



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ciencias Sociales**

**Escuela Profesional de Trabajo Social**

**Clima organizacional y desempeño laboral en una  
empresa privada de Lima Metropolitana**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

**AUTOR**

Verónica Cristina MONTALDO LA TORRE

**ASESOR**

Dra. Juana Patricia HIDALGO EURIBE

Lima, Perú

2023



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

---

Montaldo, V. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral en una empresa privada de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Trabajo Social]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## Metadatos complementarios

<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	Verónica Cristina Montaldo La Torre
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74743633
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0004-5854-0832">https://orcid.org/0009-0004-5854-0832</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	Juana Patricia Hidalgo Euribe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	8756320
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-0918-338X">https://orcid.org/0000-0002-0918-338X</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	Carlos Eduardo Cáceres Torres
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	25783162
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	María Leticia Marcelina Cáceres Cedrón
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	8741264
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	Rocio Maldonado Alarcón
Tipo de documento	DNI

Número de documento de identidad	43134022
<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	No aplica. Línea de investigación bajo la cual se ha realizado la tesis.
Grupo de investigación	No Aplica
Agencia de financiamiento	Sin Financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Universidad País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima Calle: Av. Universitaria con Av. Venezuela Latitud: - 12.05678° Longitud: - 77.085105°
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2023
URL de disciplinas OCDE	Otras humanidades <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#6.05.01">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#6.05.01</a>



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
 Universidad del Perú, Decana de América  
 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
 VICEDECANATO ACADÉMICO DE PREGRADO

## ACTA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

En Lima a los 28 días del mes de diciembre del dos mil veintitrés, reunidos en el Salón de Grados de la Facultad de Ciencias Sociales, bajo la presidencia del Mg. Carlos Eduardo Cáceres Torres y con la asistencia de los miembros del Jurado y de la Vicedecana Académica de la Facultad, se inició la sustentación de la Tesis presentada por la Bachiller: Verónica Cristina Montaldo la Torre, para optar el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**, titulada:

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA”**


À continuación, se formularon las preguntas y observaciones por parte de los miembros del Jurado. Luego de absueltas, el Jurado procedió a calificar la exposición de la Tesis obteniendo la nota:

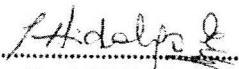
Catorce (14)

El Jurado, de conformidad al Reglamento General de Grados y Títulos de la Facultad, acordó otorgar a la **Bachiller: Verónica Cristina Montaldo la Torre** el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL** y para dar constancia se extendió la presente Acta y firmaron:

  
 Mg. Carlos Eduardo Cáceres Torres  
 Presidente

  
 Mg. María Leticia Marcelina Cáceres Cedrón  
 Miembro

  
 Mg. Rocio Maldonado Alarcón  
 Miembro

  
 Dra. Juana Patricia Hidalgo Euribe  
 Asesora

Fe de erratas:  
 Dice: la Torre  
 Debe decir: La Torre



Firmado digitalmente por CASALINO  
 SEN Carlota Alicia FAU 20148092282  
 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 03.01.2024 15:07:38 -05:00



Firmado digitalmente por CACERES  
 CEDRON Maria Leticia Marcelina  
 FAU 20148092282 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 05.01.2024 14:12:10 -05:00

Vicedecana Académica

Pabellón José Carlos Mariátegui – ciudad Universitaria - Teléfono 619 7000 anexo 4606  
 Lima-Perú EMAIL: va.sociales@unmsm.edu.com



Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
Universidad del Perú. Decana de América  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo **Juana Patricia Hidalgo Euribe** en mi condición de asesora acreditada con la Resolución Directoral N° 003-2023-EPTS-FCCSS-UNMSM de la tesis de investigación académica, cuyo título es "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA" presentado por la bachiller **VERÓNICA CRISTINA MONTALDO LA TORRE**, para optar al título profesional de LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL, **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 el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 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 título correspondiente.

Firma del asesor(a)

DNI: 08756320

Nombres y apellidos del asesor(a): **Juana Patricia Hidalgo Euribe**



## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS .....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT .....	vi
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1. Situación problemática .....	1
1.2. Formulación del problema .....	4
1.3. Justificación de la investigación .....	5
1.4. Objetivos de la investigación .....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	7
2.1. Antecedentes de la investigación .....	7
2.2. Bases teóricas.....	13
2.3. Glosario.....	25
2.4. Hipótesis y variables .....	27
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	28
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	28
3.2. Población de estudio .....	29
3.3. Muestra .....	30
3.4. Unidad de análisis .....	30
3.5. Técnicas de recolección de datos.....	30
3.6. Variables de estudio .....	32
3.7. Instrumentos.....	34
3.8. Análisis e interpretación de la información .....	40
3.9. Aspectos éticos .....	40



CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	41
4.1. Análisis descriptivo.....	41
4.2. Análisis inferencial .....	44
4.3. Contraste de hipótesis .....	45
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	50
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
6.1. Conclusiones.....	58
6.2. Recomendaciones .....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	60

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Confiabilidad de la escala de clima organizacional .....	35
Tabla 2. Análisis de validez de ítems .....	36
Tabla 3. Confiabilidad de la escala de desempeño laboral.....	38
Tabla 4. Análisis de validez de ítems .....	39
Tabla 5. Niveles del clima organizacional y sus dimensiones .....	42
Tabla 6. Niveles del desempeño laboral y sus dimensiones.....	43
Tabla 7. Niveles del clima organizacional con el desempeño laboral.....	44
Tabla 8. Análisis de la distribución de los datos .....	45
Tabla 9. Correlación entre el clima organizacional con el desempeño laboral.....	46
Tabla 10. Correlación entre la autorrealización con el desempeño laboral.....	46
Tabla 11. Correlación entre el involucramiento laboral con el desempeño laboral .....	47
Tabla 12. Correlación entre la supervisión con el desempeño laboral .....	48
Tabla 13. Correlación entre la comunicación con el desempeño laboral .....	48
Tabla 14. Correlación entre las condiciones laborales con el desempeño laboral .....	49

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo el determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un grupo de colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Lima, dicho estudio tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional que llegó a evaluar a un total de 51 sujetos/as mediante el uso de dos escalas, la escala del clima organizacional cuenta con un coeficiente de alfa de Cronbach igual a 0.98 y la escala del desempeño cuenta con un coeficiente de alfa de Cronbach igual a 0.97. Dentro de los principales resultados se encontró que en el clima organizacional se encontró un porcentaje predominante del 82.35% del total de sujetos que tienen un nivel alto, en el desempeño laboral se encontró que el 84.31% tiene niveles altos. La conclusión a la que se llegó es que se evidencia que, si existe relación significativa y positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral, lo mismo que ocurre con cada una de sus dimensiones.

**Palabras clave:** clima organizacional, desempeño laboral, autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between organizational climate and work performance in a group of employees of a private company in the city of Lima. This study had a quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational design that evaluated a total of 51 subjects using two scales, the organizational climate scale has a Cronbach's alpha coefficient equal to 0.98 and the performance scale has a Cronbach's alpha coefficient equal to 0.97. Among the main results it was found that in the organizational climate there was a predominant percentage of 82.35% of the total number of subjects who have a high level, in the work performance it was found that 84.31% have high levels. The conclusion reached is that it is evident that there is a significant and positive relationship between organizational climate and work performance, as is the case with each of its dimensions.

**Key words:** organizational climate, job performance, self-fulfillment, job involvement, supervision, communication, working conditions.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Situación problemática

En la actualidad las organizaciones se han vuelto competitivas lo que ha ocasionado que dentro de estas se busque cada vez más personal con mayor desarrollo de competencias y habilidades además de promover una serie de entornos que potencie dichas capacidades, siendo esto un aspecto que enmarca dentro del mercado una dinámica constante por buscar mejoras en todos los rubros organizacionales; además, se busca la forma de generar un mejor proceso de gestión a nivel de recursos materiales y sobre todo de los recursos humanos, generando una diversidad de estrategias que logren el desarrollo de las competencias de las personas o la adquisición de mejores habilidades en función de sus responsabilidades (Gómez, 2019).

Dentro de dicho marco, el clima organizacional es un aspecto que adquiere un valor importante dentro de la diversidad de organizaciones, en vista que este llega a tener un impacto favorable sobre los niveles de productividad laboral (Acosta, 2021); de esta manera los directivos de las empresas que están en búsqueda de un crecimiento organizacional, involucran estos aspectos como uno de los ejes fundamentales en el desarrollo de sus procesos, conllevando a mejoras en un plano del ambiente laboral, mejorando las relaciones entre pares y subordinados, mejorando las estrategias y formas de comunicarse, logrando mayores niveles de motivación, satisfacción y bienestar general (Arias, 2020).

Debido a la importancia que se le atribuye, durante el transcurso de los años se ha venido estudiando acerca del clima laboral en distintos contextos organizacionales, considerando que esto es de suma importancia para el desarrollo de las empresas, es un aspecto que interrelaciona el comportamiento humano con el ambiente donde se desenvuelve, es por ello que es necesario que los diversos factores que intervienen se

manejen de la mejor manera posible, lo cual ha de traer consecuencias muy favorables para el desempeño de los trabajadores dentro una organización, contribuyendo no solo en este aspecto sino también, en la salud mental de las personas (Ahakwa et al., 2021).

En este sentido, un clima adecuado se caracteriza por un ambiente positivo, donde el colaborador presenta características de naturaleza interna como son las percepciones, valores, aprendizaje, manejo de estrés o emociones y características positivas referente a la naturaleza externa como son los grupos, las estructuras, los procesos organizacionales, la motivación, la toma de decisiones, liderazgo, comunicación, entre otros componentes que contribuyen aun mejor desarrollo organizacional (Solórzano et al., 2020; Lucas y Ureta, 2019).

Además, es importante poder desarrollar dentro de las organizaciones un clima organizacional adecuado ya que tendría repercusiones favorables sobre varios procesos importantes para el logro de objetivos y evitar la presencia de problemas como un alto índice de rotación, ausentismo, baja productividad o impedir el crecimiento de los trabajadores al nivel de sus capacidades y aspectos personales ya que al generar malestar impide un adecuado desenvolvimiento, incluso se pueden incrementar los niveles de estrés lo cual puede afectar la salud mental de las personas repercutiendo no sólo a un nivel laboral sino personal (Mgaiwa, 2021).

En lo que respecta al desempeño laboral es un factor importante para el desarrollo de toda organización que se mantengan niveles adecuados y altos, ya que es reflejo de que los trabajadores cumplen con las actividades que deben de cumplir, los cuales se encuentran dirigidas en función del logro de los objetivos que tiene cada organización, por ello que es importante tener en cuenta la mayor cantidad de estrategias que permita fomentar dentro de la empresa, niveles adecuados de desempeño. Esta variable se encuentra vinculado a una serie de aspectos que van desde las capacidades del individuo hasta las condiciones que otorga la

empresa para el desarrollo del individuo en un entorno específico, como es el clima organizacional (Jin & Kim, 2022). En tanto se pueda brindar todos los medios posibles que promuevan el desenvolvimiento de las personas en su entorno y a la vez mantenerlos en constante capacitación, de acuerdo al tipo de labor que desarrollan, y controlar otros aspectos como la sobrecarga laboral, una buena comunicación, motivación elevada, incentivos adecuados, se mantendrán niveles adecuados del desempeño de cada persona o equipo de personas para el funcionamiento adecuado de toda empresa (López et al., 2022).

