



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
DE UNA EMPRESA DE MULTISERVICIOS, JUNÍN  
2024”

Tesis para optar al título profesional de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

Anthony Francys Echevarria Huaman

**Asesor:**

Mg. Mario Edison Ninaquispe Soto  
<https://orcid.org/0000-0002-6287-3291>

LIMA – PERÚ

2024

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 presidente( a)	<b>ROSSMERY ALBARRAN TAYPE</b>	<b>45809977</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>MAGNOLIA DUSEK PAZ</b>	<b>06782959</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>JUAN CARREÑO MARTINEZ</b>	<b>09339841</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### Tesis

#### ORIGINALITY REPORT

**6%**

SIMILARITY INDEX

**0%**

INTERNET SOURCES

**6%**

PUBLICATIONS

**0%**

STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

- |          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | Bibiana Alexandra Morales Ordoñez, José Luis Solano Peláez. "Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en empleados de Austroforja en Cuenca – Ecuador", Runas. Journal of Education and Culture, 2023<br><small>Publication</small>  | <b>2%</b> |
| <b>2</b> | Lady Zambrano Montesdeoca. "Clima organizacional en el talento humano de las instituciones hospitalarias, Manabí – Ecuador", Quipukamayoc, 2018<br><small>Publication</small>  | <b>1%</b> |
| <b>3</b> | Francisca Fernanda Guerrero Chávez, Luis Fernando Neira Altamirano, Henry David Vásconez Vásconez, Victor Hugo Vásconez Samaniego et al. "Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales", CIENCIAMATRIA, 2019<br><small>Publication</small> | <b>1%</b> |

## **DEDICATORIA**

Quiero agradecer a mi familia por su apoyo inquebrantable durante mi investigación y escritura de la tesis. Su amor y aliento fueron fundamentales. Especialmente a mis padres, por su apoyo emocional y económico, y sus consejos sabios. Sin ellos, este logro no habría sido posible. Estoy profundamente agradecida por su presencia y ayuda en este viaje académico.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi familia ha sido la motivación que me ha impulsado a lo largo de este fascinante viaje. No habría alcanzado este punto sin su amor incondicional y su constante apoyo. Estoy profundamente agradecida por tenerlos en mi vida y por su ayuda en el logro de mis metas académicas.

**Tabla de contenido**

<b>JURADO EVALUADOR</b>	<b>2</b>
<b>INFORME DE SIMILITUD</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>5</b>
<b>Tabla de contenido</b>	<b>6</b>
<b>Índice de tablas</b>	<b>7</b>
<b>Índice de figuras</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Antecedentes	13
1.3. Marco Teórico	20
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Objetivos	29
1.6. Hipótesis:	30
1.7. Justificación:	30
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</b>	<b>32</b>
○ 2.1. Tipo de investigación	32
○ 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	34
○ 2.5. Aspectos éticos:	37
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>54</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>59</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>62</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 Escala de Likert Cuestionario .....	35
Tabla 2 Alfa de Cronbach .....	36
Tabla 3 Variable Clima Organizacional .....	38
Tabla 4 Variable Desempeño Laboral.....	39
Tabla 5 Dimensión Comunicación .....	40
Tabla 6 Dimensión Motivación .....	41
Tabla 7 Dimensión Liderazgo.....	43
Tabla 8 Dimensión Productividad .....	44
Tabla 9 Dimensión Eficacia .....	45
Tabla 10 Dimensión Eficiencia Laboral .....	46
Tabla 11 Correlación de Pearson.....	48
Tabla 12 Correlación variable desempeño laboral y dimensión comunicación .....	50
Tabla 13 Correlación variable desempeño laboral y dimensión motivación .....	51
Tabla 14 Correlación variable desempeño laboral y dimensión liderazgo .....	52

## Índice de figuras

Figura 1 .....	25
Figura 2 .....	38
Figura 3 .....	39
Figura 4 .....	41
Figura 5 .....	42
Figura 6 .....	43
Figura 7 .....	44
Figura 8 .....	45
Figura 9 .....	47
Figura 10 .....	48

## RESUMEN

La investigación planteó como objetivo determinar la relación entre el clima organización y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de multiservicios, Junín 2024 siendo de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental, tomó como muestra a 137 trabajadores obtenidos a través de un muestreo probabilístico o muestreo aleatorio simple, a quienes se les aplicaron cuestionarios validados y confiables. Se obtuvo que la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa fue alta, positiva con una tasa de correlación de 0.533 acorde a Rho de Pearson, aceptándose la hipótesis alternativa. La relación entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral fue de 0.187, lo que demuestran que la dimensión comunicación del clima organizacional y el desempeño laboral presenta una correlación positiva muy baja. La relación entre la dimensión motivación y el desempeño laboral fue de 0.476 lo que demuestran que la dimensión motivación del clima organizacional y el desempeño laboral presenta una correlación positiva moderada La relación entre la dimensión liderazgo y el desempeño laboral de 0.443 lo que demuestran que la dimensión motivación del clima organizacional y el desempeño laboral presenta una correlación positiva moderada. Se concluyó que se necesita hacer planes de gestión del talento humano enfocado en la mejora continua.

**PALABRAS CLAVE:** clima organizacional, desempeño laboral, gestión del talento humano, comunicación, motivación, liderazgo.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

A nivel mundial se ha podido investigar con el transcurso del tiempo que el clima laboral si interviene en la motivación de los participantes que hay en todas las organizaciones buscan rentabilidad en sus negocios se ha visto que algunas empresas tanto de nivel nacional como internacional no toman en cuenta esta dimensión (clima laboral) ya que según el pensamiento de las altas direcciones suponen una mínima importancia para ellos, sin darse cuenta que esto puede generar a la larga menos productividad, además de la posibilidad de un aburrimiento en los trabajadores que traerá consigo la posibilidad del renuncio, y de esta manera se califique de manera negativa a la organización como un lugar del mal clima, una de las consecuencias de la misma son, el bajo compromiso que tiene el trabajador en la organización cuando no recibe las herramientas adecuadas para la realización de sus actividades y el apropiado ambiente en donde se puede desenvolverse de manera activa y asertiva (Atachagua, 2018). Destaca la necesidad de que las empresas reconozcan la importancia de cultivar un clima laboral positivo para fomentar la productividad y la retención de empleados.

En la investigación realizada por Cruz (2018), titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en Chiapas”, problemática es identificar el nivel en el que se encuentra el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, México y constatar cómo este influye en el desempeño laboral de sus empleados. Si el desempeño laboral se ve afectado por el clima organizacional prevaleciente, deberá notarse en el grado de compromiso de los trabajadores. Tuvo como objetivo identificar el nivel en el que se encuentra el clima organizacional de la Universidad

Linda Vista, Chiapas y constatar cómo este influye en el desempeño laboral de sus empleados. El estudio fue de tipo descriptivo, cuantitativo, explicativo, de campo y transversal. Las variables investigadas fueron el clima organizacional y el desempeño laboral. Las variables demográficas fueron género, grado de estudios, áreas de trabajo, rango, edad y antigüedad. Concluye que los empleados acuden a sus trabajos motivados por diferentes necesidades y se encuentran con los factores internos positivos de la organización, como liderazgo eficaz, remuneración equitativa, comunicación adecuada, compromiso institucional, reconocimiento oportuno y un lugar de trabajo apropiado, lo que da lugar a un clima.

En el ámbito organizacional, el rendimiento laboral se ve influenciado por diversos factores cruciales para alcanzar las metas y objetivos establecidos. Por ende, la evaluación de los empleados en función de su desempeño resulta fundamental, destacando la importancia del clima organizacional. Este último incide directamente en la productividad de los trabajadores, estableciendo una relación esencial en cualquier entidad. En la actualidad, se reconoce al factor humano como la piedra angular del éxito, permitiendo a las organizaciones alcanzar eficiencia y brindando a los trabajadores una mejor calidad de vida en su entorno laboral.

A partir de la declaratoria de emergencia sanitaria en el mundo las oficinas de recursos humanos tuvieron que adaptarse a las nuevas formas, roles de trabajo para mantener un clima laboral positivo. Esta situación ha traído pros y contras a cada trabajador debido a que se enfrenta a diversos retos desde casa. La visión del departamento de personal es utilizar herramientas que impulsen la motivación y se reflejen en una adecuada

productividad (Martínez, 2020). Este enfoque refleja la importancia de encontrar soluciones innovadoras para mantener un ambiente laboral positivo y eficiente en medio de las circunstancias desafiantes que la emergencia sanitaria ha impuesto.

Un mal clima organizacional, tanto como el buen clima está guiado a tener consecuencias para la organización a nivel negativo o positivo respectivamente. Estas se definen por la percepción que tanto los colaboradores en general tienen de la organización y entre las consecuencias negativas, se indica: la baja productividad, ausentismo, poca innovación, inadaptación y positivas, podemos nombrar: poder, productividad, logro, adaptación, innovación y satisfacción (Massuh et. al, 2019).

La estructura, procesos, objetivos y metas de una organización son medidos a través de la variable clima organizacional. Por un lado, el comportamiento, desempeño y actitudes de las personas en el trabajo, por otro, se establece comenzando en factores extra organización e intra organización. Es por ello que el clima organizacional forma parte de uno de los factores determinantes de los procesos organizativos, de gestión e innovación (Guerrero et. al, 2019). Los cambios y las innovaciones en gestión son percibidos de un modo particular por las personas en la organización; ellos se verán afectados y a su vez afectando al clima contingente al proceso de cambio. Un buen clima favorece la actitud de la gente para enfrentar situaciones de incertidumbre, minimizando las implicancias negativas, propias del proceso de cambio, sobre la eficiencia organizacional.

Por lo tanto, el clima en las todas las organizaciones tiene un factor importante en el buen desempeño laboral (Brocano, 2018) concluye que, sobre la base de los hallazgos encontrados, existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el

desempeño laboral en los trabajadores de cualquier empresa. Este resultado prueba la validez de la hipótesis general de la investigación y permite fortalecer los hallazgos de los estudios realizados sobre la temática. Por consiguiente, también, se puede afirmar que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los colaboradores dentro de una organización.

