



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores  
de la empresa ISET S.A., San Martín de Porres, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Sulca Quispe, Karem Yanina (ORCID: 0000-0003-4613-6918)

**ASESOR:**

Dr. Alva Arce, Rosel César (ORCID: 0000-0002-4210-3046)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi hija Valeria, quien ha sido mi mayor fuente de motivación e inspiración para no rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ella.

## AGRADECIMIENTO

A mis padres Vilma Quispe y Armando Sulca que siempre me apoyaron incondicionalmente día a día en el transcurso de mi carrera universitaria para poder cumplir mis metas y llegar a ser una profesional.

Y a la Universidad Cesar Vallejo, por brindarnos una educación de calidad y ofrecernos todas las herramientas y facilidades para poder culminar nuestra carrera.

# Índice de Contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODO	13
3.1. DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	13
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	14
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	14
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	15
3.5. PROCEDIMIENTOS	15
3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	16
3.7. ASPECTOS ÉTICOS	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40

## Índice de Tablas

Tabla 1	Resumen procesamiento de datos	15
Tabla 2	Estadísticas de fiabilidad	16
Tabla 3	Clasificación variable Clima Organizacional	17
Tabla 4	Estadísticos descriptivos variable Clima Organizacional	17
Tabla 5	Clasificación dimensión Comunicación Interna	18
Tabla 6	Estadísticos descriptivos dimensión Comunicación Interna	19
Tabla 7	Clasificación dimensión Satisfacción Laboral	20
Tabla 8	Estadísticos descriptivos dimensión Satisfacción Laboral	20
Tabla 9	Clasificación variable Desempeño Laboral	21
Tabla 10	Estadísticos descriptivos variable Desempeño Laboral	22
Tabla 11	Clasificación dimensión Capacidad	23
Tabla 12	Estadísticos descriptivos dimensión Capacidad	23
Tabla 13	Clasificación dimensión Productividad	24
Tabla 14	Estadísticos descriptivos dimensión Productividad	25
Tabla 15	Análisis de correlación según Rho Spearman VI-VD	26
Tabla 16	Análisis de correlación según Rho Spearman D1-VD	27
Tabla 17	Análisis de correlación según Rho Spearman D2-VD	28

## Índice de Figuras

Figura 1	Clasificación variable Clima Organizacional	18
Figura 2	Clasificación dimensión Comunicación Interna	19
Figura 3	Clasificación dimensión Satisfacción Laboral	21
Figura 4	Clasificación variable Desempeño Laboral	22
Figura 5	Clasificación dimensión Capacidad	24
Figura 6	Clasificación dimensión Productividad	25

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar el nivel de influencia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa INDUSTRIAS Y SERVICIOS EL TIGRE SA, desarrollador de sistemas de ventilación subterránea, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021. La muestra estuvo conformada por 45 colaboradores aplicando la técnica censal.

Metodológicamente, está investigación fue de tipo básica, causal explicativa y con diseño no experimental transversal. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, mientras que el instrumento utilizado fue el cuestionario tipo Likert compuesto por 16 preguntas correspondientes a cada indicador determinado para las variables.

Finalmente, los resultados fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS Statistics, y analizados por el método deductivo.

Palabras Clave: Clima organizacional, desempeño laboral, comunicación interna, satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determinate the level of influence that the organizational climate has on the work performance of the employees of ISETSA company, developer of underground ventilation systems, in the district of San Martin de Porres, year 2021. The sample was made up of 45 collaborators applying the census technique.

Methodologically, this research was a basic type, causal explanatory and with a non-experimental cross-sectional design. The data collection technique used was the survey, while the instrument used was the Likert-type questionnaire composed of 16 questions corresponding to each indicator determined for the variables.

Finally, the results were processed using the statistical program SPSS Statistics, and analyzed by the deductive method.

Keywords: organizational climate, job performance, internal communication, job satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

Para que una empresa procure lograr el éxito, debe intentar en medida de lo posible ser un excelente lugar de trabajo y que los individuos encuentren gratificante. Un buen clima organizacional ayuda a atraer personas dispuestas a comprometerse con su trabajo, a mantener un ambiente saludable, con trabajadores motivados y orientados a desempeñarse y desenvolverse de una manera óptima, eficiente y eficaz, logrando los objetivos y metas trazadas de las organizaciones de manera que la labor realizada por parte del personal responda a las necesidades que tienen las empresas actualmente.

Una investigación enfocada en el tema de clima organizacional busca revelar el grado de efecto que tienen los factores internos de la organización en la conducta de los trabajadores.

Es importante conocer cómo el colaborador percibe el ambiente en el que desarrolla sus funciones, así como también reconocer cuales son los factores organizacionales que tienen mayor alcance sobre el clima organizacional actual, ya con ese conocimiento podemos plantear sugerencias que proporcionen una mejoría en la motivación del personal y podamos desarrollar los planes estratégicos de la organización con información coherente y verídica.

En el marco internacional podemos tomar como referencia a la compañía Google como un claro ejemplo de buen manejo de Talento Humano, esta compañía motiva a sus trabajadores en todos los aspectos posibles como infraestructura, salario, ambiente laboral, tecnología, etc, para que sus trabajadores puedan explotar sus habilidades y ser productivos laboralmente.

En el marco nacional nos basamos en el ranking Great Place to Work 2020 donde enlista a las organizaciones que son clasificadas como los mejores lugares para trabajar en el Perú en el año 2020 obteniendo el primer lugar con mas de mil empleados el banco Scotiabank, esta empresa tiene como cultura organizacional basada en valores compartidos, el trabajo en equipo, el reconocimiento de logros y su actitud ganadora y optimista.

En el marco local tenemos como objeto de investigación a la empresa ISET S.A. (Industrias y Servicios El Tigre S.A.) localizada en el distrito de San Martín de Porres en la Avenida Gerardo Unger Mza. B Lote. 5b, urbanización Los Claveles de Pro; se detectó que en la empresa ISETSA no se desarrolla de manera óptima la comunicación entre áreas, también se observó un bajo nivel del trabajo en equipo entre otros factores, que repercuten en los colaboradores y que no se sienten motivados al desempeñar y desenvolverse en su centro de trabajo, lo cual también afecta su productividad.

La finalidad de la presente investigación es poder corroborar si efectivamente el clima organizacional tiene un nivel de influencia alta sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA.

El problema principal planteado del trabajo de investigación es: ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021? Los problemas específicos son: a) ¿Cómo influye la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021? b) ¿Cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021?

La investigación tiene como objetivo principal: Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021. Y como objetivos específicos a) Demostrar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021. b) Demostrar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021.

Como Justificación Metodológica tenemos que: Para poder lograr los objetivos de la actual investigación, la técnica de investigación empleada fue el cuestionario y la escala de Likert como instrumento, los resultados recabados fueron digitalizados en el software SPSS V.25, esto con el fin de poder determinar

mediante el coeficiente de Spearman si efectivamente existe, entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, un alto y significativo nivel de correlación; la población fue de 45 colaboradores que trabajan en la empresa ISETSA., se empleó el Método censal para determinar la muestra a estudiar, ya que la población fue menor de 50 trabajadores, aplicándose el instrumento a toda población en la empresa ISETSA.

Como Justificación práctica tenemos que la presente investigación dará respuesta a los cuestionamientos acerca de los problemas detectados en la empresa y contribuirá a brindar recomendaciones y soluciones a la alta rotación de personal, bajo nivel de rendimiento y bajo nivel de comunicación interna.

Como Justificación teórica se busca tomar como base las teorías científicas y los estudios antecedentes que buscaron determinar si existía relación significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral las cuales respaldarán la presente investigación, y así se podrá encontrar respuestas a la realidad interna de la organización.

Finalmente, como hipótesis general tenemos: El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021. Como hipótesis específicas tenemos: a) La comunicación interna influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021. b) La satisfacción laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. TEORIAS ASUMIDAS**

#### **2.1.1. TEORÍAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

##### **2.1.1.1. Teoría sobre el clima laboral de McGregor (1966)**

El autor hizo una investigación titulada "El Lado Humano de la Empresa" donde expone dos teorías a las cuales nombró como "Teoría X" y "Teoría Y".

##### **Teoría X**

- Las personas por naturaleza sienten cierto aborrecimiento por la labor encomendada y la esquivará en la medida de lo posible.
- La mayoría de los trabajadores tiene que ser obligados a laborar de manera forzada y amenazadas con políticas y gestiones rigurosas para que desarrollen adecuadamente sus funciones y contribuyan a alcanzar las metas de la organización.

##### **Teoría Y**

- Los trabajadores requieren ser motivados y un ambiente de trabajo óptimo que los impulse a querer lograr las metas trazadas y los objetivos tanto individuales como organizacionales, bajo circunstancias apropiadas, las personas se comprometerán a realizar mejor su labor y tratarán de generar una mayor productividad en sus funciones.

##### **2.1.1.2. Teoría sobre clima laboral de Rensis Likert (1965)**

La teoría de Clima Laboral de Likert plantea que la conducta de los colaboradores depende directamente de cómo estos perciben la actitud de los altos directivos y las condiciones organizacionales en las cuales laboran.

Likert, establece con su teoría tres modelos de variables fundamentales que marcan las características de una empresa y que afectaría el clima organizacional percibido por el trabajador.

- **Variables Causales:** Estas variables definidas como independientes están enfocadas en apuntar el rumbo en el que una empresa se desarrolla y consigue resultados, entre ellas se encuentran: La estructura organizacional, competencias y actitudes, la misión, la visión, las políticas y las normas.
- **Variables Intermedias:** Estas variables se orientan a diagnosticar el ambiente laboral de la empresa, la cual se manifiesta en cuán motivado se encuentra el personal, su rendimiento laboral, la comunicación corporativa y la toma de decisiones de los diferentes niveles jerárquicos. Estas variables son significativas ya que conforman los procesos y el desarrollo organizacional.
- **Variables Finales:** Estas variables definidas como dependientes, son los efectos de la organización generados por sus actividades; tales como producción, calidad de servicio, costos y margen de ganancias.