Existen diversos estudios que muestran el vínculo entre el clima organizacional y el desempeño laboral, sin embargo, es necesario poder identificar que tan fuerte es este vínculo y específicamente en el rubro de la empresa donde se ejecuta la presente investigación, la cual se basa en una cadena de restaurantes en la ciudad de Lima, de esta manera se podrá identificar que tan fuertes es la relación que se presente, esto permitirá promover un ambiente en donde se mejore las condiciones del clima organizacional lo cual podrá generar oportunidades de mejora de los niveles del desempeño laboral, generando como consecuencia un mejor logro de los objetivos, potenciando la efectividad de los trabajadores (Mgaiwa, 2021).

La institución donde se llevó a cabo la investigación presentaba un índice de rotación de niveles muy altos, en el año 2021 contaba con una rotación promedio del 4.11% y en el año 2022 su índice de rotación promedio aumentó teniendo un 6.54%; siendo ello un problema ya que esto genera un impacto negativo en el desarrollo de las actividades productivas de los trabajadores de la respectiva empresa. A la par, en las encuestas de clima laboral realizadas en el 2021 y 2022 de la respectiva institución, se pudo evidenciar que entre las causas más importantes del problema está la falta de comunicación por parte de los líderes a los trabajadores, la falta de involucramiento laboral ya que se encontraban frente a limitaciones para dar sus ideas, no había los canales

de comunicación, no había capacitaciones para un crecimiento constante, entre otros.

El problema ha ido mejorando a través de los años dentro de la organización, evidenciándose en la mejora de su porcentaje del clima laboral, se ha ido abriendo los canales de comunicación, se ha mejorado las condiciones laborales; sin embargo, aún existe una brecha que impide que se tenga un nivel alto en clima laboral en todos los trabajadores de la institución. Siendo ello importante debido a que suelen afrontar un trabajo bajo presión y esto puede afectar los niveles de su desempeño, por lo que es importante generar conocimiento acerca de la relación entre estas variables y así poder encontrar mejoras tanto para el clima como para el desempeño.

Es por ello que, tras todo lo expuesto, se plantea dentro de este estudio el identificarla relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Pregunta General**

PG: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana?

### **1.2.2. Preguntas Específicas**

PE1: ¿Cómo se relaciona la autorrealización con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana?

PE2: ¿Cómo se relaciona el involucramiento con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana?

PE3: ¿Cómo se relaciona la supervisión con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana?

PE4: ¿Cómo se relaciona la comunicación con el desempeño laboral en los



colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana?

PE5: ¿Cómo se relaciona las condiciones laborales con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana?

### **1.3. Justificación de la Investigación**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

La presente investigación tiene una justificación teórica ya que, mediante la aplicación de teorías y conceptos básicos sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, se logra comprender de manera clara la naturaleza de ambas variables, exponiendo información sistematizada que puede ser de utilidad como precedente del desarrollo de otras investigaciones.

#### **1.3.2. Justificación metodológica**

Se evidencia una justificación de tipo metodológica en vista que se identifica la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, además de conocer los niveles de cada una de estas variables en la institución donde se ejecuta la investigación, se podrá generar estrategias que permita mejorar alguna de las variables y al existir relación entre estas se obtendrá beneficio sobre ambos aspectos, lo cual traerá grandes beneficios para el crecimiento de la organización. Además, se aporta con presentar dos herramientas de medición, una escala de clima organizacional y una escala de desempeño laboral, ambas con propiedades psicométricas adecuadas, las cuales serán de utilidad para la medición y estos aspectos en organizaciones similares o para el desarrollo de futuras investigaciones.

#### **1.3.3. Justificación práctica - social**

Esta investigación aporta de manera práctica y social en vista que se pueden generar estrategias o programas de capacitación para mejorar ambas variables dentro de

la organización donde se ejecuta el estudio, esto traerá grandes beneficios en el sentido que se podrá fomentar un mejor clima laboral e incrementar los niveles del desempeño laboral, lo cual permita tener mejoras significativas en sus procesos. Del mismo modo, al conocer la relación entre estas variables será motivo de poder fomentar buenas prácticas con respecto a mejoras del clima laboral en organizaciones del mismo rubro, promocionando un mejor desarrollo de este tipo de empresas.

#### **1.4. Objetivos de la Investigación**

##### **1.4.1. Objetivo General**

OG: Determinar la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

OE1: Determinar la relación entre la autorrealización con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana. OE2: Determinar la relación entre el involucramiento con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana. OE3: Determinar la relación entre la supervisión con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.

OE4: Determinar la relación entre la comunicación con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.

OE5: Determinar la relación entre las condiciones laborales con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Internacionales

Sarıköse & Göktepe (2022) llevaron a cabo una investigación con la finalidad de determinar la influencia del clima laboral sobre el desempeño laboral en un grupo de trabajadores del sector salud en una institución privada de Turquía, dicho estudio tuvo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal que llegó a evaluar a un total de 370 sujetos con la escala de *Practice Work Environment* y la escala de *Work Index PES NWI*, ambas con propiedades psicométricas adecuadas, dentro de los principales resultados se encontró un valor significativo de las puntuaciones del análisis de regresión con un  $R^2$  de 59% con  $p < 0.05$  y un valor de Durbin Watson de 2.06. El estudio concluye con que si existe influencia positiva del clima laboral sobre el desempeño.

Acosta (2021) llevó a cabo un estudio con la finalidad de determinar la influencia del clima laboral sobre el desempeño en un grupo de colaboradores de un Banco en Colombia, dicho estudio tuvo un enfoque cuantitativo de tipo transversal, descriptivo y causal que llegó a evaluar a un total de 30 sujetos con la utilización de un cuestionario válido y confiable, dentro de los principales resultados se encuentra que el 83% de los evaluados manifiestan tener una adecuada retroalimentación en el desarrollo de su desempeño, con respecto al clima se aprecia que por encima del 50% de los evaluados consideran que el clima laboral es adecuado en su organización. La principal conclusión a la que se llega es que si se evidencia que el clima laboral influye sobre el desempeño laboral.

Ponce y Gómez (2021) llevaron a cabo un estudio con la finalidad de determinar

la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral en trabajadores de una organización privada de Ecuador, dicho estudio tuvo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, transversal de tipo descriptivo causal que llegó a evaluar a un total de 35 personas mediante el uso de escalas de medición de tipo Likert, ambas validas y confiables. Dentro de los principales resultados se tiene que el 74% de los evaluados consideran que el ambiente laborales de confianza y genera motivación para los trabajadores, y que el 65% de los trabajadores tienen un buen desempeño ya que se encuentran motivados en su trabajo, la conclusión principal a la que se llegó es que se evidencia que si existe influencia del clima laboral en el desempeño laboral.

Prada et al (2020) desarrolló una investigación en Colombia con el objetivo de determinar la relación entre el clima laboral y su relación con la satisfacción y como es que estos dos componentes inciden en el desarrollo del desempeño organizacional en una organización privada del sector de tecnología, dicha investigación tuvo un enfoque mixto, de naturaleza descriptiva y correlacional, que evaluó a un total de 169 trabajadores con la utilización de escalas de tipo Likert y el desarrollo de preguntas abiertas para su posterior análisis cualitativo, dentro de los principales resultados se encuentra que tras el análisis de comparación y relación entre las variables fue desarrollado a través de ecuaciones estructurales en donde se aprecian que casi todos los casos presentan valores significativos ( $p=0.00$ ;  $p<0.01$ ), por lo que se aprueban cada uno de los modelos propuestos. La principal conclusión a la que llegaron es que, si existe relación significativa y positiva entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores, del mismo modo se encuentra dicha relación con las dimensiones consideradas del clima laboral.

Solórzano et al. (2020) llevaron a cabo un estudio en Ecuador con el objetivo de identificar la incidencia del clima laboral sobre el desempeño en un grupo de

funcionarios, dicha investigación tiene un enfoque cuantitativo y es de tipo descriptiva, de campo y correlacional que llegó a evaluar a un total de 27 funcionarios a través del diagrama de causa efecto de Ishikawa y una escala de tipo Likert con propiedades psicométricas adecuadas. Dentro de los resultados se encuentra que el clima dentro de la organización es deficiente, obteniendo una puntuación media de 2 sobre 5, del mismo modo mediante el análisis se encuentra que el rendimiento laboral no es adecuado. La principal conclusión a la que llegaron es que un clima organizacional deficiente influye de manera negativa sobre el desempeño de los trabajadores.

### **2.1.2. Nacionales**

Naventa (2022) desarrolló una tesis con el objetivo de determinar la relación entre el clima y desempeño laboral de un grupo de colaboradores de una empresa privada de Lima, dicha investigación tuvo un enfoque cuantitativo y fue de tipo descriptivo correlacional que llegó a evaluar a un total de 105 trabajadores, a los que se evaluó con la aplicación de dos escalas de tipo Likert que medían las variables estudiadas, ambas válidas y confiables. En los resultados se encontró que el 61.9% de los evaluados tienen un desempeño laboral medio y perciben un clima laboral regular, un 18% de los evaluados tienen un desempeño bajo y a la vez perciben un clima laboral desfavorable, el 12.4% de los evaluados tiene desempeño laboral alto y perciben un clima laboral regular; además, se determinó la relación a través del coeficiente de Rho de Spearman el cual tiene un valor de 0.69 con un valor de significancia inferior al .01. La principal conclusión a la que se llegó es que si existe relación positiva y significativa entre las variables propuestas.

Buitron (2021) desarrolló un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño en colaboradores del área operativa en una institución privada, dicho estudio tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transversal y de un alcance descriptivo correlacional, que llegó a evaluar a un total de 60 trabajadores quienes fueron evaluados con la escala de climalaboral de Sonia Palma y la escala de desempeño de Andrés Zerpa, ambos instrumentos con niveles adecuados de confiabilidad y validez. Dentro de los principales resultados se encontró que un 58.40% de los evaluados consideran que el clima laboral es favorable, mientras que el 45 % de los evaluados se consideran en un desempeño laboral promedio y la principal conclusión a la que se llegó es que se evidencia que si existe relación significativa entre el clima laboral con el desempeño.

Canales et al. (2021) ejecutaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral en un grupo de trabajadores durante el periodo de la pandemia por Covid – 19 en una empresa privada de Lima, dicho estudio tuvo un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, descriptivo y correlacional que evaluó a un total de 58 trabajadores mediante el uso de cuestionarios válidos y confiables, dentro de los principales resultados tenemos que el 69% de los evaluados consideran que el clima en la organización es alto y el 31% lo considera regular, con respecto al desempeño laboral se tiene que el 84% de los evaluados tiene un rendimiento alto mientras que el 16% tiene un rendimiento regular. Finalmente, se llegó a la conclusión de que, si existe relación significativa y alta entre el clima y desempeño laboral, trabajando en periodos de la pandemia.