ECOSERMY es una empresa comunal de servicios múltiples que se dedica a brindar personal para el sector minería y afines. Catalogado como contribuyente tipo comunidad capesina según SUNAT, inició actividades el 02/07/2007 en la provincia de Yauli departamento de Junín. Provee personal para las empresas mineras como Chinalco, viene atravesando ciertos problemas con respecto a la gestión del talento humano. En los últimos años surgieron protestas por mejores condiciones laborales a esto se suma la alta rotación de personal que migra a otras empresas.

Un adecuado clima organizacional, beneficiará a los trabajadores y a la empresa; mientras que un clima organizacional deficiente solo traerá consigo un bajo desempeño laboral de los trabajadores y en consecuencia repercutirá en los resultados económicos de la empresa ECOSERMY.

## **1.2. Antecedentes**

### **Antecedentes Internacionales**

Según Castro (2012) en su tesis: “Relación del desempeño laboral con el clima organizacional del grupo de educación aeronáutica del comando aéreo de combate N° 1” La investigación planteó como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y las calificaciones de desempeño laboral de los funcionarios del Grupo de Recuperación de

Efectivos y Activos (GRUEA) del Comando Aéreo de Combate No. 1 (CACOM 1). El enfoque de la investigación fue descriptivo, transversal y correlacional, con un énfasis cualitativo. La población de estudio incluyó a 15 oficiales, 6 suboficiales y 3 civiles pertenecientes a la Fuerza Aérea de Colombia, totalizando 24 trabajadores. Se optó por utilizar el cuestionario de Clima Organizacional FOCUS – 93 como instrumento para medir ambas variables, es decir, el clima organizacional y las calificaciones de desempeño laboral. Concluye que un buen desempeño laboral constituye la principal fortaleza en cualquier organización. Al analizar las calificaciones de desempeño correspondientes al promedio acumulado en 2011 y al primer bimestre de 2012, se evidencia que solo el 4% de los funcionarios mantuvieron su calificación, mientras que un 16.66% mejoró su evaluación. Contrariamente, un considerable 79.34% experimentó una disminución en su calificación de desempeño laboral en comparación con el año anterior. Esto subraya la relevancia crucial de mantener un ambiente laboral positivo.

Según Miryam, P. y Rafael, P. (2016) en su tesis: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda”, como propósito principal fue determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda. La presente metodología empleada en la investigación es de tipo descriptivo y correlacional tomando como muestra 97 personas. Según los resultados obtenidos, se puede concluir que el clima organizacional en Venoplast Ltda. fue evaluado positivamente, ya que el promedio de las respuestas alcanzó 3,36. Este promedio se basa en la percepción de los empleados en relación con variables clave como motivación, control, liderazgo, cooperación, objetivos, toma de decisiones y relaciones personales. Las

opiniones favorables expresadas por los trabajadores sugieren un ambiente laboral en el que estas dimensiones se encuentran en niveles satisfactorios, lo que indica un buen clima organizacional en la empresa.

Según Alarcón S.(2015) en su tesis: “Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del personal con discapacidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”. El propósito central de este estudio es evaluar el Clima Organizacional en el que se desempeñan los servidores con discapacidad en la Administración General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, con el fin de comprender su influencia en el Desempeño Laboral. La metodología adoptada es de tipo No Experimental y transversal, dado que no se realizaron intervenciones en las variables para analizar su efecto en otras, y la recopilación de datos se llevó a cabo en un solo momento. Los resultados revelan una conexión directa entre el clima organizacional y el rendimiento, como se refleja en el valor de 3.018, situándose dentro del rango aceptable de valores entre -21.03 y 21.03. Esto respalda la hipótesis planteada: "El Clima Organizacional de la Administración General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito es propicio para el desempeño adecuado de los servidores municipales con discapacidad". En consecuencia, los hallazgos respaldan la noción de que el ambiente laboral en dicha organización favorece positivamente el rendimiento de los empleados con discapacidad.

Según Almeida, L. (2012) en su tesis: “clima organizacional en el personal administrativo y de servicios de la universidad técnica de COTOPAXI”. Proponer estrategias para mejorar el Clima Organizacional en el Personal Administrativo y de

Servicios de la Universidad Técnica de Cotopaxi es el objetivo central de este estudio. La población considerada abarca 181 empleados y trabajadores de la U.T.C., y se aplicará una muestra probabilística mediante el método aleatorio simple. Los resultados indican que un 82% de los participantes, equivalentes a 102 individuos, perciben de manera significativa que un clima organizacional favorable influye positivamente en su desempeño laboral. Estos hallazgos respaldan la idea de una fuerte correlación entre un entorno de trabajo positivo, representado por el clima organizacional, y un mejor rendimiento laboral. La mayoría de los encuestados sostiene que factores como la cultura organizacional y las relaciones interpersonales afectan directamente su capacidad para realizar tareas de manera efectiva. Estos resultados refuerzan la premisa de que la creación y el mantenimiento de un clima organizacional adecuado son cruciales para mejorar la productividad y el rendimiento general en el ámbito laboral. Como consecuencia, se propone el desarrollo de estrategias específicas destinadas a fortalecer el Clima Organizacional en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Según Dayni, P. (2019) en su tesis “Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincia de Manabí-ecuador” El objetivo principal de esta investigación fue Determinar en qué medida el Clima Organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de Salud Pública de la Provincia de Manabí – Ecuador. La metodología empleada en esta investigación es cuantitativa, adoptando un enfoque para analizar la realidad problemática desde una perspectiva causal. Se basa en datos provenientes de evidencias empíricas que abordan aspectos o elementos mensurables de las variables, siendo el estudio

de naturaleza correlacional. En resumen, se busca establecer relaciones y patrones cuantificables entre las variables para comprender la dinámica de la problemática investigada, tomando una muestra de 312 trabajadores administrativos en los Distritos de Salud Pública de la Provincia de Manabí – Ecuador. Concluye que existe una conexión directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en los distritos de salud de la provincia de Manabí. Esta afirmación se fundamenta en los resultados de las encuestas, donde el valor obtenido,  $p = 0.005$ , es inferior a 0.05. Esta constatación permite afirmar de manera contundente, con un nivel de confianza del 95%, que el clima organizacional guarda una relación significativa con el rendimiento laboral de los empleados administrativos en los mencionados distritos de salud de la provincia de Manabí. Estos hallazgos refuerzan la idea de que factores como el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales y otros elementos asociados al clima organizacional impactan de manera importante en la efectividad y eficiencia del personal administrativo en su desempeño laboral.

### **Antecedentes Nacionales**

Según Pillaca y Gonzales (2014) en su tesis: “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la CMAC Piura SAC. de Tarapoto en el 2014” concluye mediante la utilización de encuestas se determinará la influencia del clima laboral en el desempeño, teniendo como resultado un coeficiente muy alto de correlación, es decir del 0,91 en relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Caja Municipal, lo que evidencia con certeza una alta influencia entre la variable independiente con la variable dependiente. Facultando así un buen desempeño laboral de los trabajadores

de la CMAC Piura SAC, ejecutando el cumplimiento de las metas, decisión para resolver problemas, las perspectivas de desarrollo y la calidad del servicio que brindan.

Según Gallegos (2016) en su tesis: “Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016” concluye que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño profesional de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, lo cual quedo demostrado con el 93.3% de los servidores que expresa que el clima organizacional es promedio a su vez tienen un muy buen desempeño laboral. Al revisar el p valor se observa que este es de 0.001, es decir es menor a 0.05, lo cual significa que existe relación entre ambas variables. Esto comprueba la hipótesis, siendo viable realizar una propuesta de mejora del clima organizacional en dicha empresa.

Según Pastor (2017) en su tesis: “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017”. Se puede analizar que el valor de Rho de Spearman es de 0,941\*\* presenta una correlación significativa, lo que nos permite consolidar que se aprueba la hipótesis. Existe relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral.

Según Tauma (2016) en su tesis: “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de la agencia del BBVA continental en la ciudad de Cajamarca y su ámbito de alcance, año 2016” en base a sus resultados llega a la conclusión que utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, la correlación indica que existe correlación positiva entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del BBVA Continental de la ciudad de Cajamarca, pues  $0 < r < 1$ ; y sus niveles de significancia muestran que existen nulas probabilidades de que se modifiquen los resultados de acuerdo

a la muestra. Es decir, tienen una correlación significativa, ya que el nivel crítico es menor que el nivel de significación establecido  $0,00 < 0,01$ . Lo cual refuerza la evidencia estadística planteado en la teoría estudiada sobre la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Según Quispe (2015) en su tesis: “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”. Concluye que su objetivo, determinar la relación entre la dimensión comunicación interpersonal eficacia de la Municipalidad Distrital de Pacucha, la evidencia estadística de correlación da como resultado 0.425, donde demuestra que existe una relación directa; positiva débil. Asimismo, la 91 significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces explica que no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor  $< 0.05$ .

En el estudio realizado por (Guerra, 2020) en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Comercial Sudamericana, Huancayo 2019”. Se demostró mediante el análisis de la correlación entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral se obtuvo una correlación positiva de 0.664 y un valor ( $p=0.042$ ) del cual basado en los resultados, se aceptó que Existe relación directa entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Consorcio Comercial Sudamericana SRL durante el año 2019. Es decir que se confirma la existencia de correlación entre estas dos variables, por lo tanto, se demuestra que si hay relación entre estas variables.

Del mismo modo que (Rojas, 2018) en su tesis “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial De Policía De Huancayo

2018” explica lo siguiente “existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Se observó la correlación de 0,381, con  $p\text{-valor}=0,018$ , lo que resulta ser muy significativa, al 95% de confianza, por lo tanto, el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Huancayo”.

### 1.3. Marco Teórico

#### **Clima Organizacional**

El clima organizacional se entiende como una expresión personal de la apreciación de los colaboradores dentro de una organización, lo hace referencia al ambiente de trabajo.

El clima organizacional se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional; es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando frustra esas necesidades (Chiavenato, 2011) . En realidad, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y, a su vez, este último influye en el primero.

