar y fecha: Lima, 22/07/2022


Firma del Experto
DNI N° 40095638 Teléfono N° 997347433

Anexo 5: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC”

Información al participante:

Estudiante de la Unidad de Posgrado
Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Les escribe ROSSMARY CONTRERAS CARRIÓN, soy una ESTUDIANTE, que se encuentra realizando la Maestría en la Facultad de Ciencias Administrativas Unidad de Posgrado en la UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS y teniendo que desarrollar el proyecto de investigación “Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC”, cuyo objetivo principal es Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de QH Group Service SAC Lima 2022.

El proyecto está iniciando y estamos encuestando a los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa, los cuales son considerados clave para el abordaje de la investigación. Para tal fin, adjunto a este documento, se está enviando un cuestionario en un formato físico, para conocer su valiosa opinión acerca del tema en estudio. El llenado del cuestionario tomará aproximadamente **20 minutos**. Toda la información que se obtenga será tratada con estricta confidencialidad, donde sus respuestas y nombres jamás serán revelados a personas no autorizadas.

Si realizamos esta encuesta, no es para evaluarlo a usted, o criticar a la empresa, sino para mejorar o fortalecer procesos, entonces por ningún motivo se sienta presionado para dar una respuesta en específico. Le pediríamos entonces que conteste a las preguntas con toda honestidad, diciendo lo que sabe, lo que siente o piensa, tome el tiempo que necesite para responder a las preguntas.

En caso de aceptar, su participación consistirá en completar un cuestionario en que se le solicitará opinión sobre aspectos del clima organizacional y el desempeño laboral. En caso de requerir más información, usted puede solicitarla al investigador antes de participar, incluso después, aunque no decida continuar con la encuesta, podrá hacerlo a través del correo electrónico rossmarycc@gmail.com o al teléfono celular 959711460.

Deseamos hacer presente que esta investigación no conlleva ningún perjuicio para su salud y para su tranquilidad si después de haber enviado la encuesta, o incluso antes, usted decide no continuar en el estudio, nos comprometemos a no utilizar su información y eliminar todo registro en que aparezca su envío.

Declaración de consentimiento

Por lo anterior, declaro que el equipo investigador, me ha explicado en forma clara los alcances de mi participación en el proyecto y su objetivo. También declaro haber sido informado que, en este acto libre y consciente, puedo retirarme en cualquier momento de la investigación.

De acuerdo a todo lo anterior yo:

Decido participar voluntariamente. ☐

Rechazo participar voluntariamente. ☐

Nombre y firma scaneada del estudiante invitado (a) a participar del estudio

<i>Nombre y Apellidos</i>	<i>Firma scaneada</i>

Anexo 6: Autorización de la institución para utilizar el nombre y recojo de datos

QH GROUP SERVICE SAC
Email: administracion@qh-group.pe
Web: www.qh-group.pe

Autorización para utilizar el nombre y recojo de datos

Por medio del presente documento, Yo OSCAR AUGUSTO CHAVEZ CALLE identificado con DNI N°71894535, APODERADO de la empresa QH GROUP SERVICE SAC con RUC 20600628144, autorizo a ROSSMARY CONTRERAS CARRIÓN, identificado con DNI N°41409853, realizar la investigación Titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE QH GROUP SERVICE SAC LIMA 2022" y a difundir los resultados de la investigación.

Callao, 06 de agosto del 2021.


Group Service
 **GROUP SERVICE S.A.C.**
Oscar A. Chavez Calle
APODERADO
DNI: 71894535