Ruíz (2021) desarrolló una investigación con el objetivo de identificar la relación entre el clima laboral con el desempeño en un grupo de trabajadores en un centro de salud, dicho estudio tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, descriptivo correlacional que llegó a evaluar a un total de 79 sujetos quienes fueron evaluados con el Test de Clima Laboral CL – R y un formato de evaluación del desempeño, ambos válidos y confiables, dentro de los principales resultados se encontró que un 69.6% de los evaluados consideran que el clima laboral es aceptable, un 25.3% lo consideran como medio y un 5.1% como muy favorable, en el caso del desempeño se encuentra que un 44% de los evaluados tiene un desempeño excelente, 28% tiene un desempeño insuficiente, 15% es mejorable, 10% tiene un desempeño mejorable y un 3% tiene un desempeño destacado. La principal conclusión a la que se llegó es que se evidencia que si existe relación significativa y positiva entre las variables estudiadas.

Arias (2020) llevó a cabo un estudio con el objetivo de determinar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño laboral en un grupo de colaboradores de una entidad privada, dicho estudio tuvo un enfoque mixto de método aplicado, inductivo y empírico deductivo que llegó a evaluar a un total de 11 colaboradores mediante el uso de encuestas y entrevistas semi estructuradas, dentro de los principales resultados encontrados se tiene que el 54.5% de los evaluados consideran un clima inadecuado a causa de una falta de compañerismo, lo cual afecta su desempeño, del mismo modo el 54.5% de los evaluados consideran que no tienen en claro los objetivos a cumplir en el desarrollo de sus actividades, afectando de esta manera su desempeño, del mismo modo se considera que sólo el 18.8% de los evaluados tienen conocimiento de las normas legales que refieren a

las variables de estudio. Dentro de las conclusiones encontradas es que existe un vínculo entre el clima y desempeño laboral a un nivel descriptivo, por lo que recomienda mejorar las condiciones del clima laboral y de esta manera mejorar el desempeño.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Definición de Clima laboral**

Palma (2004) considera que el clima laboral es la percepción del individuo en relación a su ambiente laboral y en función de los aspectos vinculados como oportunidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, la supervisión, acceso a la información relacionada con su trabajo en conjunto a sus demás compañeros y las condiciones laborales que hace que la tarea sea más fácil.

Chiavenato (2011) señala que el clima organizacional está constituido por el medio interno o la atmosfera psicológica, el cual se relaciona con la moral y la satisfacción de los individuos, involucrando factores estructurales como son: el tipo de organización, las políticas de la empresa, los reglamentos internos de la institución. Siendo así que el clima es un factor condicionante al comportamiento de sus miembros, en su desempeño laboral y afecta a la productividad de la organización. Teniendo así que la productividad de una empresa depende de la manera en la que se desarrolle un individuo dentro de su lugar de trabajo, ya que, según los autores García & Arvelo (2021) si sus integrantes se encuentran motivados, se sentirán identificados con los valores organizacionales, ocasionando el logro de los objetivos. Teniendo entonces como punto de partida que el clima organizacional conlleva al buen rendimiento y rentabilidad de una organización;



asimismo, los elementos que influyen son el ambiente donde los trabajadores desempeñan sus funciones laborales, el trato que se brinda en el centro de trabajo y la consideración que tienen los jefes hacia los integrantes de ésta, la relación existente entre los compañeros y la comunicación, las cuales si estos factores se encuentran aplicados correctamente se logrará un buen clima en el que los integrantes de la empresa se sentirán integrados con los objetivos de la misma.

Por su parte, Méndez (2006, como se citó en Bravo et al., 2018) define el clima organizacional como un resultado de la interacción de las personas que están influenciadas por valores y actitudes, como también una fuerte influencia de su ambiente interno; el cual ocupa un lugar importante tomando un papel protagónico para el desarrollo de la empresa.

Las características de un clima organizacional componen las particularidades de una organización y este se ve reflejado en el comportamiento de sus individuos; dentro de las principales características tenemos que, según Brunet (2011) un clima organizacional tiende a ser continuo en el tiempo; sin embargo, este puede ser modificado después de una pertinente y exhaustiva evaluación, y de igual manera, una intervención particular, además es exterior al trabajador, quien a su vez puede ser un agente que contribuya a la dirección del clima organizacional, siendo un factor que influye sobre el comportamiento del individuo ya que actúa sobre las actitudes y expectativas.

Según estas características y tomando en cuenta que influyen en la percepción del individuo, Brunet (2011) también nos dice que el concepto de clima organizacional está constituido por dos escuelas de pensamiento: primero tenemos

a la Escuela de la Gestalt el cuál su enfoque se centra en la organización de la percepción, siendo el todo diferente a la suma de sus partes; además, según esta escuela los integrantes conciben el mundo que los rodea a base de criterios percibidos e inferidos los cuales su comportamiento está en funciones de dicha percepción, de la forma en como ellos ven el mundo, demostrando de esta manera que la percepción del medio de trabajo y de su entorno es lo que influye en el comportamiento de un trabajador dentro de la organización o empresa. En segundo lugar, se encuentra la Escuela Funcionalista, en ella se establece que el pensamiento y el comportamiento de un individuo están relacionados y dependen del ambiente en el que se rodea, además las diferencias de cada individuo tienen un papel importante en el buen resultado de la adaptación de la persona con su medio.

Sin embargo, este clima organizacional está compuesto por una teoría de causa y efecto, la cual permite que pueda ser estudiado de una mejor manera; por ello Likert (1961, como se citó en Infante, 2021) propone una teoría basada en el análisis y el diagnóstico del sistema organizacional constituida sobre tres variables: las causales, las intermediarias y las finales, éstas nos van a permitir identificar y determinar los distintos tipos de clima, así mismo se podrá hacer una representación específica y dinámica de los variados y posibles climas dentro de la organización.

Entonces, según lo mencionado, el clima organizacional contiene tres tipos de variables que determinan sus características, teniendo así las variables causales, las cuales son variables independientes que determinan en la manera que una organización evoluciona, estas pueden ser modificadas o transformadas por los miembros de la organización y si ellas se modifican hacen que las otras también lo hagan, contando así con una relación de causa y efecto; en segundo lugar, también tenemos las variables

intermediarias, en ellas se constituyen los procesos dentro la empresa; por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la importancia en la toma de decisiones, etc.; por último, las variables finales que son el resultado del conjunto de las dos primeras variables, ya sea por ejemplo, la productividad laboral, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas, constituyendo así la eficacia de una sociedad (Brunet, 2011).

Asimismo, cabe precisar que estas variables determinan dos grandes sistemas, o climas, que a su vez se subdividen en un sistema muy autoritario o un sistema muy participativo. Es así que también Likert (1961, como se citó en Infante, 2021) en su teoría de los sistemas, presenta cuatro de ellos que son gerenciales y afectan al clima organizacional, teniendo el autoritario explotador aquí la gerencia o los directores no tienen confianza en sus empleados, excluyéndolos de la toma de decisiones o los objetivos, se trabaja en una atmósfera de miedo, castigos, amenazas y rara vez se recompensa a los trabajadores por su esfuerzo o logros obtenidos en el ejercicio de sus funciones, siendo así inexistente una comunicación adecuada dentro de la organización, ya que la comunicación ofrecida en dicho caso es mínima, debido a que solo existe para dar las instrucciones u órdenes; también nos presenta al autoritario paternalista, aquí se tiene una confianza condescendiente con los empleados, algunas de las decisiones el jefe lo toma con los inferiores, pero en la mayoría de los casos lo toma solo la gerencia.

El método de motivación que aplican son las recompensas y algunas veces los castigos, los procesos de control son centralizados en la cima, pero quieren aparentar que se delega a niveles intermedios; en tercero, tenemos el consultivo en

el cual se tiene confianza en sus empleados y las decisiones importantes lo toman los gerentes, pero se permite que los niveles inferiores tomen decisiones específicas de su área, también cuentan con una comunicación de tipo descendente y utilizan como medio de motivación las recompensas, castigos ocasionales y tratan de satisfacer las necesidades de estima, se presenta un ambiente dinámico trabajando bajo la mirada de objetivos por alcanzar; y por último tenemos el de gerencia grupal aquí se tiene plena confianza en sus empleados, las decisiones se toman en conjunto y están muy bien integrados en cada uno de sus niveles, la comunicación es de forma lateral, horizontal, constituyéndose como un equipo teniendo la misma mirada de alcanzar los objetivos (Infante, 2021).

Es así que pudiendo analizar que mientras una organización esté basada en una gerencia grupal su clima organizacional será positivo por lo cual se verá reflejado en la productividad y eficacia de la empresa. Teniendo claro que un buen clima en la organización es indispensable para el correcto funcionamiento de una institución, ya que su estructura, su manera de liderazgo, su comunicación, la motivación hacia sus colaboradores influyen en las acciones de estos, los cuales determinan la dirección de la productividad, ya sea hacia buena o mala.

### **2.2.2. Teorías del clima laboral**

#### **– Teoría de Rensis Likert**

Likert (1968) menciona que los comportamientos de los trabajadores dependerán del comportamiento administrativo y las condiciones de la empresa, por ende, la percepción del clima organizacional está relacionado a: los parámetros del contexto, a la tecnología, también la estructura del sistema

organizacional, la posición jerárquica y el salario que gana, así mismo, de la personalidad, actitud, la satisfacción y la percepción que tienen los trabajadores superiores y subordinados.

Likert estableció una teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional en base a la trilogía de variables causales, intermedias y finales que forman las dimensiones y tipos de climas en las organizaciones. Según el autor existe tres tipos de variables que contienen sus propias características de una organización y que impacta en la percepción individual: Variables causales; son variables independientes y están orientadas a la evolución y resultados de la organización. Las componen la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, actitudes y competencias. Variables intermedias; miden el estado interno de la organización, como son la motivación, el rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Variables finales; es el resultado de las variables causales y de las intermedias, se analiza los resultados obtenidos por la organización como la productividad, ganancia o pérdida (Likert, 1968).

La interacción de las variables se obtiene los tipos de clima organizacionales: clima autoritario, clima participativo, clima autoritario – explotador, clima autoritario – paternalista, clima participativo consultivo y clima participativo en grupo (Likert, 1968).

#### – **Teoría de Litwin y Stringer**

Litwin y Stringer (1968, como se citó en Gil et al., 2018) plantean una teoría que se basa en las dimensiones que se relaciona con las propiedades de una

organización. Así tenemos a la estructura que representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone énfasis en laburocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado. La responsabilidad que es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo. La recompensa que corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

El desafío que corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. La cooperación es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

El Conflicto es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, de aceptar las opiniones discrepantes y no temer enfrentar y solucionar los problemas tan pronto como surjan.

La identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización. Es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetos personales con los de la organización (Gil et al., 2018).