### **2.1.1.3. Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer (1968)**

Litwin y Stringer explican que el clima organizacional se definiría como atributos del marco interno de una empresa las cuales son muy probables de ser evaluadas y analizadas, que son captadas ya sea consciente o inconscientemente por los colaboradores que trabajan en ese ambiente y que tiene influencia en su conducta y desempeño.

Esta teoría procura detallar las características ambientales que determinan su influencia sobre el desempeño del trabajador. Los autores exponen nueve dimensiones que describen el clima laboral que existe en una empresa. Estas serían:

- Estructura. Hace referencia a las normas de la compañía, las formalidades, los deberes, procedimientos y relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos. Es decir, hace referencia principalmente a la Estructura Institucional.
- Responsabilidad. Es la percepción del individuo sobre la autonomía que tiene sobre las actividades que realiza y la posibilidad que tiene el individuo de poder tomar decisiones sobre su labor para así exigirse para lograr sus metas.
- Recompensa. Pertenece a los incentivos recibidos por el esfuerzo y dedicación puestos detrás de un trabajo bien realizado. Se refiere a cómo la organización emplea más el premio en lugar del castigo para lograr un equilibrio en base a los resultados.
- Riesgo. Corresponde a cómo los trabajadores perciben los desafíos que requiere el trabajo. Los retos que se destinen a alcanzar los objetivos planteados contribuirán a crear un ambiente de competencia sana.
- Calor. Es cómo los colaboradores de la organización perciben el ambiente laboral y si está basado en el respeto a todo nivel, buenas relaciones sociales y apoyo en todas las áreas de la empresa.
- Apoyo. Se refiere a cómo los colaboradores perciben si existe una energía de cooperación por parte de los jefes y colegas de la empresa para el logro de metas comunes.
- Estándares de desempeño. Se refiere a cómo la organización establece parámetros de rendimiento y a la importancia que tiene el hecho de percibir que existe justicia y equidad en base a exigencias coherentes.
- Conflicto. Refiere principalmente a cómo los miembros de la empresa reaccionan ante una crisis, aceptan las discrepancias y no temen hacer frente y brindar solución a los conflictos tan pronto surjan.
- Identidad. Se refiere a si los colaboradores se sienten o no parte de la compañía, y que tan involucrados y orgullosos se sienten de pertenecer a la misma. En general, es la percepción de que están aportando para así poder alcanzar las metas trazadas de la empresa.

#### **2.1.1.4. Teoría De Pritchard Y Karasick (1973)**

Estos autores describen al clima organizacional como fruto de la conducta, políticas y normas de la organización y sus integrantes.

Esta teoría describe el clima organizacional a través de once dimensiones:

- Autonomía: Refiere al nivel de libertad que tiene cada trabajador en la toma de decisiones y como enfrenta las dificultades que se presentan.
- Conflicto y cooperación: Se trata del grado de cooperación que se percibe entre los colaboradores para desarrollar sus funciones.
- Relaciones sociales: Refieren al entorno social y amical que percibe el colaborador en su centro de labores.
- Estructura: Observan las directivas y políticas que establece la empresa y afecta la manera en que el trabajador lleva a cabo una tarea.
- Remuneración: Se refiere a la compensación económica que recibe el colaborador por el trabajo realizado.
- Rendimiento: Relación que existe entre la compensación económica y el trabajo bien hecho.
- Motivación: Factores de motivación que emplea la empresa en sus trabajadores para su efectivo desempeño.
- Estatus: Diferencias que existe entre los niveles jerárquicos y el nivel de significancia que la empresa le da a las mismas.
- Flexibilidad e innovación: Disposición que muestra la empresa para arriesgarse, asumir nuevos retos y su reacción al cambio.
- Centralización en la toma de decisiones: Refiere a de qué forma la organización delega el procedimiento de tomar decisiones entre los diferentes niveles jerárquicos.
- Apoyo: Se fundamenta sobre el respaldo que reciben los trabajadores por parte de los altos directivos frente a dificultades ya sea estén vinculados o no con sus labores.

## **2.1.2. TEORÍAS DEL DESEMPEÑO LABORAL**

### **2.1.2.1. Teoría de los dos factores de Herzberg (1959)**

Frederick Herzberg destaca que el trabajador se califica por dos tipos de factores que afectan de manera variada la conducta humana:

- Factores Extrínsecos: Se explica la insatisfacción laboral por la ausencia o deficiencia de factores que incluyen las condiciones laborales, salario, gestión de la empresa, beneficios, etc.
- Factores Motivacionales o Intrínsecos: Describe la satisfacción laboral por factores que incluyen la relación del trabajador con su puesto laboral; realización profesional, reconocimiento de logros, el trabajo estimulante, la responsabilidad asignada, etc.

### **2.1.2.2. Teoría de las tres necesidades secundarias de McClelland (1961)**

David Macclelland señaló que la demanda de satisfacción de tres necesidades fundamentales podría determinar el nivel de motivación de un trabajador. Estas necesidades serían:

- Necesidad de logro: Se refiere al empeño que pone el trabajador por destacar y la perseverancia para progresar.
- Necesidad de poder: Se refiere cómo la persona necesita sentir que puede lograr que los demás actúen de formas que normalmente no lo harían, en otras palabras, hace referencia al interés de tener huella, de influenciar y dirigir a los demás.
- Necesidad de afiliación: Hace referencia al anhelo que tienen las personas de conectar con los demás, es decir de iniciar vínculos amicales y cercanos con sus colegas.



### 2.1.2.3. Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow (1943)

Maslow precisa que los trabajadores deben lograr la satisfacción de cinco necesidades las cuales serían cuatro básicas y una de crecimiento, esto con el fin de que puedan sentirse altamente motivados. Será necesario que las necesidades que tomen un lugar menor sean alcanzadas para que la escala más alta de necesidad se convierta en un componente de motivación. Estas necesidades serían:

- **Fisiológicas:** Son necesarias para sobrevivir, como lo son el poder respirar, alimentarse, la necesidad de descansar, la vestimenta; éstas se logran satisfacer mediante las remuneraciones
- **Seguridad:** Alude a la necesidad que tiene la persona de no sentirse en peligro y sentirse protegido; están incluidas la estabilidad laboral, seguridad de salud, protección a la vida, seguridad del entorno familiar, entre otras.
- **Afecto, amor, pertenencia:** Se reflejan por cómo las personas necesitan conservar vínculos afectivos con otros. Se logran satisfacer estableciendo un entorno agradable y situaciones que faciliten la comunicación y apoyo entre los equipos de trabajo.
- **Estima o Reconocimiento:** Comprende el sentirse apreciado y reconocido por los demás y por uno mismo; se refiere necesidad de sentir que se reconoce el esfuerzo realizado. Se logra a través de un adecuado sistema de reconocimientos y estímulos que proporcionen satisfacción y orgullo a las personas que cumplen su labor.
- **Autorrealización:** Se manifiesta cuando se logra satisfacer todas las necesidades básicas. Alude al anhelo de toda persona de sentirse realizada y plena a través del progreso de sus potenciales. Esta necesidad es constante y nunca será satisfecha por completo, debido a que mientras

más sea el placer que adquieren los trabajadores más aumentará el deseo de continuar alcanzando sus metas y aspiraciones; esta es conseguida cuando la persona encuentra una razón de ser en el trabajo.

## **2.2. ANTECEDENTES**

### **2.2.1. Referencias Internacionales:**

Villamil y Sanchez (2012) realizaron un estudio donde se tuvo como principal objetivo el poder reflejar si la variable clima organizacional tendría influencia significativa sobre la variable satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad de Choloma en Honduras, el estudio fue descriptivo correlacional, la muestra de dicha investigación está compuesta por 154 empleados a quienes les aplicaron una encuesta, usaron la escala de Likert como instrumento de recolección de datos. Los investigadores concluyeron que efectivamente sí existe un nivel de correlación significativa alta entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Luengo (2013) realizó una investigación cuyo principal propósito fue determinar si existiría un nivel de correlación significativa alta entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral de Docentes en Centros de Educación Inicial en Venezuela, el estudio fue descriptivo correlacional, dicha investigación tuvo una población de 49 empleados a quienes les aplicaron una encuesta. Por último, dicha investigación tuvo como conclusión que efectivamente sí hay presencia de una correlación significativamente alta entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Maliza (2013) realizó una investigación donde tuvo como principal propósito poder comprobar la incidencia que tiene el Clima Organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi en Ecuador, el estudio fue exploratorio-descriptivo, la

investigación tuvo con una población de 104 colaboradores, a quienes le aplicaron una encuesta. Como conclusión del estudio indica que sí existe una relación significativa alta entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, de modo que si una de estas variables sufre un cambio la otra variable también se verá afectada.

Marroquin (2011) realizó un estudio cuya finalidad fue determinar si existiría un nivel de relación significativa alta entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de Burger King *en* Guatemala, el estudio fue descriptivo correlacional, la muestra de dicha investigación estuvo compuesta por 125 trabajadores a quienes le aplicaron la encuesta. La investigadora concluyó que el nivel de clima organizacional de los restaurantes que entraron en la muestra es favorable y debido a esto las actividades asignadas a los colaboradores son positivas para el desempeño laboral de los mismos.

García e Ibarra (2012) realizaron la investigación cuyo objetivo principal fue reconocer los atributos de la variable clima organizacional, ubicando puntos vitales en el departamento de educación de la Universidad de Guanajuato en México, el estudio fue descriptivo, la muestra de dicha investigación estuvo compuesta por 27 trabajadores, a quienes le aplicaron una encuesta, usaron la escala de Likert como instrumento de recolección de datos. Los investigadores entonces tienen como conclusión que efectivamente sí existe un alto nivel de relación entre el clima organizacional basado en el liderazgo participativo-consultivo y la conducta responsable y satisfecha de los trabajadores.

