



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los operarios
en la Empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Miranda Aquino, Stephany Edith (orcid.org/0000-0001-5249-0361)

ASESOR:

Mgtr. Infante Takey, Henry Ernesto (orcid.org/0000-0003-4798-3991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIO:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada a mis padres, que siempre me han apoyado y orientado a tener éxito en el aspecto académico y profesional.

Agradecimiento

Agradezco a la empresa COLISAM por permitir desarrollar mi tesis y a los colaboradores por su apoyo brindado, a Dios por guiar mi camino.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1: Descripción de la población	13
Tabla 2: Fiabilidad para el clima organizacional	16
Tabla 3: Fiabilidad para el desempeño laboral	16
Tabla 4: Normalidad de Kolmogórov-Smirnov	18
Tabla 5: Rangos de correspondencia bilateral	18
Tabla 6: Prueba de hipótesis general	19
Tabla 7: Prueba de hipótesis específica 1	20
Tabla 8: Prueba de hipótesis específica 2	20
Tabla 9: Prueba de hipótesis específica 3	21
Tabla 10: Variable 1. Clima organizacional	22
Tabla 11: D1. Relaciones laborales	23
Tabla 12: D2. Compromiso	24
Tabla 13: D3. Compensación	25
Tabla 14: V2 Desempeño laboral	26
Tabla 15: Cruce de D1. Relaciones laborales y V2. Desempeño laboral	27
Tabla 16: Cruce de D2. Eficiencia y V2. Desempeño laboral	27
Tabla 17: Cruce de D3. Compromiso y V2. Desempeño laboral	28
Tabla 18: Cruce de D4. Cooperación y V2. Desempeño laboral	29

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Cantidad de trabajadores según portal SUNAT	14
Figura 2: Variable 1. Clima organizacional	22
Figura 3: D1. Relaciones laborales	23
Figura 4: D2. Eficiencia	24
Figura 5: D3. Compromiso	25
Figura 6: V2. Desempeño laboral	26

Resumen

La presente investigación buscó conocer el vínculo entre el clima laboral de COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022 y la productividad de sus colaboradores .El estudio se realizó en la región de trabajo de la empresa COLISAM porque, en base a la información recolectada sobre las variables de estudio, se pueden desarrollar medidas de mejora .De esta forma, el estudio se utiliza a un nivel descriptivo correlacional más que experimental.279 empleados de la corporación COLISAM , de ambos sexos, conformaron la población de estudio , y 93 empleados conformaron la muestra escogida por muestreo probabilístico .La recopilación de datos incluyó el uso de dos cuestionarios. En consecuencia, la confiabilidad para el cuestionario de clima organizacional basado en Alpha de Cronbach fue de 0.835 y para el desempeño laboral fue de 0.857. En esta línea, se descubrió que el 55,9% de la plantilla pensaba que tanto la cultura laboral como la productividad estaban a la altura de los estándares de la industria. Con la prueba de Spearman arrojando una correlación positiva de 0.498, se determinó que ambas variables presentan una relación muy significativa en este aspecto.

Palabras clave: clima, organizacional, desempeño, laboral, eficiencia.

Abstract

The present investigation sought to know the link between the work environment of COLISAM in San Juan de Lurigancho 2022 and the productivity of its collaborators. The study was carried out in the work region of the COLISAM company because, based on the information collected on the variables of study, improvement measures can be developed. In this way, the study is used at a descriptive correlational rather than experimental level. 279 employees of the COLISAM corporation, of both sexes, made up the study population, and 93 employees made up the sample chosen by probabilistic sampling. Data collection included the use of two questionnaires. Consequently, the reliability for the organizational climate questionnaire based on Cronbach's Alpha was 0.835 and for job performance it was 0.857. Along these lines, it was discovered that 55.9% of the workforce thought that both the work culture and productivity were up to industry standards. With the Spearman test showing a positive correlation of 0.498, it was determined that both variables have a very significant relationship in this regard.

Keywords: climate, organizational, performance, work, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

Brindar bienes y servicios de primer nivel ha ayudado a las empresas a fortalecer sus servicios y su categoría en el mercado en los últimos años. Las decisiones y estrategias para hacer frente a los problemas sólo pueden tomarse con un conocimiento profundo del estado de las cosas dentro de una organización y su influencia en su desarrollo.