#### – **Teoría de Pritchard y Karasick**

Los autores se esforzaron por medir el clima organizacional por lo que estudiaron las siguientes dimensiones consideradas independientes, descriptivas y relacionadas con la teoría conceptual:

Autonomía: se refiere al grado de libertad que el sujeto puede tener para la toma de decisiones y para la solución de conflictos.

Conflicto y cooperación: es el nivel de colaboración que tiene cada empleador al ejecutar su trabajo, así mismo en el apoyo de los materiales y humanos.

Relaciones sociales: se refiere a la atmósfera social y compañerismo dentro de la organización.

Estructura: son las directrices, consignas y políticas de la empresa y que influyen de manera directa en la forma de realizar una tarea. Remuneración: está relacionado a los salarios, beneficios sociales, etc., que reciben los trabajadores.

Rendimiento: está relacionado con la remuneración y la productividad del trabajador. Motivación: apoyada en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.

Estatus: se refiere a las jerarquías que existen en la organización y sobre la importancia que se le da a cada una de ellas.

Flexibilidad e innovación: es la voluntad de una organización para innovar en nuevas cosas y modificar las maneras de realizarlo. Centralización de la toma de decisiones: se analiza de qué forma la empresa brinda el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos. Apoyo: se refiere al tipo de apoyo de las altas direcciones hacia los empleados frente a problemas relacionados o no al trabajo (Pritchard y Karasick, 1973, como se citó en Choi & Ha, 2018).

### **2.2.3. Dimensiones del clima laboral**

Las siguientes dimensiones fueron desarrolladas por Palma (2004) como parte de sus actividades de investigación:

- Autorrealización: Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.
- Involucramiento laboral: Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- Supervisión: Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
- Comunicación: Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios/o clientes de la misma.



- Condiciones laborales: Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

#### **2.2.4. Desempeño laboral**

Chiavenato (2011) considera que el desempeño es la eficacia del individuo, el cual pertenece a una organización en el que realiza sus actividades con satisfacción; dicho desempeño es una herramienta que mide el concepto sobre un colaborador el cuál identifica sus competencias y sus áreas de mejora para lograr los objetivos de la empresa. Esta medición puede brindar información necesaria para saber tanto los puntos a mejorar como las capacidades de una persona, ya que según el autor Coexphal (2013, como se citó en Muñoz, 2022) se basa en cuatro aspectos internos del individuo: el primero es la cantidad y calidad de los servicios producidos, luego tenemos el comportamiento que puede desarrollar dentro del área de trabajo, así como los medios que utiliza para desarrollarse y por último la integración con los valores y objetivos de la organización.

Lo mencionado direccionará el desempeño hacia uno favorable o desfavorable, ya sea para el desarrollo como profesional en el ámbito laboral como para la productividad que puede alcanzar la empresa. Este desarrollo favorable se basa en las metas que uno puede alcanzar, en la eficacia y eficiencia de uno en un determinado tiempo, los cuales según Castillo y Vassallo(2020) están basadas en cualidades como la laboriosidad, empeño, dedicación, lealtad, compromiso, entre otros; por ello se relaciona con el comportamiento de

los trabajadores, teniendo así un papel fundamental la motivación ya que mientras más motivado se sienta uno logrará un mejor desempeño laboral.

Así mismo, las causas que hacen que uno tenga un desempeño desfavorable tenemos la que corresponde al individuo que puede ser la ausencia de una habilidad o conocimiento al realizar una actividad o no cumplir con los tiempos establecidos; como las causas externas al individuo tal como la ausencia de incentivos o incentivos inapropiados, ya que si uno se siente valorado, apreciado, tomado en cuenta e incentivan sus esfuerzos el desempeño será mejor y logrará una mayor productividad; también influye las políticas que lo rodean y la ausencia de un ambiente confortable siendo importante que el ambiente sea cómodo, que le ofrezca seguridad y confianza al trabajador (Seraquives, 2019).

Entonces, el desempeño laboral es una evaluación de las habilidades de una persona y los aspectos que tiene por mejorar, siendo un proceso interno del individuo pero que tiene factores externos como la necesaria motivación, los incentivos, la valoración que le ofrezca la empresa al colaborador, como las políticas los valores y el ambiente de trabajo siendo uno de los fundamentales para su desarrollo (Chávez et al., 2015).

Del mismo modo, algunos de los factores que influyen en el desempeño laboral son: la compensación salarial la cual es la gratificación por la labor que realiza la persona en la organización teniendo como fin lograr su satisfacción que a su vez ayuda a la empresa a seguir contando con las prestaciones del trabajador bajo un desempeño productivo sin que afecte a la productividad de la empresa, siendo así que se vincula la compensación con la estrategia de la empresa para lograr sus objetivos; por otro

lado tenemos el factor de capacitación en el que se implica la constante formación del trabajador, dicha capacitación puede venir como iniciativa de la propia organización con el objetivo de que el individuo realice sus actividades de manera más eficiente, fortaleciendo sus habilidades y así cumplir con las exigencias del área que a largo plazo se verá reflejado en los logros de la empresa; también uno de los factores a considerar es la satisfacción en el trabajo siendo el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables de parte del trabajador hacia el área de trabajo; por último tenemos el desarrollo de carrera siendo de suma importancia para los trabajadores ya que constituye una necesidad humana que se encuentra ligada al crecimiento profesional y a la autorrealización ya que el individuo quiere desarrollarse y seguir avanzando en la línea de su carrera, promoviendo así el mejoramiento del desempeño laboral (Chávez et al., 2015).

Además, según Aragón (2004) la mencionada evaluación debe ser una práctica integrada teniendo como filosofía la comunicación entre el superior y el subordinado en el cual se revisan los puntos claves tanto en el autodesarrollo del trabajador como para los objetivos de la organización. Es por ello que el desempeño laboral depende de la interacción, la dinámica y la relación entre el gerente u jefe del área con sus empleados o las personas que estén bajo su cargo; debido a dicha relación, el jefe debe generar un ambiente en donde el individuo pueda recibir la ayuda que crea necesaria para mejorar su desempeño.

Para ello se mencionan cinco principios que aportarán en lograr ese contexto de mejora, el primero vendría a ser la planificación del desempeño de las funciones laborales donde se establecen los puntos, roles, objetivos y lo que se espera de los trabajadores y colaboradores en la organización; el segundo principio es el

desarrollo del desempeño laboral, en este aspecto se proveen las técnicas y métodos que sean apropiados para ayudar al trabajador a lograr los objetivos planteados inicialmente.

Asimismo, como tercer principio se tiene la revisión en donde se efectúa una supervisión de cómo se viene desarrollando el trabajador; luego en cuarto lugar se tiene el monitoreo en donde tiene un papel protagónico el gerente o jefe del área, ya que le corresponde realizar una constante motivación y orientación a su personal para que ellos mejoren su desarrollo productivo; y por último se tiene la evaluación del desempeño en donde se observa el logro de los objetivos cumplidos por el trabajador reconociéndole si éste se viene desarrollando de forma efectiva, teniendo aspectos como la reflexión, cooperación y participación (Aragón, 2004).

En conclusión el desempeño está altamente ligado a los niveles de productividad de una persona en un entorno laboral, esta productividad consiste en la calidad, efectividad y cantidad de los resultados obtenidos, se ven involucrados una serie de elementos o factores, que al interactuar entre sí, permiten el desarrollo de la entidad; la cual se genera a través de las aptitudes y actitudes de los trabajadores, es decir la capacidad de realizar las tareas y sobre todo la disposición de realizarlas de manera eficiente (Jaimes et al., 2018).

### **2.3. Glosario**

- Clima laboral: Percepción del trabajador sobre su ambiente laboral y como interactúa con sus subordinados, pares y superiores (Palma, 2004).
- Autorrealización: Como es que la organización permite su desarrollo personal (Palma, 2004).

- Involucramiento laboral: Nivel en que la persona se identifica y compromete con la organización (Lewin, 1951, como se citó en Cuenca et al.,2021).
- Supervisión: Alude a como es la conducta de sus superiores en el ambiente laboral y como es que ellos guían y controlan su labor (Lewin, 1951, como se citó en Cuenca et al.,2021).
- Comunicación: Refiere a las facilidades de interacción dentro del ambiente laboral (Palma, 2004).
- Condiciones laborales: Con respecto al ambiente donde se desenvuelve el trabajador en la organización (Lewin, 1951, como se citó en Cuenca et al.,2021).
- Desempeño laboral: Consiste en un conjunto de acciones dirigidas en una organización con la finalidad de lograr objetivos de acuerdo a las capacidades de los sujetos en un contexto específico (Chiavenato, 2011).
- Eficacia: Se refiere al logro de objetivos por parte de una persona, en tanto mediante el uso de sus capacidades y estrategias cumple con metas establecidas a corto y largo plazo (Buitron, 2021).
- Eficiencia: Alude al modo en que se relaciona los recursos utilizados y los logros que alcanzan en el desarrollo de una actividad en específico, y el grado de eficiencia se mide en función que el logro de dicho objetivo se alcanza con la utilización de menos recursos (Buitron, 2021).
- Calidad: La calidad refiere a conseguir metas o brindar un producto o servicio que cumple con ciertos estándares y a la vez cubre las expectativas del usuario (Buitron, 2021).

- **Economía:** Tiene que ver con el uso adecuado de los recursos financieros para el logro de los objetivos de la organización, relacionado con el éxito del desarrollo de procesos de gestión de recursos (Buitron, 2021).

## **2.4. Hipótesis y variables**

### **2.4.1. Hipótesis general**

HG: Si existe relación significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

HE1: Si existe relación significativa entre la autorrealización con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.

HE2: Si existe relación significativa entre el involucramiento con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.

HE3: Si existe relación significativa entre la supervisión con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.

HE4: Si existe relación significativa entre la comunicación con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.

HE5: Si existe relación significativa entre las condiciones laborales con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.

## CAPÍTULO III

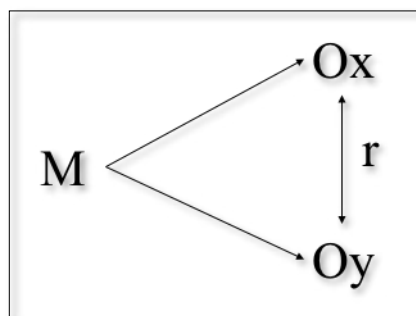
### METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio es un estudio de enfoque cuantitativo ya que se basa en la cuantificación y análisis de resultados obtenidos a través de la base de datos conformada por la muestra. El diseño de la presente investigación es no experimental en vista que no se realizará ninguna manipulación de las variables, ni se busca analizar el efecto que cause una variable sobre otra, también se considera que el estudio es transversal ya que la medición de las variables se realizará en un solo momento en el tiempo (Hernández et al.,2017).

En lo que respecta al tipo de investigación, es de tipo descriptiva ya que relata una serie de eventos y definiciones conceptuales, también se define al estudio como de tipo correlacional ya que busca identificar la relación que existe entre las variables de estudio, dicha relación se determina en un contexto específico bajo ciertas características que determinen su particularidad (Hernández et al., 2017).