### **2.2.2. Referencias Locales:**

Barrios y Sallo (2019) realizaron una investigación cuyo principal propósito fue determinar si la variable clima organizacional influiría significativamente sobre la rotación de personal de la empresa Adecco Consulting S.A en

Arequipa, el estudio fue descriptivo, la población fue de 44 trabajadores, a quienes le aplicaron la encuesta, , usaron la escala de Likert como instrumento de recolección de datos. Los investigadores tienen como conclusión que efectivamente el clima organizacional sí determinaría el nivel de rotación de personal.

Pelaez (2010) realizó una investigación donde su principal propósito fue determinar si existiría un nivel de correlación alto entre las variables clima organizacional y satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos en Perú, la investigación fue descriptiva correlacional, la muestra fue de 200 empleados, se empleó dos instrumentos, una escala de clima organizacional a 200 empleados de la empresa y el otro, un cuestionario de satisfacción para los respectivos clientes. El investigador concluyó que efectivamente sí existe relación significativa alta entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción del Cliente. Se comprobó también que mientras los trabajadores se encuentren más satisfechos en su puesto de trabajo, el cliente tendrá una mejor percepción de la organización.

Matos (2017) realizó un estudio cuyo fin fue identificar si existe un nivel de correlación significativo alto entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores, el estudio fue descriptivo correlacional, la población de dicha investigación estuvo compuesta por 50 trabajadores a quienes se les aplicó la encuesta, el instrumento de recolección de datos utilizado fue la escala de Likert. La investigadora concluye que los superiores no tienen plena confianza en el personal, además no brindaron su apoyo para considerar las opiniones o discusiones sobre las cosas de gran importancia en sus puestos de trabajo. Por lo tanto, las fuerzas motivacionales del personal, es poco eficiente porque no se tiene una compensación para identificarse con el trabajo, de modo que, no se pudo fomentar la labor grupal, además, la comunicación entre el jefe y los empleados no fue la correcta al no tener un diálogo e iniciativa para intercambiar información necesaria para progresar en un puesto laboral.

### **III. MÉTODO**

#### **3.1. DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Tomando en consideración los objetivos planteados en la presente investigación, la metodología empleada tiene como diseño No experimental. Definida por Sampieri (2006) como aquella investigación que es realizada sin realizar un manejo deliberado de las variables y en los que únicamente observaremos los fenómenos en su ambiente natural.

La presente investigación también es considerar como Transversal, definido también por Sampieri (2006) por recolectar información en un solo momento determinado, su principal objetivo será detallar a las variables y cuál sería su índice de interrelación en un momento dado.

##### **3.1.2. TIPO DE ESTUDIO**

La presente investigación asume un tipo de estudio Causal-Explicativo, donde Sampieri (2006) considera que se dirigen principalmente a dar respuesta a las causas de los sucesos a estudiar, su interés está centrado en dar una explicación al problema detectado y en qué condiciones es que este se da, o también el por qué dos o más variables estarían relacionadas entre sí.

### 3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Clima Organizacional	El clima organizacional es una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, que influyen en su comportamiento, y que se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características de la organización. (Tagiuri, 1968)	El análisis de clima organizacional puede realizarse al elaborar un diagnóstico de las percepciones de los individuos y los factores de la generan . Las dimensiones que han de considerarse como objeto de estudio son : Comunicación interna y Satisfacción laboral.	Comunicacion Interna	RELACIONES INTERPERSONALES
				TRABAJO EN EQUIPO
				PARTICIPACIÓN Y DIALOGO
				INFORMACIÓN
			Satisfacción Laboral	RECONOCIMIENTO DE LOGROS
				EFFECTIVIDAD
				COOPERACION
				IDENTIFICACION CON LA EMPRESA
Desempeño Laboral	El desempeño refiere al conjunto de conductas esperadas de un empleado; es la causa por la cual se contrata a alguien. Más específicamente, desempeño es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización. Esto es, los aportes conductuales del individuo al logro de metas superiores. (Campbell, 1990)	El rendimiento de cada miembro de la organización puede variar afectando el desempeño y comienza a ascender o descender en algún punto ya que el clima organizacional interfiere en el desempeño.	Capacidad	RESPONSABILIDAD
				CARGA DE TRABAJO
				ORIENTACION A RESULTADOS
				ADAPTACIÓN
			Productividad	RETROALIMENTACION
				RENDIMIENTO
				EFICIENCIA
				EFICACIA

### 3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

La empresa ISET S.A. está conformada por una población de 45 trabajadores, para realizar la presente investigación se tomó en consideración trabajar con la población Censal del total de trabajadores que laboran en la empresa ISET S.A., distrito de San Martín de Porres.

La investigación manejó como tipo de muestreo No Probabilístico ya que al ser la población reducida no se conformó la muestra de forma aleatoria, si no se decidió seleccionar a toda la población de la empresa ISET S.A., Sampieri (2006) la define como la selección de los individuos que no depende de las posibilidades sino de causas vinculadas con el investigador.

### 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La técnica empleada en la presente investigación para el recojo de información es la encuesta y se empleó como instrumento de medición el cuestionario tipo escala de Likert compuesto por 16 preguntas correspondientes a cada indicador determinado para las variables.

### 3.5. PROCEDIMIENTOS

Validación: Se determinó el procedimiento de validación de instrumento mediante el juicio y revisión de tres expertos acreditados en el tema de la presente investigación, quienes evaluaron el instrumento a aplicar para la encuesta piloto.

Confiabilidad: Se empleó la encuesta a los 45 colaboradores de la empresa ISETSA, obteniendo así el Alfa de Cronbach con resultado 0.867, indicando que nuestro instrumento es confiable.

Tabla N° 1

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	45	100,0

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

**Tabla N° 2**

**Estadísticas de  
fiabilidad**

→

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	16

### **3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS**

Los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa ISET S.A. serán procesados en el programa estadístico SPSS V.25 donde podremos analizar, de forma descriptiva y deductiva, los resultados estadísticos sean tablas, frecuencias, histogramas y nivel de correlación. Sampieri (2006) menciona que “el enfoque cuantitativo utiliza la lógica o razonamiento deductivo (...). La investigación debe ser lo más objetiva posible”.

### **3.7. ASPECTOS ÉTICOS**

Se dio importancia a mantener de forma confidencial cada respuesta en la encuesta brindada por los colaboradores de la empresa ISET S.A. y que sea tratada únicamente para el desarrollo de la presente investigación. Por otro lado, los datos que se obtuvieron durante la investigación no fueron de ninguna manera manipulados o adulterados, de forma que no podría considerarse como plagio y así la presente investigación pueda servir de referencia para futuras investigaciones con información verídica y propia.

Se realizó la correcta referencia de fuentes bibliográficas de la información obtenida, esto con el fin de poder demostrar la inexistencia de plagio intelectual.

Doy fe de que esta investigación es de mi plena autoría porque fue sometida al sistema Turnitin tal cual la Universidad Cesar Vallejo lo sugiere.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

TABLA N° 3

VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL

CLASIFICACION CLIMA ORGANIZACIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	15	33,3	33,3	33,3
	REGULAR	20	44,4	44,4	77,8
	BUENO	10	22,2	22,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25

La tabla N° 3 nos muestra que de los 45 trabajadores encuestados de la empresa ISET S.A. el 33.33% cree que el clima organizacional es deficiente, el 44.44% cree que el clima organizacional es regular y el 22.22% cree que el clima organizacional es bueno.

Se clasificó el Clima Organizacional de la empresa ISET S.A. como “deficiente”, “regular” y “bueno” usando los datos obtenidos del análisis descriptivo de la variable Clima Organizacional, los cuales tomó como datos la suma total de puntuación de cada encuestado aplicando la siguiente fórmula:

Media  $\pm$  (0.75\*Desv.Estandar)

$19.02 - (0.75 * 3.078) = 16.71$  equivale a 17

$19.02 + (0.75 * 3.078) = 21.33$  equivale a 21

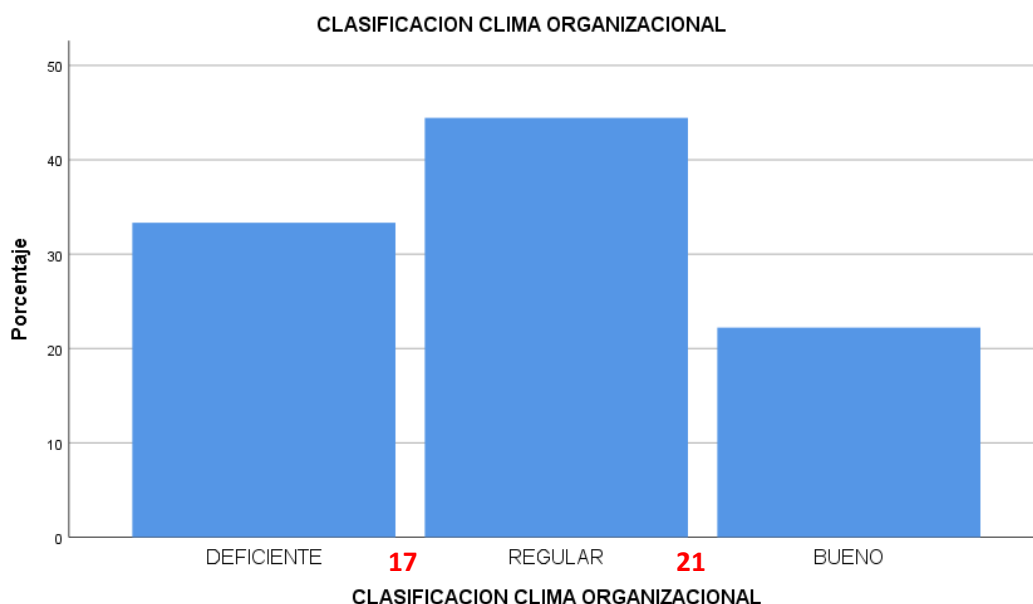
TABLA N° 4

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
TOTAL DE CLIMA ORGANIZACIONAL	45	10	24	19,02	3,078
N válido (por lista)	45				

Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25

**Figura 1**



*Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25*

**TABLA N° 5**

**DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERNA**

**CLASIFICACION COMUNICACION INTERNA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AUSENTE	22	48,9	48,9	48,9
	INTERMEDIA	17	37,8	37,8	86,7
	FLUIDA	6	13,3	13,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

*Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25*

La tabla N° 5 nos muestra que de los 45 trabajadores encuestados de la empresa ISET S.A. el 48.9% cree que la comunicación interna es ausente, el 37,8% cree que la comunicación interna es intermedia y el 13.3% cree que la comunicación interna es fluida.