Hay un acuerdo general en que la cultura organizacional es un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, que la distinguen de otras (Robbins, 2004).

Si nos enfocamos con atención, este sistema es un conjunto de características básicas que valora la organización. De acuerdo a estas características, en conjunto, de las

investigaciones se desprende que hay siete características básicas que, en conjunto, asimila la esencia de la cultura de una organización.

1. Innovación y correr riesgos. Grado en que se motivan a los empleados para que sean innovadores y corran riesgos.
2. Minuciosidad. Grado en que se espera que los empleados resalten exactitud, capacidad de análisis y atención a los pormenores.
3. Orientación a los resultados. Grado en que los altos mandos se centran en los resultados más que en las técnicas y procedimientos para conseguirlos.
4. Orientación a las personas. Grado en que las decisiones de los altos mandos toman en cuenta el efecto de los resultados en los colaboradores de la organización.
5. Orientación a los equipos. Grado en que las actividades laborales se organizan en grupos más que individualmente.
6. Agresividad. Grado en que las personas son osadas y competitivas, antes que despreocupadas, desentendido.
7. Estabilidad. Grado en que en las actividades de la organización conservan el estado de las cosas, en lugar de desarrollarse.

De acuerdo a estas características se presentan en un continuo de bajo a alto. Claramente, evaluar la organización en estas siete características pinta un cuadro realista de su cultura. Esta imagen es la base de los sentimientos de comprensión compartida que tienen los miembros en cuanto a la organización, de cómo se hacen las cosas y de cómo se supone que los integrantes deben comportarse.

El clima organizacional es un agente regulador de la motivación, las expectativas, los conceptos del personal y, finalmente su conducta de trabajo (Toro, 2007)

### **Desempeño Laboral**

Hace referencia al actuar de los trabajadores que tienen como fin el cumplimiento de metas trazadas por la organización, además logran ser evaluadas por sus competencias en el rendimiento laboral de la empresa.

El desempeño laboral es el comportamiento de los colaboradores dentro de una organización en la búsqueda de los objetivos trasados, este forma parte de la estrategia individual para lograr objetivos (Chiavenato, 2000)

Según Bohorquez (2004) define desempeño laboral como el nivel conseguido por el colaborador en el logro de metas dentro de la organización en un tiempo determinado de tal forma del desempeño laboral de los trabajadores dependerá de los resultados obtenidos y su comportamiento.

También es conveniente indicar que el desempeño laboral es un indicador que nos permite saber si es exitoso una persona, una organización a la hora de cumplir con las metas trazadas. Asimismo, al ser evaluados la medición del desempeño nos permite saber que tanto se ha cumplido los objetivos sean individuales o laborales (Robbins, 2013).

### **Comunicación**

Según Chiavenato (2011) define que las personas las personas no viven aisladas y tampoco son autosuficientes, sino que se relacionan continuamente con otras o con su ambiente por este medio. Ésta se define como la transferencia de información o de significado de una persona a otra. Dicho de otra forma, es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra. Asimismo, es la manera de relacionarse

con otras personas a través de valores, ideas y hechos. La comunicación es el proceso que une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos.

De acuerdo a Pelaes (2010) una comunicación defensiva se caracteriza por la baja confianza y la baja cooperación entre las personas, en ella hay una actitud autoprotectora y a menudo un lenguaje legalista que califica las alternativas y estipula cláusulas para la huida en caso de que las cosas salgan mal. La comunicación respetuosa es propia de personas maduras, se respetan entre sí, pero quieren evitar la posibilidad de confrontaciones desagradables, de modo que se comunican con diplomacia, aunque no con empatía. Cuando hay alta confianza y cooperación, se logra la sinergia gracias a la comunicación efectiva y se estimula la creatividad. (p. 102).

### **Motivación**

Según Chiavenato (2011) define que la motivación es ese impulso, el motivo es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico. Ese impulso a la acción puede ser consecuencia de un estímulo externo proveniente del ambiente o generarse internamente por los procesos mentales del individuo.

Según Robbins (2008), la motivación “Es la disposición para hacer algo, en donde la habilidad de la persona para satisfacer alguna necesidad está condicionada de ese algo” (p. 100). En este sentido, el autor infiere que la motivación está ligada con la voluntad de las personas para efectuar una determinada actividad, en función también de sus expectativas que la benefician o les son favorables y que les interesa para de cumplir con los objetivos de forma individual o grupal. Las relaciones que existen entre las personas en una organización, son elementales de conocer para así poder determinar la motivación de

su comportamiento. La motivación es lo que determina la manera como una persona actúa y se comporta.

Stoner y Freeman (1996), consideran a la motivación como los factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido individual y comprometido.

Para Koontz (1999), es “una condición genérica que se adecua a una gran serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares”; es decir que las organizaciones motivan a sus trabajadores que realicen cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los trabajadores a actuar de determinada manera.

### **Tipos de Motivación**

Diversos autores coinciden en la definición de la motivación como el proceso que da energía, dirige y mantiene una cierta conducta encaminada hacia el logro de una meta.

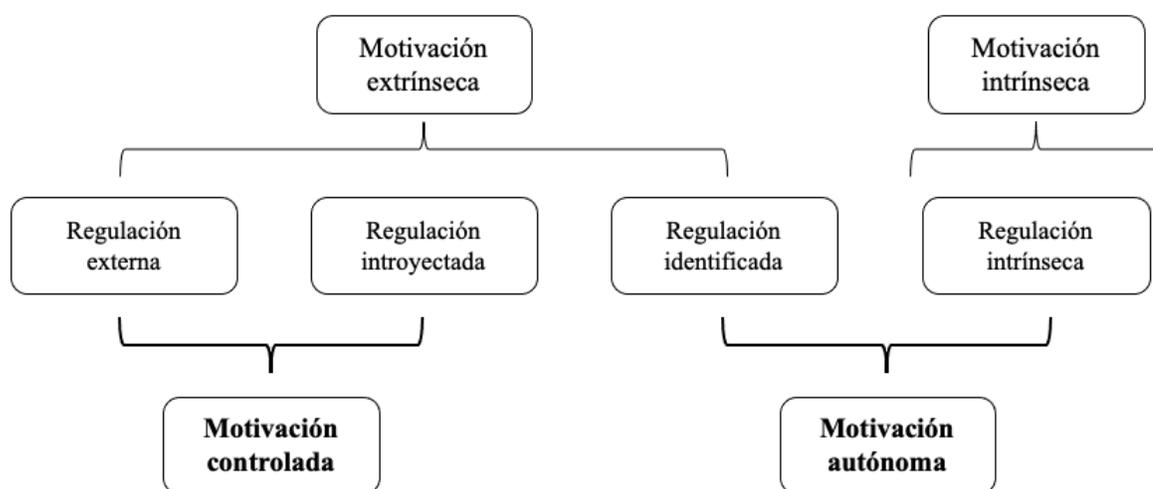
Naranjo (2009). La motivación explica por qué queremos lo que queremos y por qué hacemos lo que hacemos. Según la teoría de la autodeterminación, existen diversos grados de motivación, teniendo como polos opuestos la motivación intrínseca y la extrínseca. La primera se da cuando los estudiantes están motivados por el placer o interés inherente que una actividad les genera. Por el contrario, la extrínseca aparece cuando el motivo por el que se realiza la actividad responde a consecuencias externas o instrumentales (Chanal et. al, 2015).

Sin embargo, en el camino de la motivación extrínseca a la intrínseca hay un continuo de grados de autodeterminación, conocidos como regulaciones (ver Figura 1). La regulación menos autónoma es la regulación externa: el comportamiento se da como respuesta a fuentes externas, como recompensas o castigos. La siguiente regulación es la

introyectada: las personas realizan la actividad para evitar culpa o vergüenza, o por presentar una imagen positiva de ellos mismos, pero no necesariamente están de acuerdo con ella. Por último, la regulación identificada ocurre cuando la actividad es realizada por el valor que le otorgan, por considerarla valiosa o significativa (Chanal et. al, 2015).

**Figura 1**

*Motivación autónoma vs controlada*



Nota. Adaptado de Ryan y Deci, 2002.

Ryan y Deci (2008) proponen dos amplias categorías de motivación, denominadas calidades motivacionales. La Motivación controlada que incluye las regulaciones intrínsecas. La segunda es la motivación controlada, que abarca las regulaciones introyectada y externa.

La motivación autónoma es la realización de actividades por un sentido de agencia personal o elección, por interés y/o por satisfacción de esta misma (Hagger et. al., 2015). Supone la regulación del comportamiento según la voluntad del individuo, percibiendo un

locus de causalidad interno al escoger actividades, de modo que la conducta es coherente con su sentido de sí mismo (Vansteenkiste et. al, 2010).

Por otro lado, la motivación controlada se presenta cuando los comportamientos se dan por una presión de contingencias externas, como castigos o recompensas, o por una presión interna, como sensación de culpa, evitación de la vergüenza, participación del ego, entre otros (Black y Deci, 2008). El individuo se siente forzado a actuar de determinada forma, percibiendo un locus de causalidad externo, llegando incluso a sentir una pérdida de energía personal, por lo que se encuentra en el lado oscuro de la motivación (Ferreira, 2017).

### **Liderazgo**

Según Senge (2000) Liderazgo este situado como una respuesta innovadora a las exigencias actuales en la gestión de post - burocráticas de las organizaciones, caracterizadas por la flexibilidad, adaptabilidad al cambio, colaboración, competitividad y autonomía de cada unidad organizativa, orientación a la resolución de problemas.

Escandon y Hurtado (2016) señalan que el enfoque del liderazgo ha evolucionado con el tiempo, concluyen que el liderazgo es la capacidad que posee un individuo para ejercer influencia en otros con la intención de alcanzar ciertos objetivos deseados. En tal sentido, (Akanbiemu, 2017) considera que el liderazgo es la capacidad de influir en las personas para que por una causa común puedan trabajar juntas, proporcionarles un propósito o dirección significativa y visionaria para innovar y sacar provecho de las oportunidades.