Para empezar, la revista Scielo por Brito, Pitre & Cardona (2020) se define por el ambiente operativo, que tiene como objetivo vincular el desempeño funcional, fortalecer el compromiso en una determinada función y promover un mejor funcionamiento interno de la organización. (p. 2) En cuanto, Díaz & Carrasco (2018) es parte esencial de la gestión que nos examina programas aleatorios que habilitan y formulan nuevos escenarios operativos descubiertos en una organización empresarial. (p. 2) además, López, Hernández, & Martínez (2019) esto confirma la esfera funcional entre los servidores de la organización, además de crear las condiciones para la promoción efectiva de las metas, que también se conectan a través del entorno que brinda el sistema de gestión. (p. 28) Luego, Pedraza (2018) utilizando un análisis futuro de las características de la evaluación del entorno de desempeño, así como el diagnóstico y las alternativas de evaluación del desempeño del mercado laboral para lograr la elección correcta. (p. 3)

Al respecto, para garantizar el éxito de cualquier empresa, sus empleados deben ser capaces de trabajar juntos en un ambiente en el que están favorecidos y valorados. Sólo así podrán desempeñar sus funciones con eficacia y favorecer al desarrollo de la organización.

Por un lado, Govea & Zuñiga (2020) describe la consideración de diferentes recompensas a través de actitudes demostrados por intervenciones bajo supervisión, promoviendo un valor relacional continuo para garantizar la correspondencia interactiva. (p. 2) Conforme, Martínez, Rodríguez & Parada (2019) capta las condiciones establecidas en las actividades de trabajo del organismo de seguimiento para implementar diversas opciones de coordinación, enfatizando la visión esbozada en la presentación. (p. 3) Así pues, Zempual, Morales & Freites (2021) promueve la síntesis de varias necesidades en curso para un tratamiento

funcional adecuado mediante la integración de fortalezas adicionales que buscan demostrar tranquilidad supervisada. (p. 2) De nuevo, Carrillo, Redondo & Arbeláez (2020) pretende abordar los posibles entornos de trabajo con una formación uniforme para garantizar la accesibilidad para aumentar la aceptación comunicativa de la recepción. (p. 2)

En tal sentido, respecto al problema a nivel regional, la empresa Consorcio de Limpieza y Saneamiento Ambiental -COLISAM, que tiene su sede en San Juan de Lurigancho y presta un "servicio completo de limpieza para el sector público"; ante las constantes renunciaciones del personal, los supervisores indican al gerente de operaciones que no hay un buen clima organizacional, ya que los operarios se sienten desmotivados para desarrollar todas sus habilidades, capacidades y experiencias. En consecuencia, el hecho de no poder cumplir todos los objetivos fijados para cada unidad operativa conduce a un bajo rendimiento y a que los empleados no completen sus tareas diarias debido a la falta de compromiso dentro de su unidad de trabajo y, en el peor de los casos, a que la empresa incurra en multas y pérdidas financieras debido al absentismo de los empleados.

En particular, la expresión "clima organizativo" se refiere al estado de ánimo colectivo dentro de una empresa, ya que en base a ello se puede percibir la satisfacción de cada colaborador logrando obtener un buen desempeño en su campo de trabajo (García, 2016).

En cambio, la revista Scielo por Haider, Jabeen & Ahmad (2018) fortalece las capacidades de desempeño de los participantes que aceptaron facilitar la toma de decisiones de tareas, lo que aseguró un desarrollo profesional efectivo. (p. 30) Además, Imran & Mohammed (2020) tiende a aumentar las cogniciones esperadas de los socios de cooperación mediante el uso de contraargumentos para buscar mayores incentivos para la reciprocidad de intercambio. (p. 195) Al mismo tiempo, López et al. (2021) describe la contribución de varios eventos de finalización en los procesos operativos normalizados para lograr el cumplimiento esperado. (p. 317) Luego, Ramos et al. (2019) recopilación de conjuntos de datos basada en respuestas conductuales y percibidas en el desarrollo de productividad estructurada organizacional. (p. 196)

No obstante, Martins, Zerbini & Medina (2019) supervisa la programación con varios expertos experimentados para facilitar la mejora continua. (p. 30) Igualmente, Rich, Lepine & Crawford (2017) reiteró los requisitos de inducción necesarios para proporcionar nuevos sustitutos funcionales para crear una sostenibilidad equilibrada de las diferentes actividades de producción. (p. 2) También, Salgado, Blanco & Moscoso (2019) combina esfuerzos organizados para refinar funciones operativas, mejorar el entrenamiento de evaluación de inducción, para promover intervenciones competitivas. (p. 96) En definitiva, Vargas & Flores (2019) examina el monitoreo controlado derivado de los comandos asignados, abordando diversas pautas para demostrar la optimización de las representaciones registradas de las actividades de servicio previstas. (p. 152)

En relación con lo mencionado, se propone realizar un estudio descriptivo correlacional para evaluar el contexto organizacional y el rendimiento del personal de COLISAM. De tal manera, para establecer la correspondencia entre estos dos factores, se utilizó dos cuestionarios para recoger información de los empleados de COLISAM. A este respecto, con el estudio fue posible empezar a investigar las posibles soluciones a este problema y encontrar un camino para la toma de decisiones.