Se clasificó la Comunicación Interna de la empresa ISET S.A. como “Ausente”, “Intermedia” y “Fluida” usando los datos obtenidos del análisis descriptivo de la dimensión 1 Comunicación Interna, los cuales tomó como datos la suma total de puntuación de cada encuestado aplicando la siguiente fórmula:

Media  $\pm$  (0.75\*Desv.Estandar)

$9.62-(0.75 * 1.435) = 8.54$  equivale a 9

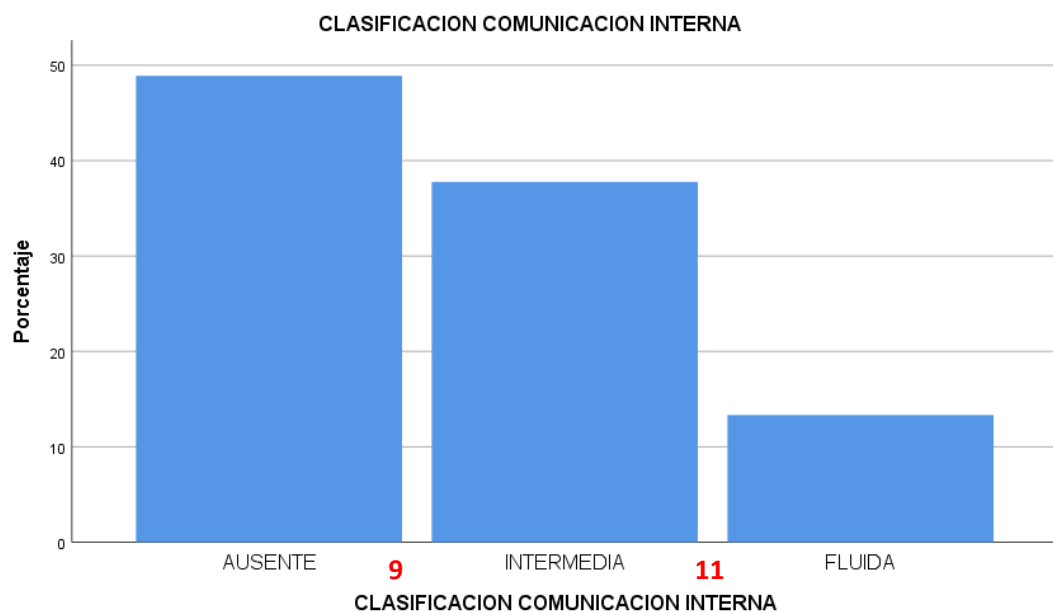
$9.62+(0.75 * 1.435) = 10.69$  equivale a 11

**TABLA N° 6**

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
TOTAL DE COMUNICACION INTERNA	45	6	12	9,62	1,435
N válido (por lista)	45				

*Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25*

**Figura 2**



*Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25*

## TABLA N° 7

### DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN LABORAL

#### CLASIFICACION SATISFACCION LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INSASTISFECHO	17	37,8	37,8	37,8
	CONFORME	24	53,3	53,3	91,1
	MUY SATISFECHO	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

*Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25*

La tabla N° 7 nos muestra que de los 45 trabajadores encuestados de la empresa ISET S.A. el 37.8% se cree insatisfecho laboralmente, el 53,3% cree que se encuentra conforme laboralmente y el 8.9% cree que se encuentra muy satisfecho laboralmente.

Se clasificó la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa ISET S.A. como “Insatisfecho”, “Conforme” y “Muy Satisfecho” usando los datos obtenidos del análisis descriptivo de la dimensión 2 Satisfacción Laboral, los cuales tomó como datos la suma total de puntuación de cada encuestado aplicando la siguiente fórmula:

Media  $\pm$  (0.75\*Desv.Estandar)

$9.40 - (0.75 * 1.789) = 8.05$  equivale a 8

$9.40 + (0.75 * 1.789) = 10.74$  equivale a 11

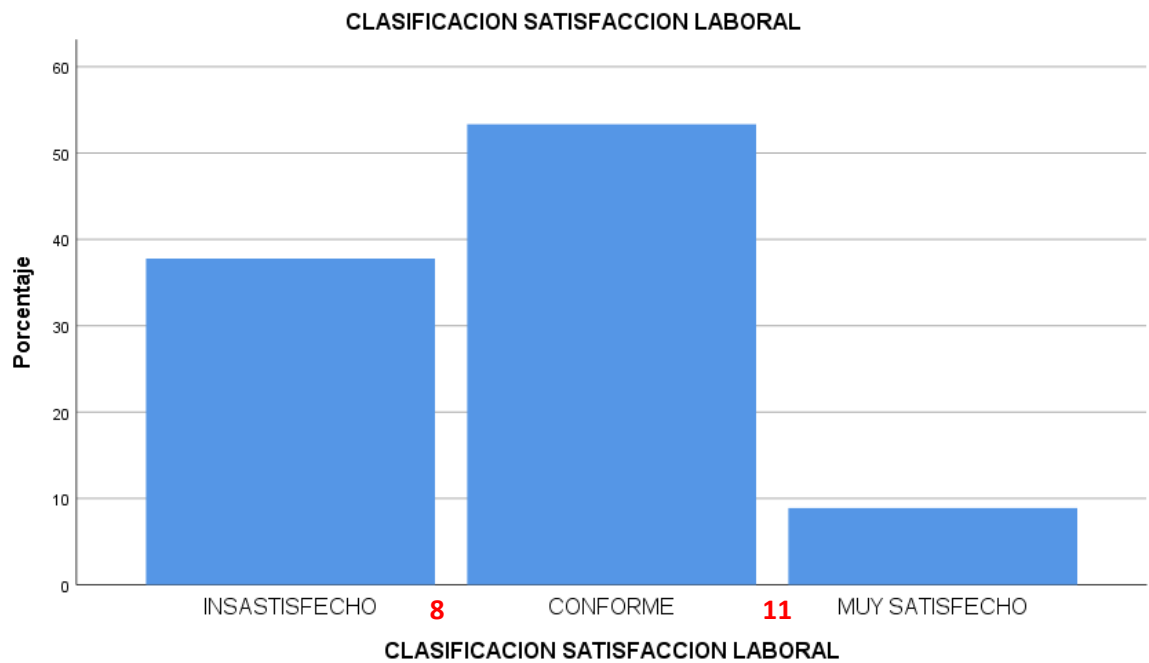
## TABLA N° 8

#### Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
TOTAL SATISFACCION LABORAL	45	4	12	9,40	1,789
N válido (por lista)	45				

*Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25*

**Figura 3**



*Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25*

**TABLA N° 9**

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

**CLASIFICACION DESEMPEÑO LABORAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	12	26,7	26,7	26,7
	MEDIO	25	55,6	55,6	82,2
	ALTO	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

*Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25*

La tabla N° 9 nos muestra que de los 45 trabajadores encuestados de la empresa ISET S.A. el 26.7% cree que existe un desempeño laboral bajo, el 55.6% cree que existe un desempeño laboral medio y el 17.8% cree que existe un desempeño laboral alto.

Se clasificó el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa ISET S.A. como “Bajo”, “Medio” y “Alto” usando los datos obtenidos del análisis descriptivo de la Variable dependiente Desempeño Laboral, los cuales tomó como datos la suma total de puntuación de cada encuestado aplicando la siguiente fórmula:

Media  $\pm$  (0.75\*Desv.Estandar)

$19.36-(0.75 * 2.442) = 17.52$  equivale a 18

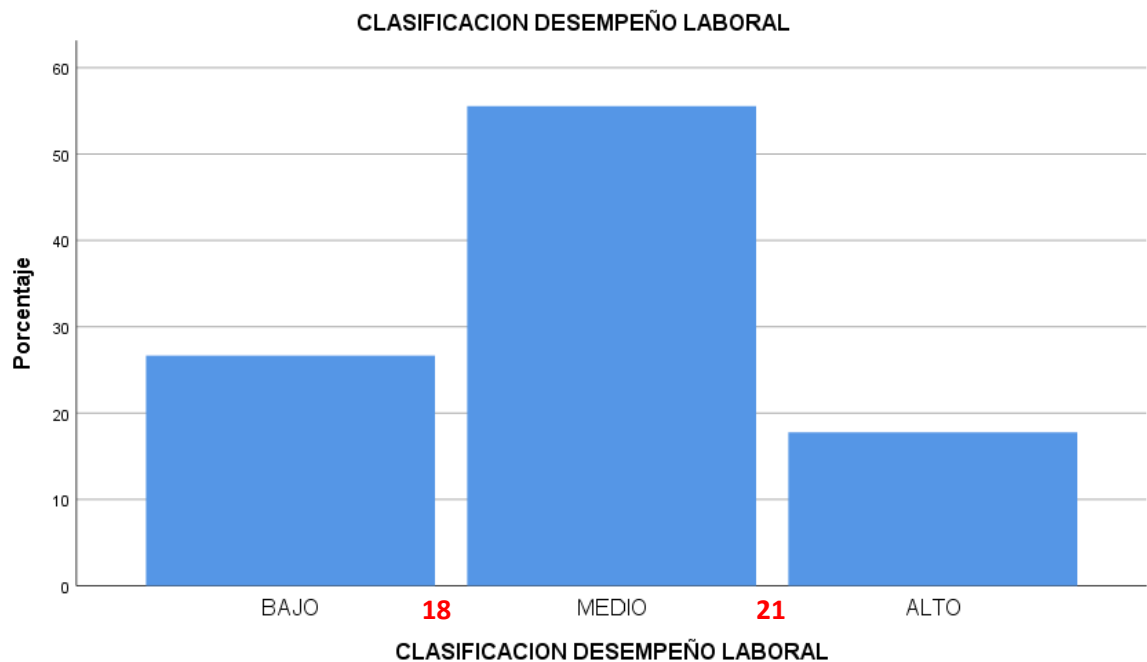
$19.36+(0.75 * 2.442) = 21.19$  equivale a 21