Burns (2010), define liderazgo como la movilización de recursos psicológicos, institucionales, políticos y económicos, entre otros, que efectúan personas con algunos

motivos, en un contexto conflictivo o competitivo, con el objetivo de conseguir determinados resultados de manera independiente o en colaboración entre seguidores y líderes.

Aguilar y Correa (2017) mencionan que los estudios iniciales sobre liderazgo abordaron el tema considerando al líder como un sujeto que de manera individual procuraba conseguir sus propios logros y, que en la actualidad, el liderazgo no se encuentra centrado solo en el líder, dado que también se toma en consideración a sus compañeros, a sus seguidores, a sus jefes e inclusive el contexto donde se encuentra, la cultura y el lugar de trabajo; es así que el estudio del liderazgo es abordado y compartido desde las ciencias de la administración y desde la psicología social.

## **Productividad**

Según Bohm (2014) argumenta que: “La productividad tiene relación con las teorías simplistas en que tanto unas y otras solo ven resultados finales y decisivos sobre la productividad eficiente y eficaz de los trabajadores. Sin embargo, tiene una doble ventaja en la elaboración de esta idea importante” (p.163). Rendimiento: Es el rendimiento constante que maneja cada trabajador en su horario de trabajo. 36 recursos: Son los medios necesarios (tecnológicos, materiales) que tiene cada trabajador para el desempeño de sus actividades.

Tiempo: Es el periodo que se asigna para la realización de las actividades asignadas

### **Eficacia**

La eficacia está vinculada al concepto de productividad y también añade la noción de cumplir con expectativas o ser deseable. Como dice Peter Drucker:

“hacer lo que está bien”. Otra definición de eficacia es “obtener el efecto deseado o producir el resultado esperado” (Fitz-enz,1999, p.269).

La eficacia o efectividad se centra en los resultados, es decir, en llevar a cabo las acciones correctas, alcanzar metas y generar valor adicional. Este concepto se centra en el propósito de las acciones, en los resultados que se buscan alcanzar. La pregunta fundamental es: ¿Qué actividades deberíamos estar realizando? Se trata de tener una comprensión clara de qué actividades deben recibir prioridad al definir nuestra estrategia y identificar lo que es más importante abordar antes de ocuparnos de resolver lo que ya está en marcha. En pocas palabras, eficacia es hacer bien las cosas maximizando los esfuerzos y recursos orientados al cumplimiento de objetivos y metas bien definidas. (Fitz-enz,1999)

### **Eficiencia Laboral**

La eficiencia laboral se refiere a la medida en que se utilizan los recursos de una organización para llevar a cabo tareas o lograr resultados, involucrando la optimización de los métodos empleados para realizar actividades de manera efectiva

Según Koontz R. (2015, p. 6) en su tesis de La Eficiencia Laboral define a esta como el cumplimiento de objetivos mediante la optimización de recursos. “Es la relación entre costos y beneficios enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que los recursos humanos se utilicen del modo más racional posible”.

## **1.4. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de multiservicios, Junín 2024?

### **Problemas Específicos:**

- ¿Cómo influye la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de multiservicios, Junín 2024?
- ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de multiservicios, Junín 2024?
- ¿Cómo influye el liderazgo en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de multiservicios, Junín 2024?

## **1.5. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de una empresa de multiservicios, Junín 2024.

### **Objetivos específicos**

- Determinar la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de multiservicios, Junín 2024.
- Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de una empresa de multiservicios, Junín 2024.
- Determinar la influencia del liderazgo en el desempeño laboral de una

empresa de multiservicios, Junín 2024.

## **1.6. Hipótesis:**

### **Hipótesis general**

Existe influencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral de una empresa de multiservicios, Junín 2024.

### **Hipótesis general**

- Existe influencia significativa de la comunicación en el desempeño laboral de una empresa de multiservicios, Junín 2024.
- Existe influencia significativa de la motivación en el desempeño laboral de una empresa de multiservicios, Junín 2024.
- Existe influencia significativa del liderazgo en el desempeño laboral de una empresa de multiservicios, Junín 2024.

## **1.7. Justificación:**

La presente investigación busca determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de multiservicios, Junín 2024; esto con el fin de ayudar a la empresa a identificar fortalezas y oportunidades de mejoras en la gestión del talento humano, ya que la empresa viene afrontando constantes reclamos por parte de su personal.

El presente trabajo tiene una justificación práctica, pues servirá de base para futuras investigaciones en empresas similares, dedicadas a la tercerización de personal en empresas mineras. Así mismo brinda aporte práctico porque servirá como diagnóstico de la empresa

y servirá para que la gerencia pueda tomar acciones correctivas en beneficio de los trabajadores.

Finalmente, posee una justificación teórica porque se sigue un procedimiento riguroso de análisis de las variables clima organizacional y desempeño laboral, tal como lo menciona Palma (2004) señala que el clima organizacional depende de la realización personal, el involucramiento, la supervisión, la comunicación, así como también las condiciones laborales. Todo lo mencionado influye en el desempeño laboral, asimismo en el bienestar del personal, en su autoestima y en la productividad de los trabajadores.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### ○ 2.1. Tipo de investigación

#### **Enfoque de Investigación: Cuantitativa**

Por el tipo de investigación, debido que son la generalización de los resultados a poblaciones. Asimismo, su rigurosidad ofrece mayor control sobre el estudio del problema y facilita las comparaciones entre variables o con estudios similares.

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo porque utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (Hernández et. al, 2014, p.144).

#### **Nivel de investigación: Descriptiva Correlacional**

La investigación actual es descriptiva, según (Paz y Muñoz, 1992) es un método que sirve para estudiar cualquier tipo de fenómeno desconocido, observarlo en su ambiente natural y, a continuación, describirlo lo más detalladamente posible.

Y correlacional porque se explica una relación entre las variables. Ya que según, (Paz & Muñoz, 1992). En sus observaciones suele apreciar la existencia de distintas variables. Por ello, va a intentar saber cómo se relacionan entre sí dichas variables. Por lo que acude al empleo de métodos correlacionales, que le permitirán conocer el grado de relación que existe entre las variables que le interesan. Para lo cual se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson.

### **Diseño de investigación: No experimental**

El diseño que se utilizó fue no experimental porque no se realizó la manipulación de ninguna de las variables o característica que se estudió, no variando la naturaleza de cada una de ellas (Hernández, et al., 2014, p.152).

## **2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

### **La población**

La población está constituida por los trabajadores de una empresa de multiservicios, la que asciende a un total de 210 colaboradores en el año 2024.

### **La muestra**

El tipo de muestreo que se empleó para esta población es el muestreo probabilístico o muestreo aleatorio simple, ya que es la más adecuada para identificar índices y describir poblaciones mediante muestras.

La muestra se obtiene a través de la siguiente fórmula:

$$n = z^2 \cdot p \cdot q \cdot N e^2(n - 1) + z^2 \cdot p \cdot Q$$

n = Tamaño de la muestra                      n = x

N = Población                                      N = 210

p = Probabilidad a favor                      p = 0.50

q = probabilidad en contra                      q = 0.50

e = error máximo                                      e = 0.05

z = nivel de confianza                              z = 1.96

Reemplazando valores sostenemos:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 210}{0.05^2 \times (210 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 137$$

El tamaño de muestra que se utilizó es 137 trabajadores.

### ○ 2.3. **Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

#### **Técnica**

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta, la cual nos permitió conocer la percepción de los trabajadores hacia la empresa respecto al clima organizacional y desempeño laboral.

#### **Instrumento**

El instrumento que se utilizó es un cuestionario de 24 preguntas el cual fue elaborado en base a la operacionalización de variables. Para el presente instrumento se tiene en cuenta dos variables y sus respectivas dimensiones.

La variable independiente es el clima organizacional, para el cual se elaboró 13 ítems o preguntas, sus dimensiones son:

- Comunicación
- Motivación.
- Liderazgo

La variable dependiente es desempeño laboral, para el cual se elaboró 11 ítems o preguntas, sus dimensiones son:

- Productividad
- Eficacia

- Eficiencia laboral

Se utilizó una escala de Likert, la puntuación va de 1 a 5 en cada ítem, luego se calcula un promedio de cada ítem, la escala es:

**Tabla 1**

*Escala de Likert Cuestionario*

<b>Nunca</b>	<b>Muy pocas veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

*Nota.* Esta tabla muestra las posibles respuestas de los trabajadores encuestados de una empresa de multiservicios.

### **Recolección de datos**

Siguiendo el cronograma establecido, se procedió a aplicar el instrumento diseñado para la recolección de datos. Este proceso se llevó a cabo de manera individual con cada uno de los trabajadores de la empresa. Es importante destacar que se ha garantizado la confidencialidad de la información recopilada. Cronograma de actividades se aplicó el instrumento, los datos se recolectaron en forma individual de los trabajadores de la empresa, se mantiene la confidencialidad de estos.

### **Análisis de datos**

El análisis de los datos se realizó de la siguiente manera:

1. Los datos obtenidos se tabularon en una hoja de cálculo excel.
2. Se calcularon promedios para las dimensiones y para las variables dependiente e independiente.

### **Validación del instrumento**

Para llevar a cabo la validación de instrumentos se aplicó el juicio de expertos, por ello se ha recurrido al análisis de los docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Peruana del Norte, el informe se adjunta en anexos.

### **Confiabilidad del instrumento**

Para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas se aplicó el Alfa de Cronbach, donde nos indica que el instrumento es confiable.

#### **Alfa de Cronbach**

Para la confiabilidad del instrumento se usó la prueba alfa de Cronbach. Asimismo, teniendo en cuenta los rangos y las magnitudes de (Ruiz, 2002) tenemos los siguientes valores de confiabilidad que se aprecian en la tabla 2. El resultado obtenido permite indicar que el cuestionario de clima organizacional presenta un nivel de confiabilidad excelente (alfa=0,763), los teóricos consideran que mientras el resultado está más cerca de la unidad tendrá mejor nivel de consistencia interna.