En esa línea, como problema general se planteó: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022? Además, se menciona los problemas específicos; primero, ¿Qué relación existe entre las relaciones laborales y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022?; segundo, ¿Qué relación existe entre el compromiso y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022?; tercero, ¿Qué relación existe entre la compensación y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022?

Cabe precisar que estos efectos del estudio serán útiles para futuros investigadores interesados en investigar la interacción entre estos dos factores, además de proporcionar a COLISAM la información que necesita para mejorar el entorno de labor de sus trabajadores y aumentar su productividad.

En cuanto al sustento teórico, la investigación permitirá entender y perfeccionar el ambiente de trabajo que influye en el desempeño de nuestros empleados; además, nuestros autores podrán enseñarnos más sobre este tema en el contexto de otras teorías, permitiéndonos construir una base teórica a través de métodos de recolección de datos.

Cabe destacar que nuestra justificación práctica proporciona información útil que ayudará a COLISAM a comprender la naturaleza del clima de la empresa y la calidad del rendimiento de los empleados, lo que permitirá a la empresa reforzar las áreas débiles para que los empleados puedan prosperar en el trabajo. Por último, este estudio ayudará a desarrollar una herramienta para medir el clima organizativo y el rendimiento de los empleados. Se utilizará como estándar con el que se medirán otros estudios sobre un tema similar utilizando nuestros indicadores, y se someterá a validación.

A partir de lo señalado, se estableció como objetivo principal determinar la correspondencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los operarios de la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022. Además, se tiene como objetivos específicos; primero, determinar la correspondencia que existe entre las relaciones laborales y el desempeño laboral de los operarios de la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022; segundo, determinar la correspondencia que existe entre el compromiso y el desempeño laboral de los operarios de la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022; tercero, determinar la correspondencia que existe entre la compensación y el desempeño laboral de los operarios de la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022.

Por último, se va a contrastar la hipótesis general de la siguiente manera: Ho: no existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los operarios de la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022; Hi: existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los operarios de la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022. Por lo tanto, las hipótesis específicas que se contrastaran son las siguientes: primero, existe relación entre las relaciones laborales y el desempeño laboral de los operarios de la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022; segundo, existe relación entre el

compromiso y el desempeño laboral de los operarios de la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022; tercero, existe relación entre la compensación y el desempeño laboral de los operarios de la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este contexto, varios académicos han investigado e investigado la conexión entre el lugar de trabajo y el desempeño de los trabajadores. De tal manera, se describirá los estudios que aportaron información relevante respecto al contexto internacional y nacional en los que se estudió este tema.

A nivel internacional, Rodríguez, Martínez, Duana y Hernández (2020); para abordar el problema de tratar a los empleados como si no pertenecieran a la empresa, lo que conduce a un ambiente de trabajo tóxico en el que los funcionarios necesitan responsabilidad, motivación y satisfacción laboral, la empresa distribuyó una muestra de 100 personas y les pidió que rellenaran un cuestionario de escala Likert sobre la cultura interna de la empresa, tuvieron como resultado lo siguiente: nivel regular el 48.90% donde la opinión de los empleados son tomadas por parte de los jefes mientras que el 25.24% donde la opinión es suficiente, el 38.17% nivel regular que existe para confiar en las capacidades del empleado mientras que el 26.18% nivel suficiente; el 44.79% poco reconocimiento por trabajo realizado mientras que el 5.05% bastante reconocimiento por trabajo realizado, la empresa debe mejorar el ambiente de trabajo formando y recompensando a sus empleados para que puedan ser responsables con la compañía.

Santamaría (2020) Realizó la investigación para su tesis, "Incidencia del ambiente de trabajo en el desenvolvimiento de trabajo de la firma DATAPRO SA", en Ecuador. La finalidad es comprobar si hay una conexión del ambiente de trabajo con la productividad. Para abordar este tema, este estudio utiliza una estrategia de enfoques mixtos que armoniza métodos de indagación cuantitativos y cualitativos. 106 personas participarán en la demostración, que será de carácter no experimental. Además, Se ejecutó la prueba Rho de Spearman para determinar si las variables estaban correlacionadas. El resultado fue $Rho = 0.886^{**}$, lo que enseña una conexión positiva muy fuerte cuando se alcanza $p=0.000$ y es 0.05 , se adopta la hipótesis alternativa.