**TABLA N° 10**

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
TOTAL DE DESEMPEÑO LABORAL	45	10	24	19,36	2,442
N válido (por lista)	45				

*Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25*

**Figura 4**



*Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25*

## TABLA N° 11

### DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD

CLASIFICACION CAPACIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	14	31,1	31,1	31,1
	INTERMEDIA	29	64,4	64,4	95,6
	ALTA	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

*Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25*

La tabla N° 11 nos muestra que de los 45 trabajadores encuestados de la empresa ISET S.A. el 31.1% cree que la capacidad laboral de sus compañeros es baja, el 64.4% cree que la capacidad laboral de sus compañeros es intermedia y el 4.4% cree que la capacidad laboral de sus compañeros es alta.

Se clasificó la dimensión Capacidad de los colaboradores de la empresa ISET S.A. como “Baja”, “Intermedia” y “Alta” usando los datos obtenidos del análisis descriptivo de la Dimensión 1 Capacidad, los cuales tomó como datos la suma total de puntuación de cada encuestado aplicando la siguiente fórmula:

Media  $\pm$  (0.75\*Desv.Estandar)

$9.91 - (0.75 * 1.203) = 9.00$  equivale a 9

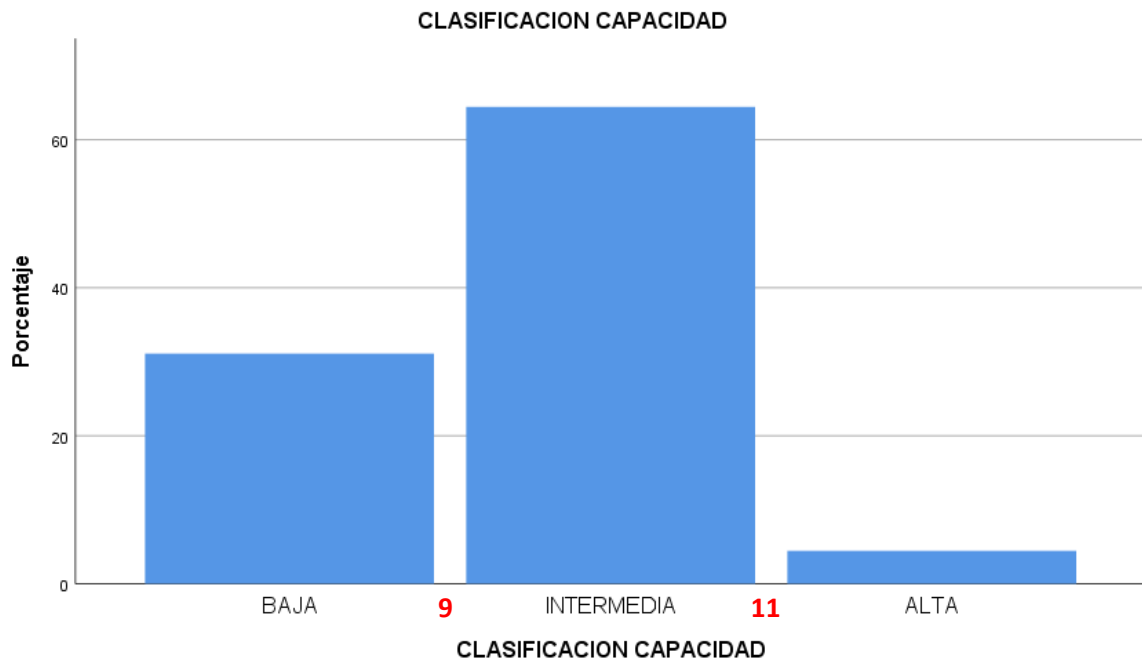
$9.91 + (0.75 * 1.203) = 10.81$  equivale a 11

## TABLA N° 12

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
TOTAL CAPACIDAD	45	5	12	9,91	1,203
N válido (por lista)	45				

*Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25*

**Figura 5**



*Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25*

**TABLA N° 13**

**DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD**

CLASIFICACION PRODUCTIVIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	15	33,3	33,3	33,3
	INTERMEDIA	23	51,1	51,1	84,4
	ALTA	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

*Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25*

La tabla N° 13 nos muestra que de los 45 trabajadores encuestados de la empresa ISET S.A. el 33.3% cree que la productividad del personal es baja, el



51.1% cree que la productividad del personal es intermedia y el 15.6% cree que la productividad del personal es alta.

Se clasificó la dimensión Productividad de los colaboradores de la empresa ISET S.A. como “Baja”, “Intermedia” y “Alta” usando los datos obtenidos del análisis descriptivo de la Dimensión 2 Productividad, los cuales tomó como datos la suma total de puntuación de cada encuestado aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Media} \pm (0.75 * \text{Desv. Estandar})$$

$$9.44 - (0.75 * 1.726) = 8.14 \text{ equivale a } 8$$

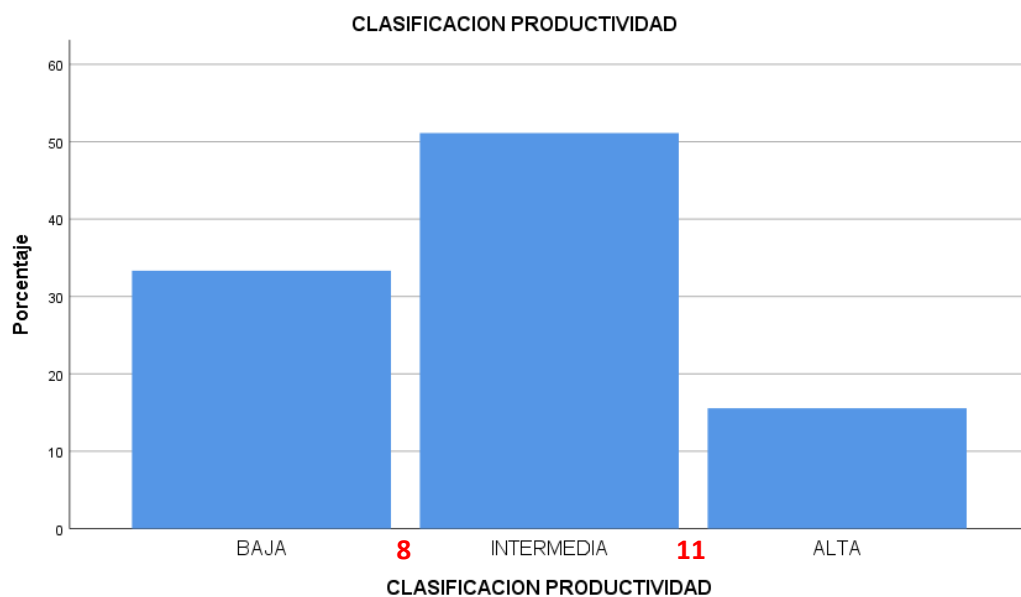
$$9.44 + (0.75 * 1.726) = 10.73 \text{ equivale a } 11$$

**TABLA N° 14**

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
TOTAL PRODUCTIVIDAD	45	5	12	9,44	1,726
N válido (por lista)	45				

*Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25*

**Figura 6**



*Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25*

## 4.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO INFERENCIAL

### Regla de decisión:

Nivel de significancia (p) del 5% (0.05): si el valor de significancia es menor a 0.05 se procede a rechazar la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

### 4.2.1. Prueba Hipótesis General

$H_0$ : No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021.

$H_1$ : Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021.

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

**TABLA N° 15**

			TOTAL DE CLIMA ORGANIZACIONAL	TOTAL DE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	TOTAL DE CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,720**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	TOTAL DE DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,720**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

*Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25*

La tabla N° 15 manifiesta los resultados del coeficiente de correlación la cual tiene un valor de 0.720 y un valor de  $p=0.000$  siendo menor que 0.05, esta información nos lleva a entender que el nivel de correlación es positiva alta, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

#### 4.2.2. Prueba Hipótesis Específica 1:

$H_0$ : No existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021.

$H_1$ : Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021.

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

**TABLA N° 16**

			TOTAL DE COMUNICACION INTERNA	TOTAL DE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	TOTAL DE COMUNICACION INTERNA	Coefficiente de correlación	1,000	,581**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	TOTAL DE DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,581**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

*Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25*

La tabla N° 16 manifiesta los resultados del coeficiente de correlación la cual tiene un valor de 0.581 y un valor de  $p=0.000$  siendo menor que 0.05, esta información nos lleva a entender que el nivel de correlación es positiva moderada, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ). ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021.

#### 4.2.3. Prueba Hipótesis Específica 2:

$H_0$ : No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laborales de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021.

$H_1$ : Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laborales de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

**TABLA N° 17**

			TOTAL SATISFACCION LABORAL	TOTAL DE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	TOTAL SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	TOTAL DE DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

*Fuente: Resultados obtenidos por la autora desde programa SPSS V.25*

La tabla N° 17 manifiesta los resultados del coeficiente de correlación la cual tiene un valor de 0.748 y un valor de  $p=0.000$  siendo menor que 0.05, esta información nos lleva a entender que el nivel de correlación es positiva alta, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

## V. DISCUSIÓN

Los resultados expuestos han permitido sustentar el presente trabajo de investigación, por lo que se procede con la revisión y discusión de estos con relación a las hipótesis propuestas, esto con la intención de proporcionar más información que permita abrir nuevos caminos de estudio acerca del clima organizacional y el desempeño laboral en el entorno actual.