**Tabla 2**

*Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,763	,762	24

○ **2.5. Aspectos éticos:**

De acuerdo con las características de la investigación se consideró los aspectos éticos que son fundamentales, considerando que los trabajadores y empresa dieron su autorización para la investigación. Asimismo, se mantiene la particularidad y el anonimato, así como el respeto hacia el encuestado en todo momento y resguardando los instrumentos respecto a las respuestas entregadas.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1. Análisis estadístico descriptivo

#### Resultados de la Variable Clima Organizacional

**Tabla 1**

*Variable Clima Organizacional*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	2	1,5%
Muy pocas veces	17	12,4%
Algunas veces	27	19,7%
Casi siempre	68	49,6%
Siempre	23	16,8%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>1</b>

**Figura 2**

*Variable Clima Organizacional*



El 49.6% de encuestados que representa a 68 trabajadores opinaron que se debe tener en cuenta casi siempre el clima organizacional, el 19,7% que representa a 27 trabajadores respondió que algunas veces se debe tener en cuenta el clima organizacional, el 16,8% que representa a 23 trabajadores respondió que siempre se debe tener en cuenta el

clima organizacional, el 12,4% que representa a 17 trabajadores respondió que muy pocas veces se debe tener en cuenta el clima organizacional y el 1,5% que representa a 2 encuestados opinó que nunca se toma en cuenta. Estos resultados muestran que la mayoría de los encuestados perciben que el clima organizacional es variable y que ocurre en diferentes grados de frecuencia.

## Resultados de la Variable Desempeño Laboral

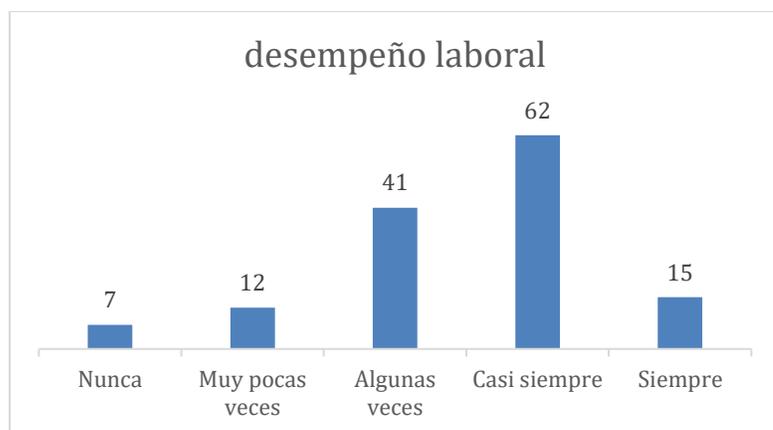
**Tabla 2**

*Variable Desempeño Laboral*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	7	5,1%
Muy pocas veces	12	8,8%
Algunas veces	41	29,9%
Casi siempre	62	45,3%
Siempre	15	10,9%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>1</b>

**Figura 3**

*Variable Desempeño Laboral*



El 45,3% de encuestados que representa a 62 trabajadores opinaron que se debe tener en cuenta casi siempre el desempeño laboral, el 29,9% que representa a 41 trabajadores respondió que algunas veces se debe tener en cuenta el desempeño laboral, el 10,9% que representa a 15 trabajadores respondió que siempre se debe tener en cuenta el desempeño laboral, el 8,8% que representa a 12 trabajadores respondió que muy pocas veces se debe tener en cuenta el desempeño laboral y el 5,1% que representa a 7 encuestados opino que nunca se toma en cuenta. Estos resultados destacan la importancia del desempeño laboral en el lugar de trabajo y muestran que puede ser crucial para mejorar la gestión del rendimiento.

### **Resultados descriptivos de las dimensiones**

#### **Resultados descriptivos de la dimensión Comunicación**

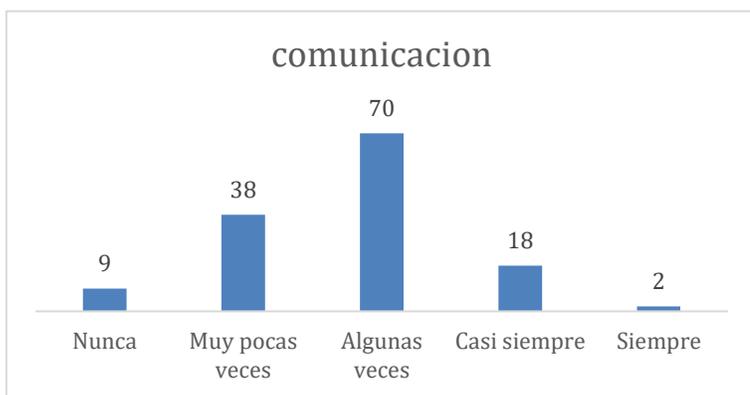
**Tabla 3**

*Dimensión Comunicación*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	9	6,6%
Muy pocas veces	38	27,7%
Algunas veces	70	51,1%
Casi siempre	18	13,1%
Siempre	2	1,5%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>1</b>

**Figura 4**

*Dimensión Comunicación*



El 51.1% de encuestados que representa a 70 trabajadores opinaron que se debe tener en cuenta algunas veces la comunicación, el 27,7% que representa a 38 trabajadores respondió que muy pocas veces se debe tener en cuenta la comunicación, el 13.1% que representa a 18 encuestados dijo que casi siempre se debe tener en cuenta la comunicación, el 6.6% que representa a 9 trabajador respondió que nunca se debe tener en cuenta la comunicación y el 1,5% que representa a 2 trabajadores respondió que siempre se debe tener en cuenta la comunicación. Estos resultados permiten indicar que la comunicación es un área que requiere atención en la organización.

## Resultados descriptivos de la dimensión Motivación

**Tabla 4**

### *Dimensión Motivación*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	10	7,3%
Muy pocas veces	20	14,6%
Algunas veces	57	41,6%
Casi siempre	28	20,4%
Siempre	22	16,1%

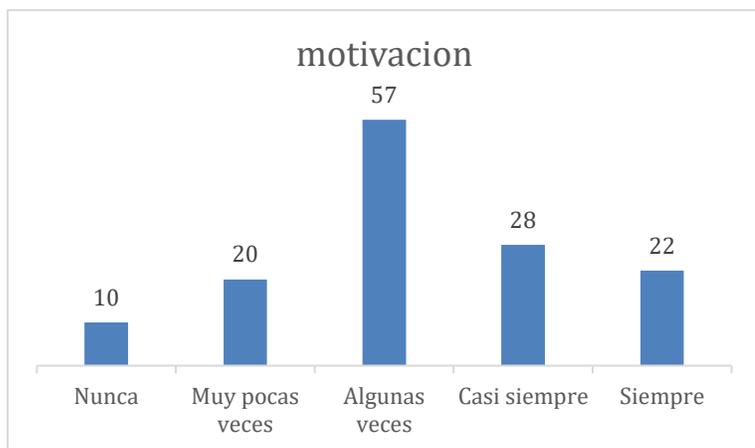
---

<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>1</b>
--------------	------------	----------

---

**Figura 5**

*Dimensión Motivación*



El 41.6% que representa a 57 trabajadores opinaron que se debe tener en cuenta la motivación, el 20.4% que representa a 28 trabajadores respondió que casi siempre se debe tener en cuenta la motivación, el 16.1% que representa a 22 encuestados dijo que siempre se debe tener en cuenta, un 14.6% que representa a 20 trabajador respondió que muy pocas veces se debe tener en cuenta y 10 trabajadores respondieron que nunca se debe tener en cuenta. Estos resultados indican la mayoría de los encuestados tiene voluntad para efectuar sus actividades diarias

## Resultados descriptivos de la dimensión Liderazgo

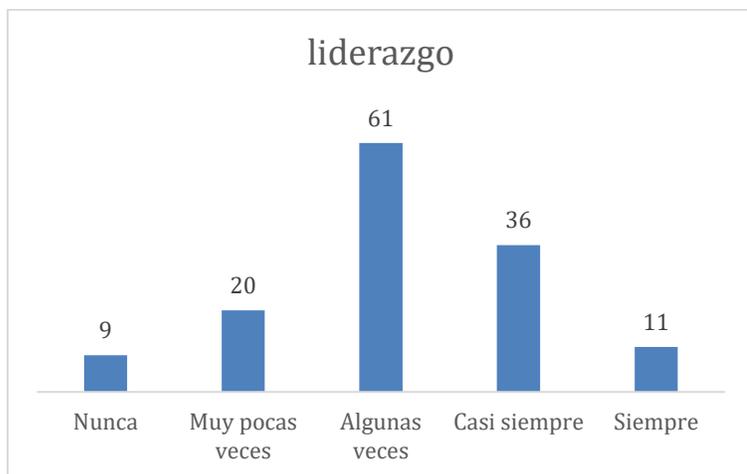
**Tabla 5**

*Dimensión Liderazgo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	9	6,6%
Muy pocas veces	20	14,6%
Algunas veces	61	44,5%
Casi siempre	36	26,3%
Siempre	11	8,0%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>1</b>

**Figura 6**

*Dimensión Liderazgo*



El 44.5% de encuestados que representa a 61 trabajadores opinaron que se debe tener en cuenta algunas veces el liderazgo, el 26.3% que representa a 36 trabajadores respondió que casi siempre se debe tener en cuenta, el 14,6% que representa a 20 encuestados dijo que muy pocas veces se debe tener en cuenta el liderazgo el 8.0% que

representa a 11 encuestados dijo que siempre se debe tener en cuenta el liderazgo y un 6.6% que representa a 9 trabajadores respondió que nunca se debe tener en cuenta el liderazgo. El hecho de que el 44.5% de los encuestados indiquen que el liderazgo se debe tener en cuenta "Algunas veces" sugiere que hay momentos en el liderazgo influye en los trabajadores.