El esquema del diseño de investigación, es el siguiente:



Donde:

M: muestra

Ox: observación de la variable independiente

Oy: Observación de la variable dependiente

r : Relación entre las variables

### **3.2. Población de estudio**

La población en el desarrollo de la presente investigación está conformada por un total, de 59 colaboradores, tanto administrativos (administrador, asistente operativo y cajeros) como operarios (mozos, cocineros, almaceneros y mantenimiento), de una empresa privada de cadenas de comida en Lima Metropolitana.

### **3.3. Muestra**

La muestra está constituida por un total de 51 colaboradores de una empresa privada de cadenas de comida en Lima Metropolitana, con puestos de operarios (mozos, cocineros, almaceneros y mantenimiento) los cuales fueron seleccionados por conveniencia teniendo en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

#### **3.3.1. Criterios de inclusión**

- Colaboradores que de su consentimiento informado
- Colaboradores que tengan mínimo 6 meses en la institución

#### **3.3.2. Criterios de exclusión**

- Colaboradores que no den su consentimiento informado
- Colaboradores que tengan menos de 6 meses en la institución

### **3.4. Unidad de análisis**

La unidad de análisis sería un colaborador de una empresa privada de cadenas de comida en Lima Metropolitana.



### 3.5. Técnicas de recolección de datos

El muestreo utilizado en esta investigación es el probabilístico de tipo intencional, teniendo en cuenta la accesibilidad a la muestra, donde la selección de los mismos será alazar, donde ninguno de los participantes conoce la probabilidad de participación (Sánchez y Reyes, 2006) y se tendrán en cuenta criterios de selección, ya que se tendrá en cuenta aspectos de inclusión y exclusión, también se tomará en cuenta la disposición que tengan y la accesibilidad para su libre participación. Para el cálculo del tamaño de la muestra en base a poblaciones finitas, se hará uso de la siguiente fórmula:

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

Donde:

N = Tamaño de la población (N=59)

Z = 1.96; Valor de la distribución de la curva normal estandarizada con un nivel de confianza de 95%

p = proporción de la probabilidad de la variable en estudio al 50%

q = p - 1

E = Error permisible en el cálculo de la muestra al 5%

#### 3.5.1. Criterios de inclusión:

- Trabajadores de ambos sexos y mayores de edad.
- Trabajadores que tengan mínimo un mes de tiempo de servicio.
- Trabajadores que den su consentimiento informado para su participación en el desarrollo de este estudio.

### **3.5.2. Criterios de exclusión:**

- Trabajadores que no estén de acuerdo con dar su consentimiento informado.
- Trabajadores que se encuentren con alguna dificultad por cuestiones de salud física o psicológica.

## **3.6. Variables de estudio**

### **3.6.1. Definición conceptual**

- Clima organizacional: Son percepciones sobre los aspectos orientados por el trabajador, vinculados al ambiente de trabajo (Palma, 2004).
- Desempeño laboral: Consiste en un conjunto de acciones dirigidas en una organización con la finalidad de lograr objetivos de acuerdo a las capacidades de los sujetos en un contexto específico.

### **3.6.2. Definición operacional**

- Clima organizacional: Esta variable se pretenderá medir a través de 50 ítems pertenecientes a 5 dimensiones y las puntuaciones son de 5 puntos (desde 1=nunca hasta 5=siempre).
- Desempeño laboral: Esta variable se pretenderá medir a través de 24 ítems pertenecientes a 4 dimensiones y las puntuaciones son de 5 puntos (desde 1=nunca hasta 5=siempre).

## Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel de medición
Clima organizacional	Son percepciones sobre los aspectos orientados por el trabajador, vinculados al ambiente de trabajo (Palma, 2004).	Esta variable se pretenderá medir a través de 50 ítems pertenecientes a 5 dimensiones y las puntuaciones son de 5 puntos (desde 1=nunca hasta 5=siempre).	Autorrealización	- Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades.	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	Ordinal: 1=Nunca, 2=Poco, 3=Regular, 4=Mucho, 5=Siempre
			Involucramiento laboral	- Identificación con los valores organizacionales y compromiso.	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	
			Supervisión	- Apreciaciones de funcionalidad y significación de los superiores.	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48	
			Comunicación	- Percepción, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente.	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	
			Condiciones laborales	- Materiales, economía y psicosociales.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	
Desempeño laboral	Consiste en un conjunto de acciones dirigidas en una organización con la finalidad de lograr objetivos de acuerdo a las capacidades de los sujetos en un contexto específico (Chiavenato, 2011).	Esta variable se pretenderá medir a través de 24 ítems pertenecientes a 4 dimensiones y las puntuaciones son de 5 puntos (desde 1=nunca hasta 5=siempre).	Eficacia	-Efectividad, precisión, cumplimiento.	1-6.	Ordinal: 1=Nunca, 2=Poco, 3=Regular, 4=Mucho, 5=Siempre
			Eficiencia	-Prontitud, capacidad	7-12.	
			Calidad	-Estándar, errores.	13-18.	
			Economía	-Satisfacción, cumplimiento	19-24.	

Fuente: Elaboración propia.

### 3.7. Instrumentos

#### 3.7.1. Ficha Técnica 1: Clima laboral

- Nombre : Cuestionario de Clima laboral.
- Autor : Sonia Palma
- Objetivo : Identificar el nivel de clima organizacional
- Dimensiones : Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales
- Característica : Escala tipo Likert
- Administración : Individual o colectiva
- Tiempo : Aproximadamente 10 min.
- Confiabilidad : Con respecto a la confiabilidad de la escala, se realizó el análisis de consistencias interna del alfa de Cronbach, tal y como se muestra en la tabla 1, con respecto al puntaje general se encontró un coeficiente igual a 0.98, mostrando un nivel alto de confiabilidad, sobre cada una de sus dimensiones se calculó para cada uno sus coeficientes de alfa de Cronbach donde la autorrealización tuvo un valor de 0.91, involucramiento laboral 0.94, supervisión 0.92, comunicación 0.91 y condiciones laborales un 0.89. En todos los casos los valores son altos lo que refleja que la escala en mención cuenta con niveles altos de confiabilidad.

**Tabla 1***Confiabilidad de la escala de clima organizacional*

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Autorrealización	0.91	10
Involucramiento laboral	0.94	10
Supervisión	0.92	10
Comunicación	0.91	10
Condiciones laborales	0.89	10
Clima organizacional	0.98	50

- Validez : La validez original de la escala fue calculada mediante el juicio de expertos donde se determina que la escala es aplicable, en lo que respecta al presente estudio se analizó la validez de cada uno de los ítems a través de la prueba rit de correlación ítem total, en donde se aprecia que todos los ítems superan el valor mínimo esperado de 0.20, por lo que cada uno de los ítems expuestos son adecuados para la aplicación de la escala (ver tabla 2).

**Tabla 2***Análisis de validez de ítems*

	Correlación total	Alfa si suprime		Correlación total	Alfa si suprime
Existen oportunidades de progresar en la institución.	0.62	0.98	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	0.68	0.98
Se siente comprometido con el éxito en la organización.	0.66	0.98	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	0.86	0.98
El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que presentan	0.68	0.98	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	0.82	0.98
Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	0.62	0.98	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	0.79	0.98
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	0.56	0.98	Existe buena administración de los recursos.	0.86	0.98
El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	0.53	0.98	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	0.77	0.98
Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	0.76	0.98	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	0.87	0.98
En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	0.73	0.98	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	0.81	0.98
En mi área, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	0.80	0.98	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	0.78	0.98
Los objetivos del trabajo son retadores	0.79	0.98	La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones.	0.57	0.98
Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	0.81	0.98	La empresa promueve el desarrollo personal.	0.89	0.98
Cada empleado se considera los objetivos y las acciones para lograrlo	0.73	0.98	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	0.71	0.98
La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea	0.58	0.98	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	0.77	0.98
En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	0.44	0.98	El supervisor escucha los planeamientos que se le hacen.	0.77	0.98

Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	0.62	0.98	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	0.85	0.98
Se valora los altos niveles de desempeño	0.75	0.98	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	0.76	0.98
Los trabajadores están comprometidos con la organización.	0.66	0.98	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	0.77	0.98
Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	0.79	0.98	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	0.79	0.98
Existen suficientes canales de comunicación	0.69	0.98	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	0.87	0.98
El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	0.69	0.98	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	0.64	0.98
Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	0.62	0.98	Se reconocen los logros en el trabajo.	0.80	0.98
En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	0.73	0.98	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	0.67	0.98
Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	0.71	0.98	Existe un trato justo en la empresa.	0.62	0.98
Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	0.43	0.98	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	0.88	0.98
Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	0.63	0.98	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	0.68	0.98

### 3.7.2. Ficha Técnica 2: Desempeño laboral

- Nombre : Escala de Desempeño Laboral
- Autor : Andrés Alejandro Zerpa Sosa
- Objetivo : Evaluar los niveles del desempeño laboral
- Dimensiones : Eficacia, eficiencia, calidad y economía
- Característica : Escala tipo Likert

- Administración : Individual o colectiva
- Tiempo : Aproximadamente 10 min.
- Confiabilidad : Para determinar la confiabilidad de la escala en el presente estudio se realizó el análisis de consistencia interna a través del coeficiente del alfa de Cronbach, tal y como se muestra en la tabla 3 el desempeño laboral tiene un coeficiente de 0.97 la cual tiene un nivel alto de confiabilidad, del mismo modo se calculó el coeficiente en mención para cada una de sus dimensiones, en el caso de la eficacia se obtuvo un valor de 0.91, en eficiencia 0.93, en calidad 0.84 y en economía 0.92

**Tabla 3**

*Confiabilidad de la escala de desempeño laboral*

	<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
Eficacia	0.91	6
Eficiencia	0.93	6
Calidad	0.84	6
Economía	0.92	6
Desempeño laboral	0.97	24

- Validez : Con respecto a la validez, se analizó a cada uno de los ítems a través de la prueba rit de correlación ítem total, en donde se identificó en la tabla 4 que todos los ítems superan el valor mínimo esperado de 0.20, por lo que cada uno de los ítems son adecuados para su aplicación.