También, Wilches (2018) en Colombia, en su investigación "*La moral y la satisfacción de trabajadores en la empresa minera Texas Colombia*", abordó como problema una alta tasa de rotación de empleados como resultado de la violación de

las políticas, lo que conduce a la desmoralización y la incertidumbre en el trabajo, sin retroalimentación inmediata de la dirección sobre el rendimiento de los trabajadores, los medios de información pobres, y la planificación estratégica insuficiente. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo y cualitativo mediante métodos mixtos, así como un enfoque descriptivo y correlacional con una muestra de 40 empleados, así como entrevistas y un cuestionario de escala Likert. Según los resultados, el 60% de los encuestados cree que los incentivos financieros que reciben son suficientes para satisfacer sus necesidades, mientras que el 57% cree que tiene oportunidades de formación y desarrollo.

Así también Barrios y Lizcano (2018), en Bucaramanga-Colombia, en su estudio "*Correlación entre ambiente de trabajo y bienestar en el trabajo en tres empresas de calzado de Piedecuesta, Santander*"; se propuso como objetivo aumentar la felicidad y la productividad de los empleados; la metodología del estudio es cuantitativa y correlacional en lugar de experimental; la dimensión de la muestra del estudio es de ochenta trabajadores; y la herramienta de recogida de datos del estudio fue una encuesta demográfica. El Rho de Spearman evidenció una correlación positiva débil entre ambiente de trabajo y bienestar en el trabajo ($Rho=0,386^{**}$, $p=0,01$), una correlación positiva fuerte entre las oportunidades de desarrollo profesional y el clima laboral ($Rho=0,942^{**}$), y una correlación efectiva débil entre el estrés y la gestión del estrés.

En su artículo Montoya et al. (2017) realizaron el proyecto titulado "*Bienestar en el trabajo y su relación con el ambiente laboral en autoridades universitarias de Chile*" En este sentido, se sugirió utilizar una técnica cuantitativa y correlacional, un tamaño de muestra de 166 individuos y datos obtenidos mediante un estudio autoadministrado con escala sumativa para estudiar la correspondencia de las variables. El valor de correlación (Rho) entre el ambiente laboral y el bienestar del personal fue de 0,611 por ciento, la satisfacción de los docentes fue de 0,523 por ciento y el apoyo del clima administrativo fue de 0,468 por ciento. Como se puede ver en estas estadísticas, un mejor ambiente de trabajo está relacionado con empleados más felices.

Adicionalmente, Solano (2017) en Perú, realizó su estudio "*Cultura laboral y productividad de la Gerencia Territorial Central Huallaga - Colaboradores Juanjuí*".

El estudio es de carácter detallado e interconexión, con una muestra de 20 empleados y cuestionarios utilizados para evaluar las correlaciones entre las variables. Al respecto, dado que se demostró una correlación significativa, se aceptó la hipótesis alternativa puesto que se evidencia el valor p del estudio, de 0,000 (sig. Bilateral), inferior a 0,05.

Además, Aroapaza (2018) en Perú, utilizó un diseño descriptivo correlacional, empleando una muestra no experimental para examinar la correspondencia entre el ambiente de trabajo y el desarrollo del personal de la Red de Salud de Moquegua en la provincia de Mariscal Nieto. Al respecto, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,933 para ambiente de trabajo y para desarrollo de trabajo 0,895. Las consecuencias demostraron una correspondencia directa y estadísticamente significativa entre uno y otra variable ($p = 0,000$ (sig. bilateral 0,05)), y el coeficiente de correlación de Pearson fue moderadamente positivo ($r = 0,45$).

Desde otro enfoque, Mendoza (2017) en Perú, realizó su estudio *“Desempeño Laboral y Cultura Organizacional en la Municipalidad Distrital de Llusco-Cusco”*. Al respecto, abordó como problema la insatisfacción de los trabajadores debido a las condiciones de trabajo, incomunicación, inspección inadecuada y el aumento de las tareas. El diseño es no experimental, ni descriptivo, ni cuantitativo, y la metodología utilizada es una inferencia hipotética deductiva. De tal manera, para encuestar a la muestra de 30 trabajadores, se utilizó un estudio en base a la escala sumativa. Además, el cuestionario tuvo un Alfa de Cronbach (0,924) de confiabilidad y concluyó que cuando el entorno laboral es excelente, el cumplimiento ocupacional también es excelente en un 6,7%; La prueba Rho de Spearman, por otro lado, reveló una relación de correspondencia ($Rho = 0,895^{**}$) y un valor de trascendencia de $p = 0,000$ (sig. bilateral), indicando una conexión significativa entre las dos variables.