### Resultados descriptivos de la dimensión Productividad

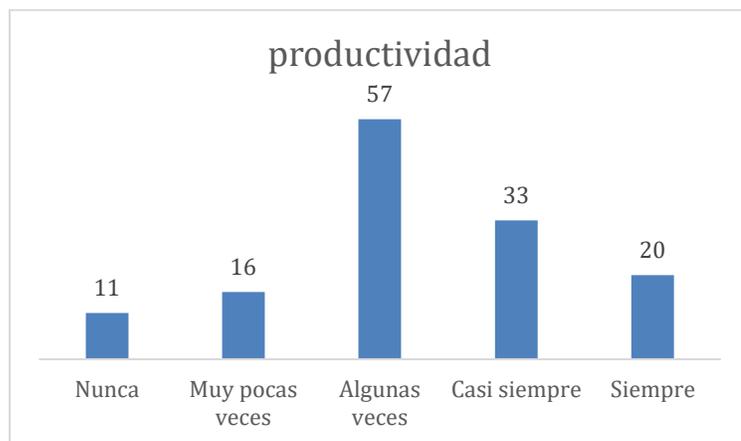
**Tabla 8**

*Dimensión Productividad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	11	8,0%
Muy pocas veces	16	11,7%
Algunas veces	57	41,6%
Casi siempre	33	24,1%
Siempre	20	14,6%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>1</b>

**Figura 7**

*Dimensión Productividad*



El 41.6% que representa a 57 trabajadores opinaron que algunas veces se debe tener en cuenta la productividad, el 24.1% que representa a 33 trabajadores respondió que casi siempre se debe tener en cuenta la productividad, el 14.6% que representa a 20 encuestados dijo que siempre se debe tener en cuenta, un 11.7% que representa a 16 trabajador respondió que muy pocas veces se debe tener en cuenta y un 8.0% que representa a 11 trabajadores opinó que nunca se debe tener en cuenta la productividad.

### Resultados descriptivos de la dimensión Eficacia

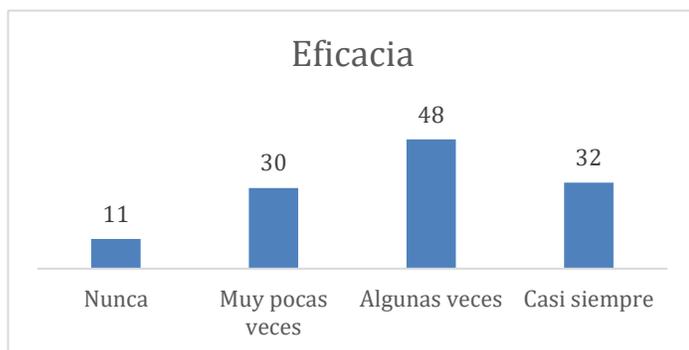
**Tabla 9**

*Dimensión Eficacia*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	11	8,0%
Muy pocas veces	30	21,9%
Algunas veces	48	35,0%
Casi siempre	32	23,4%
Siempre	16	11,7%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>1</b>

**Figura 8**

*Dimensión Eficacia*



El 35.0% que representa a 48 trabajadores opinaron que algunas veces se debe tener en cuenta la eficacia, el 23.4% que representa a 32 trabajadores respondió que casi siempre se debe tener en cuenta la eficacia, el 21.9% que representa a 30 encuestados dijo que muy pocas veces se debe tener en cuenta, un 11.7% que representa a 16 trabajadores respondió que siempre se debe tener en cuenta y un 8.0% que representa a 11 trabajadores opinó que nunca se debe tener en cuenta la productividad. Esto sugiere que existe un reconocimiento sustancial de la importancia de la eficacia en el entorno laboral, y que los empleados valoran la consistencia en la búsqueda de la eficiencia y la efectividad en el trabajo.

### **Resultados descriptivos de la dimensión Eficiencia Laboral**

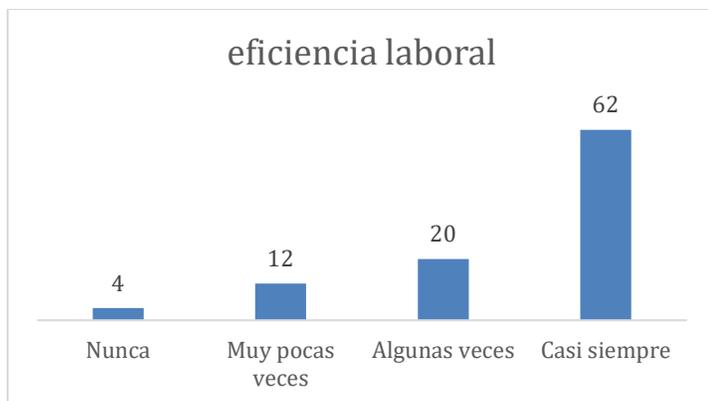
**Tabla 10**

*Dimensión Eficiencia Laboral*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	4	2,9%
Muy pocas veces	12	8,8%
Algunas veces	20	14,6%
Casi siempre	62	45,3%
Siempre	39	28,5%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>1</b>

**Figura 9**

*Dimensión Eficiencia Laboral*



El 45.3% que representa a 62 trabajadores opinaron que casi siempre se debe tener en cuenta la eficiencia laboral, el 28,5% que representa a 39 trabajadores respondió que siempre se debe tener en cuenta la eficacia, el 14,6% que representa a 20 encuestados dijo que algunas veces se debe tener en cuenta, un 8.8% que representa a 12 trabajador respondió que muy pocas veces se debe tener en cuenta y un 2,9% que representa a 4 trabajadores opinó que nunca se debe tener en cuenta la eficiencia laboral. Estos resultados indican que refleja una preocupación por la utilización eficiente de los recursos disponibles y la maximización de la productividad.

### **3.2. Contrastación de hipótesis**

#### **Análisis de la normalidad de datos**

Para calcular el nivel de correlación se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson, sus resultados se basan en la figura.

**Figura 10**
*Coefficiente estandarizado de correlaciones*

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0.9 a -0.99)	Correlación negativa muy alta
(-0.7 a -0.89)	Correlación negativa alta
(-0.4 a -0.69)	Correlación negativa moderada
(-0.2 a -0.39)	Correlación negativa baja
(-0.01 a -0.19)	Correlación positiva muy baja
0	Nula
(0.0 a 0.19)	Correlación positiva muy baja
(0.2 a 0.39)	Correlación positiva baja
(0.4 a 0.69)	Correlación positiva moderada
(0.7 a 0.89)	Correlación positiva alta
(0.9 a 0.99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Tomado de Sierra, 2017.

### Prueba de hipótesis general

Existe influencia positiva del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de multiservicios, Junín 2024.

### Según el coeficiente de correlación de Pearson

**Tabla 11**

#### Correlación de Pearson

		CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,533**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	137	137
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,533**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	137	137

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

Los resultados de la tabla 9 respecto a la relación entre variables clima organizacional y desempeño laboral evidencian un nivel de significancia de  $0.001 < 0.05$  lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación de Pearson de 0.533 lo que demuestran que el clima organizacional y el desempeño laboral presenta una correlación positiva moderada según los resultados brindados por los colaboradores de una empresa de multiservicios, Junín 2024

Considerando:

Si:  $r \leq 0,05$  entonces ( $H_0$  se rechaza)

### **Hipótesis**

$H_0$ : No existe influencia positiva del clima organizacional en el desempeño laboral.

$H_a$ : Existe influencia positiva del clima organizacional en el desempeño laboral.

$r = 0,001 < 0,05$

Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Existe influencia positiva del clima organizacional en el desempeño laboral.

### **Prueba de hipótesis específica**

#### **Dimensión comunicación**

Existe influencia positiva de la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de multiservicios, Junín 2024.

## Según el coeficiente de correlación de Pearson

**Tabla 12**

*Correlación variable desempeño laboral y dimensión comunicación*

		DESEMPEÑO LABORAL	COMUNICACION
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	1	,187*
	Sig. (bilateral)		,029
	N	137	137
COMUNICACION	Correlación de Pearson	,187*	1
	Sig. (bilateral)	,029	
	N	137	137

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

Los resultados de la tabla 10 respecto a la relación entre la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral evidencian un nivel de significancia de  $0.029 < 0.05$  lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación de Pearson de 0.187, lo que demuestran que la dimensión comunicación del clima organizacional y el desempeño laboral presenta una correlación positiva muy baja según los resultados brindados por los colaboradores de una empresa de multiservicios, Junín 2024.

Considerando:

Si:  $r \leq 0,05$  entonces (Ho se rechaza)

### Hipótesis

Ho: No existe influencia positiva de la comunicación en el desempeño laboral.

Ha: Existe influencia positiva de la comunicación en el desempeño laboral.

$r = 0,029 < 0,05$

Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Existe influencia positiva de la comunicación en el desempeño laboral.

### **Dimensión motivación**

Existe influencia positiva de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de multiservicios, Junín 2024.

### **Según el coeficiente de correlación de Pearson**

**Tabla 13**

*Correlación variable desempeño laboral y dimensión motivación*

		DESEMPEÑO LABORAL MOTIVACION	
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	1	,476**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	137	137
MOTIVACION	Correlación de Pearson	,476**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	137	137

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

Los resultados de la tabla 11 respecto a la relación entre la dimensión motivación y la variable desempeño laboral evidencian un nivel de significancia de  $0.001 < 0.05$ , lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación de Pearson de 0.476 lo que demuestran que la dimensión motivación del clima organizacional y el desempeño laboral presenta una correlación positiva moderada según los resultados resultados brindados por los colaboradores de una empresa de multiservicios, Junín 2024.

Considerando:

Si:  $r \leq 0,05$  entonces ( $H_0$  se rechaza)

### Hipótesis

$H_0$ : No existe influencia positiva de la motivación en el desempeño laboral.

$H_a$ : Existe influencia positiva de la motivación en el desempeño laboral.

$r = 0,001 > 0,05$

Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Existe influencia positiva de la motivación en el desempeño laboral.

### Dimensión liderazgo

Existe influencia positiva del liderazgo en el desempeño laboral de una empresa de multiservicios, Junín 2024.