Los resultados obtenidos han podido manifestar que de los 45 colaboradores de la empresa ISET S.A. el 22.2% consideran el clima organizacional como Bueno, un 44.4% lo consideran Regular y un 33.3% lo consideran como Deficiente; por otro lado, de los 45 colaboradores de la empresa ISET S.A. el 26.7% manifiestan que el desempeño laboral que perciben de los integrantes de la empresa es Bajo, el 55.6% lo considera como Medio y el 17.8% lo considera como Alto.

En referencia a la hipótesis general: La variable clima organizacional se correlaciona de forma significativa alta con la variable desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISET S.A. al tener un  $Rho=0.720$  y una significancia valor  $p=0,000$ , con lo que logramos determinar que efectivamente la variable clima organizacional sí influye significativamente en la variable desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISET S.A. en el distrito de San Martín de Porres, año 2021

Esto es respaldado por Palomino y Peña (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”, donde concluyen efectivamente sí existiría una relación significativa alta entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.. (p.74)

Esto es confirmado por Cubas (2019) en su tesis “Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa M&A Comunicaciones EIRL” donde determina que en efecto sí se relacionan significativamente las variables clima organizacional y desempeño laboral,

obteniendo una significancia valor  $P= 0.000$  y obteniendo un coeficiente de correlación Rho de 0.668. (p.38)

Con relación a la hipótesis específica 1: La dimensión comunicación interna se correlaciona de forma significativa moderada con la variable desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISET S.A. al tener un  $Rho=0.581$  y una significancia valor  $p=0,000$ , con lo que logramos determinar que efectivamente la dimensión comunicación interna sí influye significativamente en la variable desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISET S.A. en el distrito de San Martín de Porres, año 2021

Esto es confirmado por Maza (2019) en su tesis “Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas” donde determina que efectivamente las variables comunicación interna y desempeño laboral se relacionan significativamente, esto debido a que, el resultado de la correlación Rho fue 0.788 y el nivel de significancia de 0.000.

En referencia a la hipótesis específica 2: La dimensión satisfacción laboral se correlaciona de forma significativa alta con la variable desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISET S.A. al tener un  $Rho=0.748, 581$  y una significancia valor  $p=0,000$ , con lo que logramos determinar que efectivamente la dimensión satisfacción laboral sí influye significativamente en la variable desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISET S.A. en el distrito de San Martín de Porres, año 2021.

Esto es confirmado por Boada (2019); en su tesis “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad peruana” donde concluye que efectivamente sí encuentra que las variables satisfacción laboral y desempeño laboral se relacionan significativamente.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se logró determinar que el clima organizacional sí influye de forma significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISET S.A. en el distrito de San Martín de Porres, 2021. Por ende, se asume que, si una organización tiene un adecuado clima organizacional, entonces mejorará de forma significativa el desempeño laboral de los colaboradores.
2. Mediante los resultados obtenidos se pudo demostrar que la comunicación Interna sí influye de forma significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISET S.A. en el distrito de San Martín de Porres, 2021. Por lo que se puede concluir que, si una organización tiene un buen nivel de comunicación interna, entonces se notará una mejoría significativa en el desempeño laboral de los colaboradores.
3. También pudimos demostrar que la satisfacción laboral sí influye de forma significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISET S.A. en el distrito de San Martín de Porres, 2021. En base a ello podemos concluir que, si los colaboradores de una empresa sienten que su satisfacción laboral está cubierta, entonces su desempeño laboral mejorará de forma significativa.



## VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en el procesamiento de datos, se procedió a analizar los mismos de forma minuciosa, esto con el fin de desarrollar y recomendar algunas sugerencias que ayuden a contribuir en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISET S.A., distrito de San Martín de Porres, 2021.

1. . Al comprobarse la relación existente entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa ISET S.A., se recomienda fomentar un ambiente de apoyo y compañerismo entre los colaboradores, el cual permita que puedan desenvolverse de manera óptima en su puesto de trabajo y puedan mejorar sus habilidades para potenciar el desarrollo de la empresa y una mejora en el clima organizacional, este ambiente debería estar compuesto de un adecuado manejo del flujo de comunicación entre áreas, el compromiso, fomentar el trabajo en equipo, generar responsabilidades y el trato con respeto en todo nivel.
2. Al comprobarse la relación existente entre la dimensión Comunicación Interna y la variable Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa ISET S.A, se recomienda gestionar la mejora de los canales de información que existe dentro de la empresa buscando que la comunicación informal disminuya poniendo en práctica metodologías que encaminen el manejo adecuado del flujo de comunicación y así los trabajadores tengan la oportunidad de sentir que participan en todo nivel y sean proactivos, mejorando así su desempeño laboral.
3. Al comprobarse la relación existente entre la dimensión Satisfacción Laboral y la variable Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa ISET S.A, se determina que es importante que los colaboradores de la empresa se encuentre altamente satisfecho laboralmente ya que así transmitirán que el cliente final de la empresa tenga una buena percepción de la misma, se recomienda impulsar talleres de trabajo en equipo y tomar mayor consideración a fomentar el

compañerismo entre los colaboradores de la empresa, también es recomendable implementar talleres de liderazgo y fomentar una cultura organizacional basada en valores y respeto.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, Beatriz y Venegas G., Cyntia (Junio 2010). *Clima Organizacional en una empresa cervecera: Un estudio exploratorio*. Universidad del Papaloapan, Campus Tuxtepec. México. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3744>
- Aguilar, Margarita y Alcazar, Ricardo. (2003). *Clima, cultura, desarrollo y cambio organizacional*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/clima-cultura-desarrollo-y-cambio-organizacional/>
- Alipour, F. (2011). *The relationship between organizational climate and communication skills of managers of the Iranian physical education organization*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 30, 421-428. doi: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042811019082>
- Alfaro Salazar, R., Leyton Giron, S., Meza Solano, A. y Sáenz Torres, I. *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades*. (Tesis de Magister). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima –Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4593>
- Barrios Gutierrez, Karla Hortencia y Sallo Vargas, Edison Robert (2019). *Dimensiones del Clima Organizacional que estarían determinando el actual nivel de rotación de personal en la empresa Adecco Consulting S.A. que labora en la empresa Ferreycorp Arequipa – 2019*.(Tesis de Título) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10105>
- Bernardo, Fernando (2011). *¿Puede influir el Clima Laboral en la Productividad?* (Tesis de Titulación) Recuperado de: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf)

- Boada Llerena, Natalia. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad peruana*. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. Recuperado de: <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>
- Campbell, J. P. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. (2nd ed.). California: Consulting Psychologists Press.
- Castro, Monia y Martins Nico. (2010). *The relationship between organizational climate and employee satisfaction in a South African information and technology organization*. [Artículo]. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/47740066\\_The\\_relationship\\_between\\_organisational\\_climate\\_and\\_employee\\_satisfaction\\_in\\_a\\_South\\_African\\_information\\_and\\_technology\\_organisation](https://www.researchgate.net/publication/47740066_The_relationship_between_organisational_climate_and_employee_satisfaction_in_a_South_African_information_and_technology_organisation)
- Castro, Lindomira y Paz, Juan Carlos. (2007). *Gestión de Recursos Humanos*. Trujillo – Perú. Universidad César Vallejo Escuela de Post Grado.
- Chiavenato, Idalberto. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ra ed). México: Mc Graw Hill.
- Cegarra Sánchez, José (2004). *Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos
- Cubas Noriega, Jussara (2019). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa M&A Comunicaciones EIRL, año 2019*. (tesis de licenciatura) Perú. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57083>
- García Ramirez, María y Ibarra Velazquez, Luis. *Diagnóstico de Clima Organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato* [formato pdf.]. Recuperado de: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/index.htm>

- Gunaraja, T., & Venkatrama Raju, D. (2018). *Determining factors of organisational climate with reference to leadership styles. International Journal of Mechanical Engineering and Technology*, 9(9), 1327-1332. Recuperado de: [https://iaeme.com/MasterAdmin/Journal\\_uploads/IJMET/VOLUME\\_9\\_ISSUE\\_9/IJMET\\_09\\_09\\_145.pdf](https://iaeme.com/MasterAdmin/Journal_uploads/IJMET/VOLUME_9_ISSUE_9/IJMET_09_09_145.pdf)
- Hernandez, Fernandez y Baptista (2006). *Metodología de la Investigación* (4ta ed). México: Mc Graw Hill.
- Metamark S.A.C. *Los Mejores Lugares Para Trabajar en Perú 2020*. Instituto Great Place To Work. Perú. Recuperado de: <https://www.greatplacetowork.com.pe/lists/las-mejores/2020>
- James, L., & Jones, A. (1974). Organizational climate: A review of theory and research. *Psychological Bulletin*, 81(12), 096–1112. Obtenido de <https://doi.org/10.1037/h0037511>
- Lin, J., & Lin, S.-C. (2011). *Moderating effect of organizational climate on the relationship of organizational support and service-oriented organizational citizenship behaviors. African Journal of Business Management*, 5(2), 582-595. doi: <https://doi.org/10.5897/AJBM10.1093>
- Luengo, Yubisay. (enero 2013). *Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial*. (Tesis de Magister). Universidad del Zulia. Venezuela. Recuperado de: <https://docplayer.es/43957853-Clima-organizacional-y-desempeno-laboral-del-docente-en-centros-de-educacion-inicial.html>
- Maliza, Lilian. (Junio 2013). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi*. (Tesis de Titulación). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/4175>
- Marroquin, Stefani. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King* (Tesis de Licenciatura). Guatemala. Universidad de San Carlos. Recuperado de: <http://www.repositorio.usac.edu.gt/11309/1/13%20T%281823%29.pdf>

- Matos Herbozo, Ericelis Jaqueline (2017). *Clima organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores*. Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60022/Matos\\_H\\_EJ-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60022/Matos_H_EJ-SD.pdf?sequence=1)
- Maza Cahuascanco, Valeria (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32370>
- Palomino, M. & Peña, R. (2016) *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA*. (Tesis de posgrado). Universidad de Cartagena, Cartagena, Colombia. Recuperado de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/3991>
- Pelaez Leon, Oswaldo. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú. Recuperado de: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaez\\_lo%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaez_lo%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Putter, Larz. (Marzo 2010). *The relation between organizational climate and performance and an investigation of the antecedents of organizational climate*. (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Delft. Países Bajos. Recuperado de: <https://repository.tudelft.nl/islandora/object/uuid%3A76a393e1-2528-46a7-838a-6e770d60b655>
- Ramos Moreno, Diana Constanza. (Agosto 2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Universidad Nacional

Abierta y A Distancia. Colombia. Recuperado de:  
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/2111>

Tagiuri, Renato. (1968) *Organizational climate; explorations of a concept*. Harvard University Graduate School of Business Administration.