Asimismo, Pecho (2019) Perú, en su tesis *“El entorno laboral y Desarrollo del personal en la Municipalidad de Otuzco, La Libertad – 2019”*; abordó como problema que el clima organizacional no cumple con las expectativas debido a las malas relaciones laborales entre los empleados. La investigación tiene un diseño correlacional no experimental. Se les entregó a 119 personas un

cuestionario con una calificación de confiabilidad de 0.872. En tal sentido, se obtuvo que el 20,17% de los encuestados consideraba que el ambiente de trabajo era inadecuado, mientras que el 53,78% lo consideraba satisfactorio y el 26,05% excelente. El resultado al que se llegó fue que existe una modesta relación entre la producción y la cultura de la empresa, ya que el 3,36% de los encuestados calificaron su rendimiento como inadecuado, el 60,5% como satisfactorio y el 33,16% como excelente. Esto se basa en un valor p de 0,001 (significación bilateral) y un coeficiente de correlación es de 0,565.

Por otra parte, Rojas (2019) en Perú, descubrió una relación entre los factores del lugar de trabajo como el "clima y responsabilidad organizacional" en el personal de la Dirección Regional de Salud de Tacna en el año 2019, utilizando un diseño cuantitativo y descriptivo, explicativo, con un tamaño de muestra total de 161. Para ambas variables se utilizó un cuestionario de escala sumatoria; se obtuvo los niveles altos de clima organizacional (55,90%), moderados (42,24%) y bajos (1,86%) de compromiso organizacional, con una correlación $p=0,000$ (sig. bilateral) y una rho de Spearman de 0,714, lo que revela una relación positiva.

Además, Mendoza (2021) en Perú, "*Entorno laboral y desenvolvimiento del personal de una Empresa de Capacitación en Perú, Lima 2021*" es el título de la tesis que elaboró. En este sentido, los investigadores adoptaron una orientación cuantitativa con un diseño correlacional y un tamaño de muestra de 30 participantes para examinar el tema. En este sentido, el alfa de Cronbach fue de 0,909 para el cuestionario de entorno laboral y de 0,912 para el desenvolviendo del personal. Al existir una $p=0,000$ (sig. bilateral) y $Rho = 0,826$, se estableció una correspondencia entre las variables es significativa en este sentido.

Adicionalmente, Potocino (2018) en Perú, realizó su tesis "*Empleados del Programa de Generación de Suelo Urbano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Lima en 2017: Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral*". Al respecto, abordó como problema un deficiente clima organizativo. De tal manera, se utilizó el método del cuestionario, con una muestra de 45 participantes. Se obtuvo; niveles altos de clima organizacional (48,89%), niveles moderados de clima (40%) y niveles bajos de clima (11,11%), así como niveles altos de rendimiento laboral (51,11%), niveles moderados de rendimiento

laboral (31,11%) y niveles bajos de rendimiento laboral (17,78%). Además, se concluyó que la correlación de Spearman es moderada con $Rho = 0,537$, con un nivel de significación de $p = 0,001$.

Además, Pastor (2018) Perú, se entrevistó a los operarios de una compañía de ventas de combustibles con sede en Lima para instaurar la conexión en medio del clima laboral y la utilidad de los operarios. El problema clave para la empresa era que la implementación de un sistema de integración en toda la organización provocó una reducción de personal y una reorganización de las responsabilidades laborales, lo que tuvo un mal impacto en la moral y la productividad. El diseño no era experimental y la capacidad de la muestra era de 162. La prueba reveló una correlación estadísticamente ($Rho = 0,941^{**}$), y el resultado de (sig. bilateral) $p = 0,004$ recomendó elegir la hipótesis alternativa.

También, Lipa (2020) en Perú, realizó su tesis "*Entorno laboral y desarrollando del personal en la Mype Voultrailer, Huachipa*". En el estudio cuantitativo se encuestó a 85 trabajadores, que respondieron a preguntas sobre su ambiente de trabajo y su propio rendimiento laboral. Al respecto, los resultados revelaron una reciprocidad efectiva y estadísticamente significativa ($Rho = 0,772$, $p = 0,0000$), lo que involucra una relación entre ambas variables.

Asimismo, Alvarez y Cuevas (2020) en su tesis, "*El impacto del ambiente de trabajo en la satisfacción de los empleados en microempresas manufactureras de la industria del calzado en Lima Metropolitana, 2019*". Se realizó una investigación transversal, cuantitativa, con un tamaño de muestra de 374 participantes. Como resultado, las encuestas basadas en la prueba Alfa de Cronbach arrojaron valores de 0,94 para satisfacción laboral y 0,875 para clima organizacional. En este sentido, se determinó que existe un vínculo entre las variables, como lo muestra $Rho = 0,623$ y un valor $p = 0,000$ (bilateral sig).

En tal sentido, según Chiang et al. (2010), la investigación sobre el clima organizacional proporciona conocimientos críticos sobre la calidad y la eficacia de los vínculos entre de las oportunidades de trabajo y el rendimiento de la organización. Al respecto, numerosos estudios sobre el clima organizativo han

demostrado que los trabajadores son más productivos cuando se sienten parte de un equipo.