### Según el coeficiente de correlación de Pearson

**Tabla 14**

*Correlación variable desempeño laboral y dimensión liderazgo*

		DESEMPEÑO	
		LABORAL	LIDERAZGO
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	1	,443**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	137	137
LIDERAZGO	Correlación de Pearson	,443**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	137	137

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

Los resultados de la tabla 12 respecto a la relación entre la dimensión liderazgo y la variable desempeño laboral evidencian un nivel de significancia de  $0.001 < 0.05$  lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se evidencia

un coeficiente de correlación de Pearson de 0.443 lo que demuestran que la dimensión motivación del clima organizacional y el desempeño laboral presenta una correlación positiva moderada según los resultados resultados brindados por los colaboradores de una empresa de multiservicios, Junín 2024.

Considerando:

Si:  $r \leq 0,05$  entonces ( $H_0$  se rechaza)

### **Hipótesis**

$H_0$ : No existe influencia positiva del liderazgo en el desempeño laboral.

$H_a$ : Existe influencia positiva del liderazgo en el desempeño laboral.

$r = 0,001 > 0,05$

Decisión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Existe influencia positiva del liderazgo en el desempeño laboral.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

La investigación tuvo por objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de Multiservicios, Junín 2024. Según los resultados obtenidos en la tabla 9 se tiene una influencia positiva baja en base a la correlación de Pearson. Por lo que podemos afirmar que la hipótesis fue confirmada como verdadera, debido a que la significancia encontrada fue menor que la significancia de trabajo, por lo tanto, podemos afirmar que el clima organizacional si influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de multiservicios. Coincidimos con Sierra (2017) quién en su investigación “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Metal Graf, del distrito de San Martín de Porres” concluye que existe influencia positiva del clima organizacional en el desempeño laboral.

Es importante aclarar la definición de clima organizacional, Según (Chiavenato, 2011) Se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional; es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando frustra esas necesidades. En realidad, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y, a su vez, este último influye en el primero.

Por otro lado, el desempeño laboral, Según (Bohórquez, 2004) lo define como el nivel conseguido por el colaborador en el logro de metas dentro de la organización en un tiempo determinado de tal forma que los resultados de la empresa dependerán de del desempeño laboral de sus trabajadores. También es conveniente indicar que el desempeño laboral es un indicador que nos permite saber si es exitoso una persona, una organización a la hora de cumplir con las metas trazadas. Asimismo, al ser evaluados la medición del desempeño nos permite saber que tanto se ha cumplido los objetivos individuales o laborales.

En la contrastación de la primera hipótesis específica; existe influencia positiva de la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de multiservicios, Junín 2024. Los resultados en la tabla 10 indican que existe influencia positiva muy baja en base a la correlación de Pearson. Por lo que podemos afirmar que la hipótesis es verdadera considerando el nivel de significancia obtenido ( $p = 0.029$ ) es menor a (0.05). Nuestros resultados guardan relación con lo mencionado por Antonio (2013), indica que la comunicación sucede cuan hay interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (transmisor – receptor), realizándose la “ley de bivalencia”, que ejerce de forma directa en las acciones de los participantes.

En la contratación de la segunda hipótesis específica; existe influencia positiva de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de multiservicios, Junín 2024. Los resultados en la tabla 11 indican que existe influencia positiva moderada en base en base a la correlación de Pearson. Por lo que podemos afirmar que la hipótesis es verdadera considerando el nivel de significancia obtenido ( $p = 0.001$ ) es menor a (0.05).

según la percepción que presentan los trabajadores de una empresa de multiservicios, Junín 2024.

Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Villano (2022) quien en su investigación El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, durante la Pandemia COVID – 19, Tacna 2021 concluyó que la motivación laboral tiene incidencias positivas en el desempeño laboral de los colaboradores ( $r=0.680$ ;  $Sig.=0.000$ ). Estos resultados demuestran que la motivación en el trabajo ya sea de manera extrínseca (oportunidades que brinda la empresa) e intrínseca (desarrollados por el colaborador) son aspectos muy favorables para lograr un desempeño eficaz en las funciones que realizan los colaboradores. Asimismo, estos resultados verifican lo que indica Brunet (2014) cuando afirma que uno de los aspectos que favorecen un desempeño efectivo de las funciones de los colaboradores es la motivación con la que desarrollan sus funciones.

En la contrastación de la tercera hipótesis específica; existe influencia positiva del liderazgo en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de multiservicios , Junín 2024. Los resultados en la tabla 12 indican que no existe influencia positiva moderada en base a la correlación de Pearson. Por lo que podemos afirmar que la hipótesis es verdadera considerando el nivel de significancia obtenido ( $p = 0.001$ ) es menor a (0.05). según la percepción que presentan los trabajadores de una empresa de multiservicios, Junín 2024.

Este resultado es corroborado por Peralta (2019), quien en su tesis Clima organizacional y desempeño laboral en los empleados de una empresa de Outsourcing en Lima - Perú, realizado en la Universidad de Piura, en esta investigación se demuestra la

existencia de la relación entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral, determinado por medio del estadístico de Rho de Spearman de 0.465 y con nivel de significancia menor a 0.05. Este resultado verifica que se evidencia en diferentes revisiones literarias, donde se menciona que una empresa se desarrolla de manera deficiente cuando no es dirigida por un líder que se preocupe por el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

### **Conclusiones**

Respecto al objetivo general, se concluye que hay una relación altamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de multiservicios en Junín 2024, como lo demuestra un coeficiente de correlación de Pearson (R) de 0.533 y un nivel de significancia de 0.001. Estos resultados respaldan lo observado en los análisis descriptivos, donde el 49.6% de los encuestados indicaron que el clima organizacional es casi siempre positivo, mientras que el 45.3% mostró un desempeño laboral casi siempre positivo. Esto sugiere una tendencia positiva, lo que implica que mejorar las condiciones del clima organizacional en la empresa de multiservicios se traduce en una mejora en el desempeño laboral de los colaboradores.

Existe correlación positiva entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de multiservicios, Junín 2024, determinado a través de la correlación de Pearson de 0.476, con nivel de significancia 0.001, siendo este nivel de significancia menor a 0.05 se concluye que a medida que mejore la motivación mejora el desempeño laboral.

Existe correlación positiva entre comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de multiservicios, Junín 2024, determinado a través de la

correlación de Pearson de 0.187, con nivel de significancia 0.029, siendo este nivel de significancia menor a 0.05 se concluye que a medida que mejore la comunicación mejora el desempeño laboral.

Existe correlación positiva entre liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de multiservicios, Junín 2024, determinado a través de la Correlación de Pearson de 0.443, con nivel de significancia 0.001, siendo este nivel de significancia menor a 0.05 se concluye que a medida que mejore el liderazgo mejorará el desempeño laboral

## REFERENCIAS

- Abalde Paz, E., & Muñoz Cantero, J. M. (1992). Metodología cuantitativa vs. Cualitativa. *Universidad de La Coruña*.
- Chiavenato, A. (2011). *Administración de recursos humanos.El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Toro Alvarez, F. (2007). 75CLIMA ORGANIZACIONAL Y EXPECTATIVAS EN UN CONTEXTO DE CAMBIO TECNOLÓGICO. *Revista Interamericana de Psicología Ocupaciona*.
- Pillaca Giron, K. & Gonzales Saboya, L. (2014). “*Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la cman. piura sac. de tarapoto en el 2014*” Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de San Martin.
- Palacios Molina, D. (2018). “*Clima Organizacional Y Su Influencia En El Desempeño Del Personal Administrativo De Los Distritos De Salud Provincia De Manabí-Ecuador*” Universidad Eloy Alfaro de Manabí – Ecuador.
- GALLEGOS PAZ, F. (2016). “*Clima Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De Los Servidores De Ministerio Público Gerencia Administrativa De Arequipa, 2016*”, Tesis Bachiller. Universidad Nacional De San Agustín.
- PASTOR GUILLÉN, A. (2017) “*Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Trabajadores Administrativos De Una Empresa Privada De Combustibles E Hidrocarburos, Lima 2017*”. Tesis De Licenciatura. Universidad San Ignacio De Loyola.
- Tauma Bobadilla, T. (2016) “*El Clima Organizacional Y Su Influencia En El Desempeño Laboral Del Personal De La Agencia Del BBVA Continental En La Ciudad De Cajamarca Y Su Ámbito De Alcance Año 2016*”, Bachiller. Universidad Nacional De Cajamarca.
- Quispe Vargas, E. (2015). *Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En La Municipalidad Distrital De Pacucha, Andahuaylas, 2015*” Tesis de licenciatura. UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS.
- Guerra Castro, J. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Comercial Sudamericana, Huancayo 2019*. Tesis de licenciatura. Universidad Continental
- Rojas Canchan, I. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE POLICÍA DE HUANCAYO 2018*. MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA. Universidad San martin de Porres.

- Arias, W. y Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185-191.
- Huamán Guzmán, G. J. (2018). *Desempeño laboral y eficacia organizacional en la Dirección Regional de la Producción (PRODUCE), Moquegua, 2016*. Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias Contables y Financieras con mención en Gerencia Pública y Gobernabilidad, Escuela de Posgrado, Universidad Nacional de san Agustín
- Castro. S (2012). Relación del desempeño laboral con el clima organizacional del grupo de educación aeronáutica del comando aéreo de combate no. 1. Tesis de Grado. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. Recuperado de
- Alarcón S. (2015) “Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del personal con discapacidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito” Tesis pregrado de la universidad central del Ecuador.
- Almeida Lara, Libia Dolores. (2012). Clima organizacional en el personal administrativo y de servicio de la Universidad Técnica de Cotopaxi . Monografía (Diploma Superior en Gestión del Talento Humano) - Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Departamento de Investigación, Posgrado y Autoevaluación.
- Martínez, M. (2020, 17 de abril). Mantener un clima laboral positivo, reto para oficinas de recursos humanos: Leal Metlich. CE Noticias Financieras, Spanish Ed.; Miami. <https://www.proquest.com/docview/2391276653/83AB828ED7734F17PQ/113?accountid=36937>
- Atachagua Sedano, Kristel(2018). El Clima Laboral y La Motivación en los colaboradores de la empresa Inversiones Rapay, Ate, 2018. TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24525/Atachagua\\_SKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24525/Atachagua_SKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz, E. M. (Abril de 2018). 1library. Recuperado el 10 de agosto de 2021, de [https://1library.co/document/z31p24my-clima-organizacional-y-desempenolaboral.html?utm\\_source=seo\\_keyword\\_list](https://1library.co/document/z31p24my-clima-organizacional-y-desempenolaboral.html?utm_source=seo_keyword_list)
- Koontz, R. (2015). Eficiencia Laboral. Mexico: Editorial Unam.
- Fitz-Enz, J. (1999). Cómo medir la gestión de recursos humanos. España: Deusto
- Villano, R. (2022). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, durante la Pandemia Covid – 19, Tacna 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2222>