**Tabla 4***Análisis de validez de ítems*

	Correlación total	Alfa si suprime el elemento		Correlación total	Alfa si suprime el elemento
Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la empresa.	0.75	0.97	Considera Ud. que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.	0.50	0.97
Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz, en el área laboral para el logro de los objetivos.	0.78	0.97	Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.	0.66	0.97
Considera que en la empresa los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo.	0.86	0.97	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.	0.88	0.97
Considera que los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo.	0.91	0.97	Considera que su jefe inmediato presta atención suficiente a su trabajo.	0.74	0.97
Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.	0.51	0.97	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.	0.74	0.97
Considera que su equipo de trabajo es efectivo.	0.91	0.97	Considera estar satisfecho con el respeto y consideración que el jefe inmediato le brinda.	0.60	0.97
Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.	0.87	0.97	Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.	0.80	0.97
Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.	0.83	0.97	Considera que los canales de distribución económica de la empresa han permitido nuevos proyectos.	0.82	0.97
Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área sea más eficiente.	0.77	0.97	Considera que la empresa le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.	0.72	0.97
Cree que los compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus habilidades laborales.	0.89	0.97	Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor.	0.85	0.97
Considera que la empresa propicia el liderazgo en equipo.	0.88	0.97	Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de colaboradores en el área.	0.66	0.97
Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.	0.74	0.97	Considera que la empresa brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo.	0.86	0.97

### 3.8. Análisis e interpretación de la información

La base de datos se constituyó a través de una hoja de cálculo, utilizando el programa Microsoft Excel, posterior a ello se exportó la información a al paquete estadístico SPSS en su versión 24. En un inicio se llevó a cabo el análisis de confiabilidad de cada una de las escalas a través del coeficiente del alfa de Cronbach (este coeficiente sirve para identificar la fiabilidad de un instrumento determinando un valor que va de 0 a 1, en tanto más próximo a la unidad más alto será la confiabilidad del instrumento) y se analizó la validez de cada uno de los ítems por medio de la prueba rit (esta prueba identifica la correlación entre el ítem con el puntaje total, determinando su consistencia interna, siendo un valor aceptable de 0.2 a más), posterior a ello se calcularon las frecuencias de los niveles obtenidos por cada una de las variables y sus dimensiones, luego se calculó la distribución de la muestra, utilizando el coeficiente de Kolmogorov Smirnov (este índice permite identificar en qué medida los datos de la muestra se aproximan o no a una distribución normal, el cual está sujeto al valor de significancia, si  $p < 0.05$ , los valores son significativos, de ser el caso de un valor significativo la distribución no se aproxima a la una distribución normal) determinando que dicha distribución no se aproxima a una distribución normal por lo que el resto de análisis se utilizaron estadísticos no paramétricos. Finalmente, se desarrolló el análisis de contraste de las hipótesis donde se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman (este coeficiente tiene un valor que va desde el -1 hasta el 1; la relación puede ser negativa si las variables se relacionan inversamente y es positiva cuando la relación es directa, en tanto más próximo es el valor a la unidad, más fuerte es la relación) para determinar la relación entre las variables.

### **3.9. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos considerados en este estudio se basan en lo expuesto por el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC) en el año 2019 que menciona el valor de respetar los derechos de autoría de los investigadores, donde se debe hacer un uso adecuado de las citas y evitar cualquier modalidad de plagio, logrando una producción de investigación de calidad (Carlessi, et al., 2019).

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. Análisis descriptivo**

En la tabla 5 se presenta los niveles encontrados del clima organizacional y sus dimensiones, en lo que respecta al puntaje global del clima organizacional se encontró que el 82.35% de los evaluados tienen niveles altos, mientras que el 17.65% tienen niveles medios, en la dimensión de autorrealización el 80.39% tiene niveles altos, el 19.61% tiene niveles medios, en el involucramiento laboral el 82.35% tiene niveles altos y el 17.65% tiene niveles medios, en supervisión el 90.20% tiene niveles altos y el 9.80% tiene niveles medios, en la dimensión de comunicación el 74.51% tiene niveles altos y el 25.49% tiene niveles medios, en lo concerniente a las condiciones laborales el 88.24% tiene niveles altos y el 11.76% tiene niveles medios. Cabe mencionar que no se evidencian niveles bajos en ningún caso.

**Tabla 5***Niveles del clima organizacional y sus dimensiones*

	Nivel	f	%
Autorrealización	Medio	10	19.61%
	Alto	41	80.39%
Involucramiento laboral	Medio	9	17.65%
	Alto	42	82.35%
Supervisión	Medio	5	9.80%
	Alto	46	90.20%
Comunicación	Medio	13	25.49%
	Alto	38	74.51%
Condiciones laborales	Medio	6	11.76%
	Alto	45	88.24%
Clima organizacional	Medio	9	17.65%
	Alto	42	82.35%
Total		51	100.00%

En la tabla 6 se presentan los niveles encontrados del desempeño laboral y sus dimensiones, en lo que respecta al puntaje global se encontró que el 84.31% de los evaluados tienen niveles altos del desempeño laboral y un 15.69% tiene niveles medios, en el caso de la dimensión de eficacia se tiene que el 90.20% tiene niveles altos y un 9.80% tiene niveles medios, en la dimensión de eficiencia se tiene que el 84.31% tiene niveles altos y el 15.69% tiene niveles medios, en la dimensión de calidad se tiene que el 90.20% tiene niveles altos mientras que el 9.80% tiene niveles medios, en la dimensión de economía se tiene que el 78.43% tiene niveles altos mientras que el 21.57% tiene niveles medios.

**Tabla 6***Niveles del desempeño laboral y sus dimensiones*

	Nivel	f	%
Eficacia	Medio	5	9.80%
	Alto	46	90.20%
Eficiencia	Medio	8	15.69%
	Alto	43	84.31%
Calidad	Medio	5	9.80%
	Alto	46	90.20%
Economía	Medio	11	21.57%
	Alto	40	78.43%
Desempeño laboral	Medio	8	15.69%
	Alto	43	84.31%
Total		51	100.00%

En la tabla 7 se aprecia la tabla de contingencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en la que se aprecia que dentro del total de sujetos que tiene un nivel medio de clima organizacional, el 77.78% de los evaluados tienen un nivel medio del desempeño laboral mientras que un 22.22% tiene un nivel alto. Dentro de los sujetos que tienen un nivel alto de clima organizacional se tiene que el 84.31% tiene niveles altos del desempeño laboral mientras que el 15.69% de los evaluados tiene niveles medios.

**Tabla 7***Niveles del clima organizacional con el desempeño laboral*

			Desempeño laboral		Total
			Medio	Alto	
Clima organizacional	Medio	f	7	2	9
		%	77.78%	22.22%	100%
	Alto	f	1	41	42
		%	2.38%	97.62%	100%
Total	f	8	43	51	
	%	15.69%	84.31%	100%	

**4.2. Análisis inferencial**

En la tabla 8 se realizó el análisis de la distribución de los datos, en el caso de la dimensión de comunicación del clima organizacional y en el caso del desempeño laboral y de todas sus dimensiones se identificaron valores significativos ( $p < 0.05$ ), por lo que se logra determinar que la distribución de la muestra no se aproxima a la normalidad, por lo que el resto de análisis se realizó con estadísticos no paramétricos; es decir, que mediante estos resultados se determina que para encontrar la relación entre las variables y sus dimensiones se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

**Tabla 8***Análisis de la distribución de los datos*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p
Autorrealización	0.11	51	0.11
Involucramiento laboral	0.11	51	0.09
Supervisión	0.12	51	0.08
Comunicación	0.16	51	0.00
Condiciones laborales	0.12	51	0.06
Clima organizacional	0.12	51	0.06
Eficacia	0.20	51	0.00
Eficiencia	0.15	51	0.00
Calidad	0.18	51	0.00
Economía	0.14	51	0.01
Desempeño laboral	0.13	51	0.03

### 4.3. Contraste de hipótesis

En la tabla 9 se aprecia la correlación entre el clima organizacional con el desempeño laboral a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, en donde a un nivel de confianza del 99% se aprecia que los valores encontrados son significativos ( $p=0.00$ ;  $p<0.01$ ), por lo que se concluye que si existe relación significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral, del mismo modo se identifica que existe relación significativa entre el clima organizacional con las dimensiones de eficacia, eficiencia, calidad y economía ( $p=0.00$ ;  $p<0.01$ ).



**Tabla 9***Correlación entre el clima organizacional con el desempeño laboral*

	Clima organizacional	
	Rho	p
Eficacia	0.89	0.00
Eficiencia	0.90	0.00
Calidad	0.95	0.00
Economía	0.93	0.00
Desempeño laboral	0.96	0.00

En la tabla 10 se aprecia la correlación entre la autorrealización con el desempeño laboral a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, en donde a un nivel de confianza del 99% se aprecia que los valores encontrados son significativos ( $p=0.00$ ;  $p<0.01$ ), por lo que se concluye que si existe relación significativa entre la autorrealización con el desempeño laboral, del mismo modo se identifica que existe relación significativa entre la autorrealización con las dimensiones de eficacia, eficiencia, calidad y economía ( $p=0.00$ ;  $p<0.01$ ).

**Tabla 10***Correlación entre la autorrealización con el desempeño laboral*

	Autorrealización	
	Rho	p
Eficacia	0.80	0.00
Eficiencia	0.87	0.00
Calidad	0.93	0.00
Economía	0.86	0.00
Desempeño laboral	0.91	0.00

En la tabla 11 se aprecia la correlación entre el involucramiento con el desempeño laboral a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, en donde a un nivel de confianza del 99% se aprecia que los valores encontrados son significativos ( $p=0.00$ ;  $p<0.01$ ), por lo que se concluye que si existe relación significativa entre el involucramiento con el desempeño laboral, del mismo modo se identifica que existe relación significativa entre el involucramiento con las dimensiones de eficacia, eficiencia, calidad y economía ( $p=0.00$ ;  $p<0.01$ ).

**Tabla 11**

*Correlación entre el involucramiento laboral con el desempeño laboral*

	Involucramiento laboral	
	Rho	p
Eficacia	0.92	0.00
Eficiencia	0.89	0.00
Calidad	0.90	0.00
Economía	0.93	0.00
Desempeño laboral	0.95	0.00

En la tabla 12 se aprecia la correlación entre la supervisión con el desempeño laboral a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, en donde a un nivel de confianza del 99% se aprecia que los valores encontrados son significativos ( $p=0.00$ ;  $p<0.01$ ), por lo que se concluye que si existe relación significativa entre la supervisión con el desempeño laboral, del mismo modo se identifica que existe relación significativa entre la supervisión con las dimensiones de eficacia, eficiencia, calidad y economía ( $p=0.00$ ;  $p<0.01$ ).

**Tabla 12***Correlación entre la supervisión con el desempeño laboral*

	Supervisión	
	Rho	p
Eficacia	0.89	0.00
Eficiencia	0.84	0.00
Calidad	0.88	0.00
Economía	0.90	0.00
Desempeño laboral	0.91	0.00

En la tabla 13 se aprecia la correlación entre la comunicación con el desempeño laboral a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, en donde a un nivel de confianza del 99% se aprecia que los valores encontrados son significativos ( $p=0.00$ ;  $p<0.01$ ), por lo que se concluye que si existe relación significativa entre la comunicación con el desempeño laboral, del mismo modo se identifica que existe relación significativa entre la comunicación con las dimensiones de eficacia, eficiencia, calidad y economía ( $p=0.00$ ;  $p<0.01$ ).

**Tabla 13***Correlación entre la comunicación con el desempeño laboral*

	Comunicación	
	Rho	p
Eficacia	0.85	0.00
Eficiencia	0.88	0.00
Calidad	0.93	0.00
Economía	0.93	0.00
Desempeño laboral	0.95	0.00

En la tabla 14 se aprecia la correlación entre las condiciones laborales con el desempeño laboral a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, en donde a un nivel de confianza del 99% se aprecia que los valores encontrados son significativos ( $p=0.00$ ;  $p<0.01$ ), por lo que se concluye que si existe relación significativa entre las condiciones laborales con el desempeño laboral, del mismo modo se identifica que existe relación significativa entre las condiciones laborales con las dimensiones de eficacia, eficiencia, calidad y economía ( $p=0.00$ ;  $p<0.01$ ).