Por otro lado, Baguer (2011) sostuvo que el clima organizativo es el entorno social en el que los empleados de una empresa llevan a cabo sus tareas diarias. De tal manera, si una organización tiene un ambiente agradable, sus empleados se sentirán a gusto compartiendo sus conocimientos y habilidades con los demás. Además, el clima organizativo está relacionado con la inspiración, ya que mejora la productividad y hace más felices a los empleados cuando muestran entusiasmo e interés por su trabajo (Chiavenato, 2011).

Las capacidades de cada miembro del equipo influyen en el rendimiento general del grupo. Los conocimientos, las aptitudes, las habilidades e incluso las peculiaridades de la personalidad pueden desempeñar un rol importante para lograr alcanzar que un grupo de trabajadores se una y haga las cosas (Coulter y Robbins 2010).

Además, el ambiente de trabajo permite que todos contribuyan con el 100% de sus capacidades a los motivos de la compañía (Scott y George, 2012). El rendimiento laboral está vinculado a una serie de factores, como las habilidades, los conocimientos y la motivación del empleado, entre otros, y tiene efectos significativos en el lugar de trabajo (Anastasi y Urbina, 1998).

III. METODOLOGÍA

Es una estrategia que se utiliza para responder a un problema de exploración por medio del acopio de información utilizando diferentes herramientas, ofreciendo una interpretación de los datos recopilados y logrando conclusiones de los antecedentes del estudio. En pocas palabras, un método de investigación es una estrategia para una investigación o estudio.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se empleó el tipo aplicada donde nos permite explicar el mundo que nos rodea. Para descubrir las reglas universales se necesitan conocimientos teóricos, pero hay que aplicarlos al mundo real. En consecuencia, esto es lo que mejora nuestra vida (Tamayo, 2003).

El diseño no es experimental, ya que no incluye la modificación de los factores de diseño, como el clima del lugar de trabajo y el rendimiento de los trabajadores, tal y como se producen en sus entornos naturales (Toro y Parra, 2006). El diseño es descriptivo y correlacional, ya que la indagación descriptiva abarca las características de la persona que conforma la muestra y la investigación correlacional analiza la fuerza de la conexión entre dos variables. (Bernal, 2006).

3.2. Variables y operacionalización

La tesis incluye dos variables independientes: el clima organizativo y el rendimiento laboral. Para (Chiang-Núñez et al, 2010) El estudio del clima organizacional proporciona información crítica sobre la calidad y la eficacia de los vínculos entre el mercado laboral y el rendimiento de la organización. Numerosos estudios sobre el clima organizacional han demostrado que los empleados son más productivos cuando se sienten parte de un equipo. La definición operativa del clima organizacional de COLISAM en sus unidades operativas se medirá utilizando la distribución de puntos de la encuesta en las dimensiones de relaciones laborales, productividad, compromiso, cooperación, competencia y compensación para determinar el grado de deseo de los empleados de desempeñarse a un alto nivel.

Las capacidades de cada miembro del equipo influyen en el rendimiento general del grupo. Los conocimientos, las habilidades, las capacidades e incluso

las peculiaridades personales pueden desempeñar un papel primordial a la hora de obtener que un grupo de trabajadores se una y haga las cosas (Coulter y Robbins 2010). La definición del rendimiento de los empleados en el COLISAM, según la cual un ambiente de trabajo óptimo se consigue mediante una combinación de factores como los conocimientos, las habilidades, las capacidades, la personalidad, la comunicación y el trabajo en equipo, se evaluará mediante el uso de puntos de la encuesta.

Para todas las variables se utilizó la escala sumativa, ya que es una herramienta de medición comúnmente utilizada con cinco categorías de respuesta distintas (Malhotra, 2004).

3.3. Población, muestra y muestreo

En este plan se utilizan como población estadística 279 operarios que actualmente laboran en el complejo de limpieza y saneamiento. La población se caracteriza por hombres y mujeres PDT SUNAT declarado en el mes de junio 2022.

Determina todos los grupos de individuos recogidos que son objeto de investigación, apoyado en la formulación de preguntas como resultado directo de los objetivos de la orientación. (Darío, 2016)

La población estadística es una colección de elementos u objetos con características comunes. Es el conjunto de individuos o elementos sobre los que se busca información en una investigación. "El universo o población puede incluir, entre otras cosas, seres humanos, animales, historiales médicos, nacimientos, muestras de laboratorio y accidentes de tráfico. (Editorial Grudemi,2018)

Tabla 1

Descripción de la población

Áreas	Cantidad	%
Administrativos	12	4%
Operativos	267	96%
Total	279	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Figura 1