Tamayo Wong Nury y Romero Pesantes Christian (Agosto 2018). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima. Recuperado de:  
<https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3695>

Villamil Pineda, Olga y Sanchez Fonseca, Wilfredo. (Agosto 2014) *Influencia del Clima Organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma*. (Tesis de Maestría). Recuperado de:  
<https://unitec.edu/innovare/published/volume-1/number-1/115-influencia-del-clima-organizacional-sobre-la-satisfaccion-laboral-en-los-empleados-de-la-municipalidad-de-choloma.pdf>

Zhang, J., & Liu, Y. (2010). Organizational climate and its effects on organizational variables: An empirical study. *International Journal of Psychological Studies*, 2(2), 189-201. doi: 10.5539/ijps.v2n2p189. Recuperado de:  
<https://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijps/article/view/8522>

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			METODOLOGÍA	
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		
<p><b>1. Problema General:</b></p> <p>¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021?</p>	<p><b>1. Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021</p>	<p><b>1. Hipótesis General:</b></p> <p>El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Clima Organizacional</p>	<p>COMUNICACIÓN INTERNA</p>	Relaciones Interpersonales	<p><b>1. TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Estudio Explicativo <b>2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b> No experimental Transversal <b>3. POBLACIÓN</b> Consta de 45 colaboradores de la empresa ISETSA <b>4. MUESTRA</b> Tipo Censal <b>5. MUESTREO</b> No Probabilístico <b>6. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b> Investigación Cuantitativa <b>7. TÉCNICA</b> Encuesta <b>8. INSTRUMENTO</b> Cuestionario</p>	
					Trabajo en Equipo		
					Participación y Diálogo		
					Información		
				<p>SATISFACCIÓN LABORAL</p>	Reconocimiento de logros		
					Integración		
					Cooperación		
					Identificación con la empresa		
					<p>CAPACIDAD</p>		Responsabilidad
							Carga de trabajo
Efectividad							
Adaptación							
<p>PRODUCTIVIDAD</p>	Retroalimentación						
	Rendimiento						
	Eficiencia						
	Eficacia						
<p><b>2. Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cómo influye la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021?</p> <p>¿Cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021?</p>	<p><b>2. Objetivos Específicos:</b></p> <p>Demostrar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021.</p> <p>Demostrar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021.</p>	<p><b>2. Hipótesis Específicas:</b></p> <p>La comunicación interna influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021.</p> <p>La satisfacción laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETSA, en el distrito de San Martín de Porres, año 2021.</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>CAPACIDAD</p>	Responsabilidad		
					Carga de trabajo		
					Efectividad		
					Adaptación		
<p>PRODUCTIVIDAD</p>	Retroalimentación						
	Rendimiento						
	Eficiencia						
	Eficacia						



## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO

Estimado colaborador:

Es un gusto saludarlo. La presente es una encuesta que permitirá a la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A. conocer su Clima Organizacional y el nivel de desempeño laboral, para así de sus resultados poder establecer estrategias de mejora. Para aquello se requiere su opinión sincera. Este cuestionario deberá ser llenado por Usted de forma personal, confidencial y anónima. Marque con una ( X ) la respuesta que mejor se ajuste a su opinión para cada uno de los ítems. Marque sólo una respuesta por ítem. Por favor llene todo el cuestionario, sin dejar de contestar ninguno de los ítems.

Sexo	Edad	Antigüedad en la empresa
Masculino ( )	30 años o menos ( )	Menos de 1 año ( )
Femenino ( )	31 a 34 años ( )	De 1 a 4 años ( )
	35 a 44 años ( )	De 5 a 9 años ( )
	45 años a mas ( )	De 10 años a mas ( )

1. Totalmente en Desacuerdo	2. En Desacuerdo	3. De Acuerdo	4. Totalmente de Acuerdo
-----------------------------	------------------	---------------	--------------------------

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>					
<b>I : COMUNICACIÓN INTERNA</b>					
		1	2	3	4
1	¿Considera Usted que existe una atmósfera agradable y de confianza entre los compañeros de trabajo?				
2	¿Cree Usted que hay integración y coordinación entre las diferentes áreas de la empresa?				
3	¿Cree Usted que los comentarios que hace a sus superiores son tomados en cuenta?				
4	¿Considera Usted que las reuniones que se dan en su área son productivas y brindan información necesaria?				
<b>II : SATISFACCIÓN LABORAL</b>					
		1	2	3	4
5	¿Son reconocidos sus aportes e iniciativas en la empresa?				
6	¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?				
7	¿En el caso que sintiera sobrecarga de trabajo, sus compañeros lo apoyan o el supervisor divide las tareas?				
8	¿Considera Usted que la empresa es un buen lugar de trabajo?				
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
<b>I : CAPACIDAD</b>					
		1	2	3	4
9	¿Considera Usted que sus funciones dentro de la empresa están bien definidas?				
10	¿Cree Usted que la carga de trabajo estan bien repartidas?				
11	¿Cree Usted que la rapidez que el tiempo que emplean sus compañeros para resolver un problema son las mas adecuadas y efectivas?				
12	¿Ha tenido Usted la oportunidad de realizar alguna tarea no incluida entre sus funciones del puesto de trabajo?				
<b>II: PRODUCTIVIDAD</b>					
		1	2	3	4
13	¿Recibe Usted informacion sobre cómo desempeña su trabajo?				
14	¿Considera Usted que los resultados de las áreas vinculadas al proceso de trabajo son brindadas de manera efectiva?				
15	¿Considera Usted que el trabajo encomendado se realiza como debe ser?				
16	¿Los trabajos encomendados se realizan en el momento oportuno y son presentados a tiempo?				

### Anexo 3: Validación de expertos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE *Clima Organizacional y Desempeño Laboral***

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>								
1	¿Considera usted que existe una atmósfera agradable y de confianza entre compañeros de trabajo?	X		X		X		
2	¿Cree usted que hay integración y coordinación entre las diferentes áreas de la empresa?	X		X		X		
3	¿Cree usted que los comentarios que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	X		X		X		
4	¿Considera usted que las reuniones que se dan en su área son productivas y brindan información suficiente?	X		X		X		
<b>SATISFACCION LABORAL</b>								
5	¿Son reconocidos de alguna manera sus aportes e iniciativas en la empresa?	X		X		X		
6	¿Cree usted que la rapidez que emplean sus compañeros para resolver un problema son las mas adecuadas y efectivas?	X		X		X		
7	¿En el caso que sintiera sobrecarga de trabajo, sus compañeros lo apoyan o el supervisor divide las tareas?	X		X		X		
8	¿Consideras que la empresa es un buen lugar de trabajo?	X		X		X		
<b>CAPACIDAD</b>								
9	¿Considera usted que sus funciones dentro de la empresa estan bien definidas?	X		X		X		
10	¿Cree usted que la carga de trabajo estan bien repartidas?	X		X		X		
11	¿Se siente participe de los exitos y fracasos de su area de trabajo?	X		X		X		
12	¿Ha tenido usted la oportunidad de realizar alguna tarea no incluida entre sus funciones del puesto de trabajo?	X		X		X		
<b>PRODUCTIVIDAD</b>								
13	¿Recibe usted informacion sobre como desempeña usted su trabajo?	X		X		X		
14	¿Considera usted que los resultados de las áreas vinculadas al proceso son brindadas de manera efectiva?	X		X		X		
15	¿Considera usted que el trabajo encomendado se realiza como debe ser?	X		X		X		
16	¿Los trabajos encomendados se realizan en el momento oportuno y se reflejan a tiempo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [X]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Fidel Esquivel Zavallos*    DNI: *10399418*

Especialidad del validador: *Contable*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

17 de Junio del 2015  


**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE** ..... *Clima Organizacional y Desempeño Laboral* .....

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinenci		Relevancia		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>								
1	¿Considera usted que existe una atmósfera agradable y de confianza entre compañeros de trabajo?	X		X		X		
2	¿Cree usted que hay integración y coordinación entre las diferentes áreas de la empresa?	X		X		X		
3	¿Cree usted que los comentarios que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	X		X		X		
4	¿Considera usted que las reuniones que se dan en su área son productivas y brindan información suficiente?	X		X		X		
<b>SATISFACCION LABORAL</b>								
5	¿Son reconocidos sus aportes e iniciativas en la empresa?	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿Cree usted que la rapidez que emplean sus compañeros para resolver un problema son las mas adecuadas y efectivas?	X		X		X		
7	¿En el caso que sintiera sobrecarga de trabajo, sus compañeros lo apoyan o el supervisor divide las tareas?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la empresa es un buen lugar de trabajo?	X		X		X		
<b>CAPACIDAD</b>								
9	¿Considera usted que sus funciones dentro de la empresa estan bien definidas?	SI	No	SI	No	SI	No	
10	¿Cree usted que la carga de trabajo estan bien repartidas?	X		X		X		
11	¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?	X		X		X		
12	¿Ha tenido usted la oportunidad de realizar alguna tarea no incluida entre sus funciones del puesto de trabajo?	X		X		X		
<b>PRODUCTIVIDAD</b>								
13	¿Recibe usted información sobre como desempeña usted su trabajo?	SI	No	SI	No	SI	No	
14	¿Considera usted que los resultados de las áreas vinculadas al proceso son brindadas de manera efectiva?	X		X		X		
15	¿Considera usted que el trabajo encomendado se realiza como debe ser?	X		X		X		
16	¿Los trabajos encomendados se realizan en el momento oportuno y se reflejan a tiempo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *MBA. ALICIA CORREA DAVALOS FERNANDEZ* ..... DNI: *2768879* .....