**Tabla 14**

*Correlación entre las condiciones laborales con el desempeño laboral*

	Condiciones laborales	
	Rho	p
Eficacia	0.89	0.00
Eficiencia	0.87	0.00
Calidad	0.94	0.00
Economía	0.94	0.00
Desempeño laboral	0.95	0.00

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El presente estudio tuvo como objetivo principal el determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana, siendo estos aspectos relevantes para el desarrollo de la organización ya que el clima organizacional se suele vincular con mejoras en la producción de las empresas además de ser un aspecto fundamental para el desarrollo de otros procesos y para el propio trabajador (Acosta, 2021) y en lo que respecta al desempeño laboral, toda organización busca una diversidad de medios para poder lograr que sus trabajadores consigan un óptimo desempeño estando esto relacionado con el logro de cada uno de sus objetivos.

En cuestión de los resultados encontrados de cada una de las variables, se logró identificar que en el clima organizacional la mayoría de los evaluados tiene un nivel alto seguido de un nivel medio de esta variable, lo cual indica que dentro de la organización donde se llevó a cabo el estudio existe un clima organizacional adecuado, lo mismo se refleja en cada una de sus dimensiones donde predomina los niveles altos seguidos de los niveles medios, siendo una mayor proporción los sujetos que se encuentran en niveles altos en la dimensión de autorrealización, donde los sujetos perciben un ambiente grato para lograr mejoras personales, lo mismo que en la dimensión de involucramiento laboral donde existe un alto grado de compromiso por parte de cada trabajador y se involucra en el logro conjunto de los objetivos, del mismo modo se encuentran niveles altos de la supervisión donde se sienta gusto con los niveles de supervisión de sus superiores, en comunicación donde reflejan llevar a cabo una manera adecuada de comunicarse entre pares y hacia sus supervisores, siendo esto bueno para el desarrollo de las interacciones sociales, en la dimensión de condiciones

laborales también se encontraron preferentemente los niveles altos, lo cual refleja que dentro de la empresa hay una percepción predominante de que las condiciones laborales son positivas.

En lo que respecta al desempeño laboral, se obtuvieron resultados similares, en donde preferentemente se encuentran niveles altos seguido de los niveles medios, esto indica que dentro de los evaluados existe un rendimiento laboral bueno, donde cada trabajador se esmera por el logro de los objetivos cumpliendo con las actividades y tareas que deben de desarrollar en su día a día, siendo esto favorable para el funcionamiento de la organización. Del mismo modo se identificaron estos resultados para cada una de sus dimensiones, en lo que respecta a la eficacia hay una percepción favorable, lo cual permite concluir que los trabajadores consideran que su laboro la labor dentro de la empresa es eficaz, lo mismo que eficiente, ya que en esta dimensión se consiguieron en su mayoría los niveles altos, en la dimensión de calidad también se encuentran niveles altos predominantes, lo que indica que los trabajadores perciben que el trabajo desarrollado dentro dela empresa cuenta con estándares adecuados de calidad; finalmente, se encuentra que en la dimensión de economía se presentaron niveles altos en su mayoría, lo cual indica que hay una percepción favorable con respecto al manejo de recursos económicos dentro de la empresa. Cabe mencionar que no se evidencian niveles bajos en ningún caso, sin embargo, existe aún porcentaje de sujetos dentro de los niveles medios, por lo que ha de ser importante poder promover aún más el desarrollo de estos aspectos en los trabajadores con la finalidad de lograr un total porcentaje de sujetos dentro de los nivele altos, en vista de la importancia de desarrollar estas variables dentro de cada organización.

En lo que respecta al contraste de la hipótesis general, se logró determinar que, si existe

relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, siendo esta relación significativa y positiva, esto indica que, si dentro de la organización se incrementan los niveles del clima organizacional, se relacionaría con el incremento del desempeño laboral, del mismo modo en tanto menores sean los niveles de una variable menores serían los niveles de la otra variable. Es preciso señalar que la relación encontrada tiene un coeficiente de Rho de Spearman próximo a la unidad, lo que permite concluir que la relación encontrada es fuerte, es por ello que es importante poder trabajar con estas variables de manera conjunta o de manera independiente ya que tendrían efectos favorables una sobre la otra, beneficiando el desarrollo de toda organización.

Estos resultados se respaldan por lo planteado por Arias (2020) quien considera que entanto una organización mejore sus condiciones con respecto al clima organizacional y todas las dimensiones que esto implica, permitirá mejoras en los niveles de motivación, satisfacción y bienestar general, siendo estos aspectos importantes dentro del desempeño de los trabajadores, ya que en tanto un trabajador se encuentre con mayor motivación o se encuentre satisfecho en el ambiente donde trabajan tendría repercusión en un mejor desarrollo de sus funciones siendo esto directamente proporcional con sus niveles de desempeño laboral.

Los hallazgos encontrados se asemejan a los resultados encontrados por Naventa (2022); Buitron (2021); Canales et al. (2021); Ruíz (2021); Arias (2020) y Prada et al (2020) quienes lograron identificar que, si existe relación significativa entre el compromiso organizacional con el desempeño laboral, dicha relación es significativa y positiva de acuerdo a los datos expuestos en este estudio, del mismo modo concluyen que en tanto una organización promueva mayores niveles del clima laboral, mayores serán los niveles del desempeño laboral, siendo esto importante para el desarrollo de toda organización.

En el contraste de la primera hipótesis específica, se logró determinar que si existe relación significativa entre la dimensión de autorrealización del clima organizacional con las puntuaciones del desempeño laboral y de cada una de sus dimensiones, en todos los casos la relación es significativa en vista que se obtuvieron valores de significancia inferiores a 0.01, la relación es fuerte porque el valor del coeficiente de Spearman es próximo a la unidad y es positiva lo cual indica que a mayores o menores niveles de una variable, mayores o menores serán los niveles de la otra variable. Es así que la autorrealización se relaciona con el desempeño laboral, lo cual hace referencia a que, si un trabajador tiene niveles altos de autorrealización, tendría un mejor desempeño laboral, del mismo modo esto repercutiría en la calidad, eficiencia y eficacia de su trabajo, como también en la percepción favorable de los aspectos económicos. Por ello, es importante poder trabajar la autorrealización en los trabajadores de toda organización, ya que les da un sentido de realización personal y profesional, lo cual ha de incentivar el modo en que se desenvuelve.

En lo que respecta a la segunda hipótesis específica, se logró determinar que, si existe relación significativa entre la dimensión de involucramiento laboral del clima organizacional con las puntuaciones del desempeño laboral y de cada una de sus dimensiones, en todos los casos la relación es significativa, fuerte y positiva. El involucramiento laboral se relaciona con el desempeño laboral, lo cual hace referencia a que, si un trabajador tiene niveles altos de involucramiento laboral, tendría un mejor desempeño en el trabajo, del mismo modo esto repercutiría en la calidad, eficiencia y eficacia de su trabajo, como también en la percepción favorable de los aspectos económicos. Por ello, es importante poder trabajar el involucramiento laboral en los trabajadores de toda organización, ya que al generar un mayor vínculo en los trabajadores y estos perciban un mayor vínculo con su organización,



repercutiría sobre sus niveles de desempeño.

En la tercera hipótesis específica, se logró determinar que, si existe relación significativa entre la dimensión de supervisión del clima organizacional con las puntuaciones del desempeño laboral y de cada una de sus dimensiones, en todos los casos la relación es significativa, fuerte y positiva. La supervisión se relaciona con el desempeño laboral, lo cual hace referencia a que, si un trabajador tiene niveles altos de supervisión, tendría un mejor desempeño en el trabajo, del mismo modo esto repercutiría en la calidad, eficiencia y eficacia de su trabajo, como también en la percepción favorable de los aspectos económicos. Por ello, es importante poder trabajar la supervisión en los trabajadores de toda organización, ya que en tanto se realicen este tipo de procesos de manera asertiva con una adecuada comunicación, permitirá que el proceso desarrollado sea grato tanto para el jefe como para los subordinados, generando un ambiente grato donde se promueva un mejor desempeño.

En el contraste de la cuarta hipótesis específica, se logró determinar que, si existe relación significativa entre la dimensión de comunicación del clima organizacional con las puntuaciones del desempeño laboral y de cada una de sus dimensiones, en todos los casos la relación es significativa, fuerte y positiva. La comunicación se relaciona con el desempeño laboral, lo cual hace referencia a que, si un trabajador tiene niveles altos de comunicación, tendría un mejor desempeño en el trabajo, del mismo modo esto repercutiría en la calidad, eficiencia y eficacia de su trabajo, como también en la percepción favorable de los aspectos económicos. Por ello, es importante poder trabajar la comunicación en los trabajadores de toda organización, ya que la comunicación es un pilar fundamental dentro de las interacciones sociales, lo cual es fundamental dentro del trabajo de toda institución para promover un adecuado trabajo y un mejor desempeño.

Finalmente, en el contraste de la quinta hipótesis específica, se logró determinar que, si existe relación significativa entre la dimensión de condiciones laborales del clima organizacional con las puntuaciones del desempeño laboral y de cada una de sus dimensiones, en todos los casos la relación es significativa, fuerte y positiva. Las condiciones laborales se relacionan con el desempeño laboral, lo cual hace referencia a que, si un trabajador tiene niveles altos de condiciones laborales, tendría un mejor desempeño en el trabajo, del mismo modo esto repercutiría en la calidad, eficiencia y eficacia de su trabajo, como también en la percepción favorable de los aspectos económicos. Por ello, es importante poder trabajar las condiciones laborales en toda organización, ya que al generar espacios gratos de trabajo tendría repercusión en que el trabajador pueda desempeñarse de mejor manera.

Los resultados expuestos son similares a los hallazgos encontrados por Sarıköse & Göktepe (2022); Acosta (2021); Ponce y Gómez (2021) y Solórzano et al. (2020) quienes encontraron que existe influencia por parte del clima laboral y sus dimensiones sobre el desempeño laboral, de esta manera exponen que el promover un clima organizacional adecuado tiene impacto sobre el desempeño de los trabajadores, dicho impacto es favorable, ya que se observa que los trabajadores al tener un clima organizacional adecuado se sienten motivados a desempeñar de mejor manera sus actividades incrementando sus niveles de producción. Cabe mencionar que no se evidencian resultados adversos a los expuestos en esta investigación.

Es importante poder trabajar estas variables dentro de la organización, un adecuado proceso de gestión del clima organizacional trae consigo beneficios no solo en el plano administrativo sino también en el desarrollo de cada integrante de la organización influenciando incluso en aspectos como su salud mental (Mgaiwa, 2021), lo cual he de

estará vinculado con un buen desempeño, en tanto mejor sea el clima que se gestione en las empresas existe mayor probabilidad de que el desempeño de los trabajadores será el máximo posible, siendo esto importante para el funcionamiento de toda empresa (López et al., 2022).