Peralta, P. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral en los empleados de una empresa de Outsourcing en Lima - Perú [Tesis de pregrado, Universidad de Piura] Repositorio Institucional UDEP. <https://hdl.handle.net/11042/4347>

## ANEXOS

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Items
Clima Organizacional	Según Arias (2014), el concepto de clima organizacional (CLOR) refiere a una variable que tiende a representar el conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores a propósito de un ambiente interno de trabajo"	La variable se estimará a través de una encuesta hacia los trabajadores	Dimensión Comunicación	Directivas gerenciales	1
				Felicitaciones y reconocimientos	2
				Comunicación efectiva en el trabajo	3
				Rotación de unidad	4
			Dimensión motivación	Entorno laboral favorable	5
				Línea de carrera	6
				Compromiso	7
				Valor de la tarea	8
				Auto aprendizaje	9
			Dimensión Liderazgo	Liderazgo autocrático	10
				Proactividad	11
				Toma de decisiones	12
				Saber escuchar	13
Desempeño laboral	Huamán (2018) indica que el resultado del proceso por el cual el trabajador adopta comportamientos determinados en las diferentes actividades que constituyen la esencia de su responsabilidad personal como tal, sobre la base de la oportunidad y adecuación del proceso de formación que la organización le procura.	La variable se estimará a través de una encuesta hacia los trabajadores	Productividad	Cumplimiento de metas	14
				Contribución a los objetivos	15
				Rendimiento Laboral	16
			Eficacia	Conocimiento del puesto	17
				Excelencia laboral	18
				Puntualidad en metas	19
			Eficiencia Laboral	Iniciativa en las actividades	20
				Puntualidad en tareas y obligaciones	21
				Resolución de problemas	22
				Adaptabilidad al cambio	23
				Nivel de conocimiento	24

Fuente: Elaboración propia

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL</p> <p>¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa multiservicios, Junín 2021?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa multiservicios, Junín 2021.</p>	<p>GENERAL</p> <p>Existe influencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa multiservicios, Junín 2021.</p>	<p>CLIMA ORGANIZACIONAL</p>	<p>COMUNICACIÓN</p>	<p>Directivas gerenciales Felicitaciones y reconocimientos Comunicación efectiva en el trabajo Rotación de unidad</p>	<p>Tipo Investigación: Descriptivo Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: No experimental</p> <p>Población: 210 trabajadores de una empresa Multiservicios</p> <p>Muestra: 137 trabajadores de una empresa multiservicios</p>
				<p>MOTIVACIÓN</p>	<p>Entorno laboral favorable Línea de carrera Compromiso Valor de la tarea Auto aprendizaje</p>	
				<p>LIDERAZGO</p>	<p>Liderazgo autocrático Proactividad Toma de decisiones Saber escuchar</p>	
<p>ESPECIFICOS</p> <p>¿Como influye la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa multiservicios, Junín 2021?</p>	<p>ESPECIFICOS</p> <p>Determinar la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa multiservicios, Junín 2021.</p>	<p>ESPECIFICOS</p> <p>Existe influencia positiva de la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa multiservicios, Junín 2021.</p>	<p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>PRODUCTIVIDAD</p>	<p>Cumplimiento de metas Contribución a los objetivos Rendimiento laboral</p>	
<p>¿Como influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa multiservicios, Junín 2021?</p>	<p>Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa multiservicios, Junín 2021.</p>	<p>Existe influencia positiva de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa multiservicios, Junín 2021.</p>		<p>EFICACIA</p>	<p>Conocimiento del puesto Excelencia laboral Puntualidad en metas</p>	
<p>¿Como influye el liderazgo en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa multiservicios, Junín 2021?</p>	<p>Determinar la influencia del liderazgo en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa</p>	<p>Existe influencia positiva del liderazgo en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa multiservicios, Junín 2021.</p>		<p>EFICIENCIA LABORAL</p>	<p>Iniciativa en las actividades Puntualidad en tareas y Obligaciones Resolución de problemas Adaptabilidad al cambio Nivel de conocimiento</p>	

	multiservicios, Junín 2021.					
--	--------------------------------	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**CUESTIONARIO**

Gracias por su colaboración en desarrollar esta encuesta que nos permitirá recaudar información para el desarrollo de la tesis “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE MULTISERVICIOS, JUNÍN 2024”, el cual nos permitirá medir las dimensiones y variables de la investigación.

Para el desarrollo de la encuesta, por favor seleccione una alternativa.

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA MULTISERVICIO, JUNIN 2021</b>		<b>Nunca</b>	<b>Muy pocas veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>siempre</b>
<b>Dimensión: Comunicación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Existe comunicación fluida, oportuna y constante entre las directivas gerenciales, supervisores y los trabajadores?					
2	¿La empresa otorga felicitaciones y/o reconocimientos por días festivos, cumplimiento de metas y/o actividades?					
3	¿Las tareas y/o procedimientos son comunicados a través de medios adecuados y oportunos?					
4	¿Te consultan para trasladarte de una unidad de trabajo a otra?					
<b>Dimensión: Motivación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿Tu ambiente de trabajo te permite desenvolverte adecuadamente?					
6	¿Hay expectativas de mejora en tu centro laboral?					
7	¿Te sientes comprometido con los objetivos de la empresa?					
8	¿Sientes que tu esfuerzo en el trabajo es reconocido y valorado por tu jefe?					
9	¿Mejoras tus habilidades y destrezas por tu cuenta?					
<b>Dimensión: Liderazgo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	¿Con qué frecuencia has percibido o recibido indicaciones autoritarias en tu entorno laboral?					
11	¿Con que frecuencia sugieres posibles soluciones en las labores que realizas?					
12	¿La alta Dirección toma en cuenta los intereses de los trabajadores al tomar decisiones?					
13	¿Los trabajadores de la empresa, pueden y, se sienten cómodos compartiendo sugerencias con sus superiores?					
<b>VD</b>						
<b>Dimensión: Productividad Laboral</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	¿En su área se cumplen las metas establecidas?					
15	¿Contribuye usted en el logro de los objetivos de la empresa?					
16	¿Su nivel de producción es acorde con lo establecido por las políticas de la empresa?					
<b>Dimensión: Eficacia</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

17	¿Conoce usted las funciones que desarrolla en su puesto de trabajo?					
18	¿Logra usted desarrollar su trabajo con calidad?					
19	¿Cumple usted con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
Dimensión: Eficiencia Laboral		1	2	3	4	5
20	¿Realiza usted sus actividades y obligaciones, sin la necesidad de recibir alguna orden?					
21	¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?					
22	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas					
23	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
24	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite desenvolverse en el trabajo?					

Fuente: Elaboración propia

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

PERFIL DEL EXPERTO	
Nombres y Apellidos:	Renzo Anthony Quintanilla Manrique
Cargo:	Jefe de Almacén y Distribución
Institución /Empresa:	Explomin del Perú SAC

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una “X” dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Las preguntas miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Las preguntas responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Las preguntas son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Las preguntas son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Las preguntas miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Las preguntas se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Las preguntas están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Las preguntas están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar			X	
Formato	Las preguntas están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones y consignas bien definidas.			X	
<b>CONTEO TOTAL</b>				<b>30</b>	
Realizar el conteo de acuerdo con puntuaciones asignadas a cada indicador					<b>TOTAL</b>

Coefficiente de validez:

$$\frac{D+R+B}{30}$$

=

$$1$$

**Calificación**

**Global**

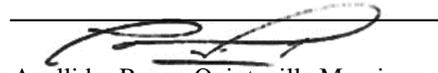
Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Muy bueno.

Lima, ....

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez Aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Firma



Nombre y Apellido: Renzo Quintanilla Manrique

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

PERFIL DEL EXPERTO	
Nombres y Apellidos:	BLANCA DELIA PASCO BARRIGA
Cargo:	DOCENTE ORDINARIA AUXILIAR
Institución /Empresa:	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una “X” dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Las preguntas miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Las preguntas responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Las preguntas son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Las preguntas son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Las preguntas miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Las preguntas se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Las preguntas están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Las preguntas están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar			X	
Formato	Las preguntas están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones y consignas bien definidas.			X	
<b>CONTEO TOTAL</b>				<b>30</b>	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		<b>30</b>			<b>TOTAL</b>

Coefficiente de validez:

$$\frac{D+R+B}{30}$$

=

$$1$$

**Calificación**

**Global**

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

BUENO

Lima, ....

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez Aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1.00	Validez muy buena

Firma



---

Nombre y Apellido: BLANCA DELIA PASCO BARRIGA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

PERFIL DEL EXPERTO	
Nombres y Apellidos:	ANA ZOILA NOMBERTO LUPERDI
Cargo:	DTC
Institución /Empresa:	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una “X” dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Las preguntas miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Las preguntas responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.		X		
Congruencia	Las preguntas son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Las preguntas son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Las preguntas miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Las preguntas se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.		X		
Organización	Las preguntas están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Las preguntas están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar			X	
Formato	Las preguntas están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones y consignas bien definidas.			X	
<b>CONTEO TOTAL</b>			<b>4</b>	<b>24</b>	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador			<b>28</b>		<b>TOTAL</b>

Coefficiente de validez:

$\frac{D+R+B}{30}$
--------------------

=

0.9333
--------

**Calificación**

**Global**

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena
-------------------

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez Aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1.00	Validez muy buena

Lima, 23 DE FEBRERO DE 2024



Firma

Nombre y Apellido: Ana Nomberto Luperdi