Cantidad de trabajadores según portal SUNAT

CANTIDAD DE TRABAJADORES Y/O PRESTADORES DE SERVICIO DE 20608345753 - CONSORCIO DE LIMPIEZA Y SANEAMIENTO AMBIENTAL			
Información de Trabajadores y/o Prestadores de Servicio			
La información mostrada a continuación corresponde a lo declarado por el contribuyente en la Planilla Electrónica o PLAME ante la SUNAT. La información presentada corresponde a los 12 últimos períodos vencidos al mes anterior al día de la consulta.			
Período	N° de Trabajadores	N° de Pensionistas	N° de Prestadores de Servicio
2021-07	NE	NE	NE
2021-08	136	0	0
2021-09	277	1	0
2021-10	320	1	1
2021-11	297	1	3
2021-12	394	1	0
2022-01	433	1	0
2022-02	429	1	0
2022-03	451	1	0
2022-04	316	1	2
2022-05	270	1	14
2022-06	279	0	4

Leyenda:
NE = No existe declaración presentada para el período / ejercicio

Fuente: SUNAT

Los criterios de inclusión comprenden al personal operativo y supervisores de ambos sexos, de todas las edades y que trabajan en las unidades operativa.

Sirven como criterio de exclusión las personas que integran la división administrativa de la empresa.

Muestra

n = Cálculo de la Muestra

Dónde:

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población de estudio = 279

$$\frac{NZ^2P * Q}{(N - 1) E^2 + Z^2 P * Q}$$

P= probabilidad de que se produzca el evento (90%) = 0,90

q= probabilidad de que no se produzca el evento (10%) = 0,10

e= margen de error (5%) = 0,05

Z= nivel de confianza (95%) = 1,96 Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{(279)(1.96)^2 (0.9)(0.1)}{(279 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.9)(0.1)}$$

$$n = \frac{(279)(3.8416) (0.09)}{(278)(0.0025) + (3.8416)(0.09)}$$

$$n = \frac{96.462576}{1.040744}$$

$$n = 92.68617066$$

Al respecto, 93 empleados de la firma COLISAM conformaron la muestra. De tal manera, se empleó el muestreo probabilístico, ya que se eligió la muestra al azar. Cabe precisar que, en esta técnica de muestreo básica, se dan números a las personas (la muestra) y, posteriormente, los números son elegidos al azar por un programa informático. A continuación, se elige una muestra aleatoria del tamaño adecuado. ya que se trabajará en base a la muestra.

3.4. Técnica e instrumentos para la recolección de datos

Los operadores de COLISAM serán entrevistados mediante una encuesta instrumentada con una pregunta. Habrá dos preguntas: una sobre el clima organizacional, que abarcará seis dimensiones (relaciones en el lugar de trabajo, eficiencia, compromiso, trabajo en equipo, competencia y compensación), y otra sobre el desempeño en el lugar de trabajo, que abarcará las mismas seis dimensiones (conocimientos, habilidades, capacidades, personalidad y comunicación).

Tras la verificación de los instrumentos por tres expertos, se utilizará el alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad de los mismos mediante la correlación de los valores de las dos variables. El instrumento se considera fiable si la indicación es superior al 70 %.

Tabla 2

Fiabilidad para el clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	17

Nota. Proceso en SPSS-V26

Tabla 3

Fiabilidad para el desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	18

Nota. Proceso en SPSS-V26

En este sentido, el instrumento de clima organizacional proyectó una correlación de 0,835, mientras que el instrumento de desempeño laboral proyectó un valor de 0,857, lo que enseña una alta seguridad. En conclusión, ambos instrumentos eran lo suficientemente fiables como para continuar con los resultados descriptivos e inferenciales.

3.5. Procedimientos

A fin de poder realizar la investigación ya descrita, se procedió a solicitar el consentimiento de la empresa para que se logre llevar a cabo la indagación y del instrumento de forma anónima para su ejecución. Obtenida la respuesta favorable de la solicitud, se procedió con la intervención del personal operativo de la empresa COLISAM a través del cuestionario virtual.

Los datos recogidos en las encuestas se codificaron, depuraron y analizaron en Excel empleando el paquete estadístico SPSS para mostrar los resultados en tablas.

3.6. Método de análisis de datos

Emplea una metodología estadística inferencial ya que permite identificar vínculos directos y causales entre las variables. Para evaluar sus teorías y decidir si hay una conexión del entorno organizacional con el desempeño laboral, los investigadores a menudo observan el factor de correspondencia de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Por el respeto a los derechos de autor durante todo el proceso de investigación, todas las fuentes incluidas en este trabajo fueron debidamente citadas. Además, cabe destacar que la identificación de los participantes es anónima, por lo que no se revelarán las identidades. La originalidad de esta investigación se determinará mediante el programa Turnitin.