Especialidad del validador: *DOCTOR EN PSICOLOGIA* .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....17..... de Junio del 2015  




**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE.....**  
*Clima Organizacional y Desempeño Laboral*

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>								
1	¿Considera Usted que existe una atmósfera agradable y de confianza entre los compañeros de trabajo?	X		X		X		
2	¿Cree Usted que hay integración y coordinación entre las diferentes áreas de la empresa?	X		X		X		
3	¿Cree Usted que los comentarios que hace a sus superiores son tomados en cuenta?	X		X		X		
4	¿Considera Usted que las reuniones que se dan en su área son productivas y brindan información necesaria?	X		X		X		
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>								
5	¿Son reconocidos sus aportes e iniciativas en la empresa?	X		X		X		
6	¿Cree Usted que la rapidez del tiempo que emplean sus compañeros para resolver un problema son las más adecuadas y efectivas?	X		X		X		
7	¿En el caso que sintiera sobrecarga de trabajo, sus compañeros lo apoyan o el supervisor divide las tareas?	X		X		X		
8	¿Considera a Usted que la empresa es un buen lugar de trabajo?	X		X		X		
<b>CAPACIDAD</b>								
9	¿Considera a Usted que sus funciones dentro de la empresa están bien definidas?	X		X		X		
10	¿Cree Usted que la carga de trabajo está bien repartida?	X		X		X		
11	¿Se siente participe de los aciertos y fracasos de su área de trabajo?	X		X		X		
12	¿Ha tenido Usted la oportunidad de realizar alguna tarea no incluida entre sus funciones del puesto de trabajo?	X		X		X		
<b>PRODUCTIVIDAD</b>								
13	¿Recibe Usted información sobre cómo desempeña su trabajo?	X		X		X		
14	¿Considera Usted que los resultados de las áreas vinculadas al proceso de trabajo son brindados de manera efectiva?	X		X		X		
15	¿Considera Usted que el trabajo encomendado se realiza como debe ser?	X		X		X		
16	¿Los trabajos encomendados se realizan en el momento oportuno y son presentados a tiempo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No Aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: BENSO ROSAS, LEONIDAS M

DNI: 08634346

Especialidad del validador: ING. INDUSTRIAL, MBA, DE

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

17 de Junio del 2015



## Anexo 4: Base de datos

\*INGRESO DATOS ENCUESTA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

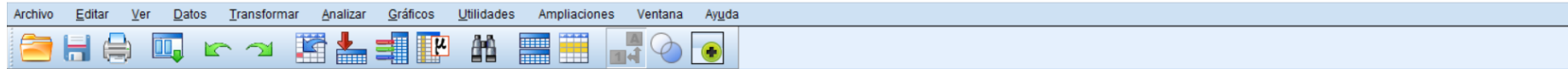
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	An...	Deci...	Etiqueta	Valores	Perdidos	Col...	Alineación	Medida	Rol
1	SEXO	Númerico	1	0	SEXO	{1, Masculino}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	EDAD	Númerico	1	0	EDAD	{1, 30 años o men...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	ANTIGÜEDAD.EMP	Númerico	1	0	ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	{1, Menos de 1 añ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	R.I	Númerico	1	0	¿Considera Usted que existe una atmósfera agradable y de confianza entr...	{1, Totalmente en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	T.E	Númerico	1	0	¿Cree Usted que hay integración y coordinación entre las diferentes áreas ...	{1, Totalmente en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P.D	Númerico	1	0	¿Cree Usted que los comentarios que hace a sus superiores son tomados...	{1, Totalmente en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	INF	Númerico	1	0	¿Cree Usted que las reuniones que se dan en su área son productiva...	{1, Totalmente en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	R.L	Númerico	1	0	¿Son reconocidos sus aportes e iniciativas en la empresa?	{1, Totalmente en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	EFFECT	Númerico	1	0	¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?	{1, Totalmente en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	COOP	Númerico	1	0	¿En el caso que sintiera sobrecarga de trabajo, sus compañeros lo apoya...	{1, Totalmente en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	I.E	Númerico	1	0	¿Considera Usted que la empresa es un buen lugar de trabajo?	{1, Totalmente en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	RESP	Númerico	1	0	¿Considera Usted que sus funciones dentro de la empresa están bien defi...	{1, Totalmente en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	C.T	Númerico	1	0	¿Cree Usted que la carga de trabajo está bien repartida?	{1, Totalmente en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	O.R	Númerico	1	0	¿Cree Usted que la rapidez del tiempo que emplean sus compañeros para...	{1, Totalmente en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	ADAP	Númerico	1	0	¿Ha tenido Usted la oportunidad de realizar alguna tarea no incluida entre ...	{1, Totalmente en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	RETR	Númerico	1	0	¿Recibe Usted información sobre cómo desempeña su trabajo?	{1, Totalmente en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	REND	Númerico	1	0	¿Considera Usted que los resultados de las áreas vinculadas al proceso d...	{1, Totalmente en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	EFICIENCIA	Númerico	1	0	¿Considera Usted que el trabajo encomendado se realiza como debe ser?	{1, Totalmente en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	EFICACIA	Númerico	1	0	¿Los trabajos encomendados se realizan en el momento oportuno y son p...	{1, Totalmente en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	TOTAL_CLIMAORGANIZACI...	Númerico	8	0	TOTAL DE CLIMA ORGANIZACIONAL	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
21	CLASIF_CLIMAORG	Númerico	5	0	V1 CLIMA ORGANIZACIONAL	{1, DEFICIENTE}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
22	TOTAL_COM.INTERNA	Númerico	8	0	TOTAL DE COMUNICACION INTERNA	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	CLASIF_COM.INTERNA	Númerico	5	0	D1 V1 COMUNICACION INTERNA	{1, AUSENTE}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
24	TOTAL_SATISF.LABORAL	Númerico	8	0	TOTAL SATISFACCION LABORAL	Ninguno	Ninguno	9	Derecha	Escala	Entrada
25	CLASIF_SATISF.LABORAL	Númerico	5	0	D2 V1 SATISFACCION LABORAL	{1, INSATISFEC...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
26	TOTAL_DESEMPEÑO.LABO...	Númerico	8	0	TOTAL DE DESEMPEÑO LABORAL	Ninguno	Ninguno	9	Derecha	Escala	Entrada
27	CLASIF_DES.LABORAL	Númerico	5	0	V2 DESEMPEÑO LABORAL	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
28	TOTAL_CAPACIDAD	Númerico	8	0	TOTAL CAPACIDAD	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

21:50  
ESP  
lunes  
21/06/2021



	Nombre	Tipo	An...	Deci...	Etiqueta	Valores	Perdidos	Col...	Alineación	Medida	Rol
29	CLASIF_CAPAC	Númérico	5	0	CLASIFICACION CAPACIDAD	{1, BAJA}...	Ninguno	9	Derecha	Ordinal	Entrada
30	TOTAL_PRODUCTIVIDAD	Númérico	8	0	TOTAL PRODUCTIVIDAD	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
31	CLASIF_PRODUCT	Númérico	5	0	CLASIFICACION PRODUCTIVIDAD	{1, BAJA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											
40											
41											
42											
43											
44											
45											
46											
47											
48											
49											
50											
51											
52											
53											
54											
55											
56											

Vista de datos **Vista de variables**



## Anexo 5: Consentimiento por la institución



**INDUSTRIAS Y SERVICIOS "EL TIGRE" S.A.**  
DIVISIÓN DE INGENIERIA EN VENTILACION SUBTERRANEA  
SECTOR INDUSTRIAS

Lima, 05 de Abril del 2021

Srta:

Karem Yanina Sulca Quispe

**Asunto: Autorización para realización de Investigación**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo en respuesta a su solicitud para la realización del Proyecto y seguidamente Desarrollo de Investigación titulado "Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISET S.A., San Martín de Porres, 2021", remito la presente dando la autorización para ejecutar lo solicitado, esperando contar con la información relevante para la mejora de la productividad de la organización.

Atentamente,



---

OSCAR AMASIFUEN RENGIFO  
DIRECTOR GERENTE  
DNI: 06626307

---

**INDUSTRIAS Y SERVICIOS EL TIGRE S.A.**

Fábrica Principal: Av. Gerardo Unger Mz. B. Lote 5B Urb. Los Claveles de Pro. Zona Industrial  
Distrito de San Martín de Porres – Código Postal Lima 31

Teléfono: (51)(1) 7195631 // 7195630 // 7166100  
E.mail : jah@iys-el-tigre.com / rah@iys-el-tigre.com  
Web Site : www.iys-el-tigre.com



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALVA ARCE ROSEL CESAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ISET S.A., SAN MARTÍN DE PORRES, 2021.", cuyo autor es SULCA QUISPE KAREM YANINA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 17 de Julio del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALVA ARCE ROSEL CESAR <b>DNI:</b> 10487368 <b>ORCID</b> 0000-0002-4210-3046	Firmado digitalmente por: ROALVAARC el 18-07- 2021 21:21:54

Código documento Trilce: TRI - 0134336