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- Tras el análisis de los resultados se concluye que si existe relación significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.
- Del mismo modo se logró determinar que si existe relación significativa entre la autorrealización con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.
- Asimismo, se logró determinar que si existe relación significativa entre el involucramiento con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.
- También se logró determinar que si existe relación significativa entre la supervisión con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.
- Se determinó que, si existe relación significativa entre la comunicación con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.
- Finalmente, se determinó que si existe relación significativa entre las condiciones laborales con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.

## 6.2. Recomendaciones

- Se recomienda a las autoridades donde se llevó a cabo el estudio, poder promover más las condiciones para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral, si bien es cierto se tiene un gran número de evaluados en los niveles altos, existe un porcentaje en ambas variables en niveles medios, con quienes se podría trabajar para lograr niveles altos en todos los evaluados, siendo esto importante para el desarrollo de la organización en la medida que estos aspectos son relevantes para su desarrollo.
- Se recomienda realizar procesos constantes de capacitación que promuevan el desarrollo del clima organizacional, en vista que se visualiza dentro de la empresa problemas para el crecimiento en conocimientos, herramientas, habilidades los cuáles están afectando el clima organizacional.
- Se recomienda perfeccionar los procedimientos y las técnicas empleadas por las autoridades al comunicar información a los colaboradores que fomente el clima organizacional, ya que la dimensión de comunicación es la que obtuvo el nivel medio más elevado y está afectando el clima organizacional.
- Incentivar a los trabajadores mediante diversas estrategias con el fin de conseguir mejores resultados en su desempeño laboral.
- Se recomienda replicar el estudio a un nivel regional y nacional con la finalidad de poder identificar mayor alcance de la relación entre estas variables.
- Se recomienda utilizar las escalas utilizadas en esta investigación en vista que poseen propiedades psicométricas adecuadas para su aplicación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, L. (2021). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del Banco Caja Social de la oficina Venecia av. 68 en la jornada básica y adicional* [Tesis de Maestría, Universidad Antonio Nariño. Colombia]. <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/5098>
- Ahakwa, I., Yang, J., Tackie, E. A., & Atingabili, S. (2021). The influence of employee engagement, work environment and job satisfaction on organizational commitment and performance of employees: a sampling weights in PLS path modelling. *SEISENSE Journal of Management*, 4(3), 34-62. <https://www.journal.seisense.com/index.php/jom/article/view/641>
- Aragón, A. (2004). *Fundamentos de dirección y gestión de recursos humanos*. Thomson Learning Ibero.
- Arias, H. (2020). *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad privada; Trujillo 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Trujillo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43145>
- Buitrón, C. (2021). *Clima laboral y desempeño en colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2019* [Tesis de Título Profesional, Universidad Privada del Norte, Lima]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28037>
- Bravo, Á., González, G., y Duque, J. (2018). Diseño de estrategias de mejoramiento a partir del diagnóstico de clima organizacional en una empresa distribuidora de combustibles y alimentos. *Entramado*, 14(1), 12-31.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas: México.
- Canales, A., López, J., y Napán, A. (2021). Clima organizacional y el desempeño laboral durante el covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(1), 124-142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7941178>
- Carlessi, H., Sáenz, K., y Romero, C. (2019). Primer Congreso Nacional de Investigación Universitaria: Experiencia de éxito. *Tradición, segunda época*, (19), 9-16. <https://doi.org/10.31381/tradicion.v0i19.2607>

- Castillo, F., y Vassallo, P. (2020). *El nivel de empowerment de la mujer y su desempeño en la empresa JC Astilleros Chimbote, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69131>
- Chávez, S., De las Salas, M., y Acosta, R. (2015). Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 12(2), 178-196. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6430951.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.
- Choi, Y., & Ha, J. (2018). Job satisfaction and work productivity: The role of conflict-management culture. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 46(7), 1101-1110. <https://doi.org/10.2224/sbp.6940>
- Cuenca, W., Jaramillo, M., Zhapa, A., Rios, J., y Benítez, J. (2021). Caracterización del clima organizacional: caso Instituto Tecnológico Superior "Ismael Pérez Pazmiño", ISTIPP. *Dominio de las Ciencias*, 7(3), 610-628. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/>
- García, E., y Arvelo, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548-567. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/29069612005.pdf>
- Gil, C., Carvajal, D., y Trujillo, A. (2018). Estudio de clima organizacional en una pyme de telecomunicaciones de Florencia, Caquetá, Colombia: aproximación al modelo Litwin y Stringer. *Revista criterios*, 25(1), 39-59. <https://doi.org/10.31948/rev.criterios.25.1-art-3>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2017). *Alcance de la Investigación*. Editorial Mac Graw-Hill. <https://acortar.link/B98vp>
- Infante, K. (2021). *Clima organizacional y cultura de seguridad del paciente: Una revisión sistemática* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70807>

- Jaimés, L., Luzardo, M., y Rojas, M. (2018). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 175-186. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>
- Jin, M., & Kim, B. (2022). The effects of ESG activity recognition of corporate employees on job performance: The case of South Korea. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(7), 316. <https://doi.org/10.3390/jrfm15070316>
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Devito.
- López, M., Vázquez, P., & Quiñoá, L. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 140, 361-369. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.006>
- Lucas, C., y Ureta, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, 15(28). <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>
- Mgaiwa, S. (2021). Academics' job satisfaction in Tanzania's higher education: The role of perceived work environment. *Social Sciences & Humanities Open*, 4(1), 100143. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2021.100143>
- Muñoz, J. (2022). *Comunicación interna y compromiso organizacional en una unidad educativa de milagro-Ecuador, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94348>
- Naventa, J. (2022). Clima laboral y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81879>
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Lima (1). <https://n9.cl/nasqk>
- Ponce, L., y Gómez, S. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 1129-1154. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1851>
- Prada, R., Rueda, M., y Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Revista Espacios*, 41(45), 57-75. <http://asesoresvirtualesalala.revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p06.pdf>



- Ruíz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico, Lima].<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2912>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Sariköse, S., & Göktepe, N. (2022). Effects of nurses' individual, professional and work environment characteristics on job performance. *Journal of Clinical Nursing, 31*(5-6), 633-641. <https://doi.org/10.1111/jocn.15921>
- Seraquives, H. (2019). *Desempeño laboral en el área de despacho de la empresa Altec en la Ciudad de Babahoyo* [Tesis de Bachiller, Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/6729>
- Solórzano, N., Parra, C., Espinoza, M., y Macías, J. (2020). Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta–EP.–Manabí. *Polo del Conocimiento, 5*(3), 541-553. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i3.1351>

## ANEXOS

### Escala de Clima Laboral CL-SPC de Sonia Palma

(2004)

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Nº	Preguntas	Ninguno	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi área, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
10	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera los objetivos y las acciones para lograrlo.					
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					

21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planeamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

**Escala de Desempeño laboral de Andrés Zerpa  
(2014)**

A continuación, se presenta una serie de oraciones con respecto al desarrollo de su desempeño laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las oraciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N°	Preguntas	Ninguno	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la empresa.					
2	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz, en el área laboral para el logro de los objetivos.					
3	Considera que en la empresa los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo.					
4	Considera que los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo.					
5	Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.					
6	Considera que su equipo de trabajo es efectivo.					
7	Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.					
8	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.					
9	Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área sea más eficiente.					
10	Cree que los compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus habilidades laborales.					
11	Considera que la empresa propicia el liderazgo en equipo.					
12	Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.					
13	Considera Ud. que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.					
14	Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.					
15	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.					

16	Considera que su jefe inmediato presta atención suficiente a su trabajo.					
17	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.					
18	Considera estar satisfecho con el respeto y consideración que el jefe inmediato le brinda.					
19	Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.					
20	Considera que los canales de distribución económica de la empresa han permitido nuevos proyectos.					
21	Considera que la empresa le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.					
22	Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor.					
23	Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de colaboradores en el área.					
24	Considera que la empresa brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo.					

## Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>		
¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana?	Determinar la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.	Si existe relación significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.		
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		
PE1: ¿Cómo se relaciona la autorrealización con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana?	OE1: Determinar la relación entre la autorrealización con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana	HE1: Si existe relación significativa entre la autorrealización con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.		
PE2: ¿Cómo se relaciona el involucramiento con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana?	OE2: Determinar la relación entre el involucramiento con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.	HE2: Si existe relación significativa entre el involucramiento con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.		
PE3: ¿Cómo se relaciona la supervisión con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana?	OE3: Determinar la relación entre la supervisión con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.	HE3: Si existe relación significativa entre la supervisión con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.		
PE4: ¿Cómo se relaciona la comunicación con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana?	OE4: Determinar la relación entre la comunicación con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.	HE4: Si existe relación significativa entre la comunicación con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.		
PE5: ¿Cómo se relaciona las condiciones laborales con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana?	OE5: Determinar la relación entre las condiciones laborales con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.	HE5: Si existe relación significativa entre las condiciones laborales con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana.		
			Clima organizacional Desempeño laboral	El presente estudio es un estudio de enfoque cuantitativo de diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional.

## Imágenes del procesamiento de los datos

### Confiabilidad de la escala de clima organizacional

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Escala: ALL VARIABLES
  - Título
  - Resumen de
  - Estadísticas
  - Estadísticas

➔ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos1] D:\ARCHIVOS\012 ARCHIVOS ENERO MARZO 2023\TESIS VERÓNICA

**Escala: ALL VARIABLES**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	51	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	51	100,0

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

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	50

*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
A1	205,59	959,207	,615	,981
A2	205,31	962,740	,655	,981
A3	205,53	956,494	,684	,981
A4	205,71	956,212	,625	,981
A5	205,84	957,535	,559	,981
A6	205,71	959,412	,527	,981
A7	205,61	962,123	,759	,981
A8	205,59	944,927	,725	,981
A9	205,69	936,860	,803	,981
A10	205,61	949,883	,788	,981
A11	205,55	955,973	,812	,981
A12	205,71	953,892	,729	,981
A13	205,41	972,967	,583	,981
A14	205,69	969,140	,436	,981
A15	205,65	961,713	,617	,981

## Confiabilidad de la escala de desempeño laboral

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliación

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Escala: ALL VARIABLES
    - Título
    - Resumen de
    - Estadísticas
    - Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Escala: ALL VARIABLES
    - Título
    - Resumen de
    - Estadísticas
    - Estadísticas

**Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	51	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	51	100,0

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

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	24

*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
B1	96,53	249,734	,749	,972
B2	96,73	245,483	,777	,972
B3	96,96	240,598	,858	,971
B4	97,06	234,656	,913	,971
B5	96,55	254,533	,507	,974
B6	96,76	241,184	,910	,971
B7	96,78	243,693	,869	,971
B8	96,71	245,532	,828	,972
B9	97,16	240,855	,770	,972
B10	96,94	238,216	,894	,971
B11	96,90	233,490	,880	,971
B12	97,10	236,930	,743	,973
B13	96,45	257,213	,501	,974
B14	97,02	245,100	,661	,973
B15	96,73	243,843	,876	,971
B16	96,94	241,096	,739	,972
B17	96,61	249,963	,739	,972
B18	96,75	247,874	,601	,973
B19	96,94	242,056	,795	,972