IV. RESULTADOS

Análisis inferencial

Se utiliza el experimento de Kolmogorov-Smirnov porque se examina para la cantidad de 93 personas de 50 años o más es suficiente para demostrar la normalidad.

Ho: datos con distribución normal ($p > 0,05$)

H1: datos con distribución no normal ($p < 0,05$)

Tabla 4

Normalidad de Kolmogórov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,138	93	,000
Desempeño laboral	,093	93	,045

Nota. Procesado en SPSS-V26 en base a los datos recopilados en la empresa COLISAM

Los valores p para las variables "productividad laboral " y " clima organizacional " fueron inferiores al margen de error del 5 %, lo que muestra que los datos no presentan una distribución Gauss y requieren el uso de estadísticas no paramétricas. El coeficiente de Spearman se utilizará en la investigación.

Tabla 5

Rangos de correspondencia bilateral

RANGO	RELACION
0.00	No hay correspondencia
+0.01 a +0.25	Correspondencia positiva débil
+0.26 a +0.50	Correspondencia positiva media
+0.51 a +0.75	Correspondencia positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correspondencia positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correspondencia positiva perfecta

Nota. Fuente: Hernández, et al., 2014, p.307.

Prueba de hipótesis general.

Ho: no existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los operarios de la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022.

Hi: existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los operarios de la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022.

Tabla 6

Prueba de hipótesis general

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correspondencia	1,000	,498**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Desempeño laboral	Coeficiente de correspondencia	,498**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

Nota. "***" significa que la correspondencia es significativa en lo que respecta al nivel 0,01 (bilateral).

Según la prueba de Spearman, existe una correspondencia positiva entre un buen clima de negocios y la satisfacción laboral de 0,498 **. Cuando se alcanza un nivel de significación equivalente a un valor sigma bilateral de 0.000, la hipótesis nula, que demuestra que existe relación el clima laboral con el desempeño de los colaboradores de COLISAM en San Juan de Lurigancho en el año 2022, esa aceptado.

Tabla 7*Prueba de hipótesis específica 1*

			Relaciones laborales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Relaciones laborales	Coeficiente de correspondencia	1,000	,341**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	93	93
	Desempeño laboral	Coeficiente de correspondencia	,341**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	93	93

Nota. "***" significa que la correspondencia es significativa en lo que respecta al nivel 0,01 (bilateral).

La prueba de Spearman confirmó una correspondencia positiva de 0,341%, lo que enseña que la mejora del rendimiento laboral es consecuencia del desarrollo de relaciones laborales más sólidas. Finalmente, se alcanzó un nivel de significación, representado por un valor bilateral sigma de 0,01, que admitió la hipótesis que existe una relación entre las condiciones de trabajo de los empleados del COLISAM en San Juan de Lurigancho y su productividad en el trabajo.

Tabla 8*Prueba de hipótesis específica 2*

			Compromiso	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso	Coeficiente de correspondencia	1,000	,308**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	93	93
	Desempeño laboral	Coeficiente de correspondencia	,308**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	93	93

Nota. "***" significa que la correspondencia es significativa en lo que respecta al nivel 0,01 (bilateral).

Según la prueba de Spearman, existe una asociación positiva entre los niveles de implicación y la productividad en el trabajo, que resultó ser de 0,308 **. Los hallazgos finales mostraron un valor sigma bilateral de 0,003, que se utilizó para aceptar la hipótesis alterna de que existe un vínculo entre los conceptos.

Tabla 9

Prueba de hipótesis específica 3

			Compensación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compensación	Coeficiente de correspondencia	1,000	,245**
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	93	93
	Desempeño laboral	Coeficiente de correspondencia	,245**	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	93	93

Nota. "***" significa que la correspondencia es significativa en lo que respecta al nivel 0,01 (bilateral).

La prueba de Spearman confirmó la existencia de una correspondencia positiva de 0,245**; en consecuencia, el aumento de la productividad siguió a los incrementos salariales. La significación estadística se alcanzó con una sigma bilateral de 0,018, lo que enseña que se ha aceptado la hipótesis alterna existe correspondencia entre la remuneración de los empleados de COLISAM y el rendimiento laboral en San Juan de Lurigancho 2022.

Análisis Univariado

Tabla 10

Variable 1. Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	10	10,8
	REGULAR	64	68,8
	BUENO	19	20,4
	Total	93	100,0

Nota. Cuestionario del Clima organizacional aplicado a los empleados de COLISAM

Figura 2

Variable 1. Clima organizacional



La Figura 2 y la Tabla 10 mostraron que el 10,75% de los encuestados creían que su lugar de trabajo tenía un ambiente de trabajo deficiente. Además, el 68,82% de los trabajadores manifestó disfrutar trabajando allí. Al final, solo el 20,43% de los encuestados pensó que el lugar de trabajo era favorable.

Tabla 11

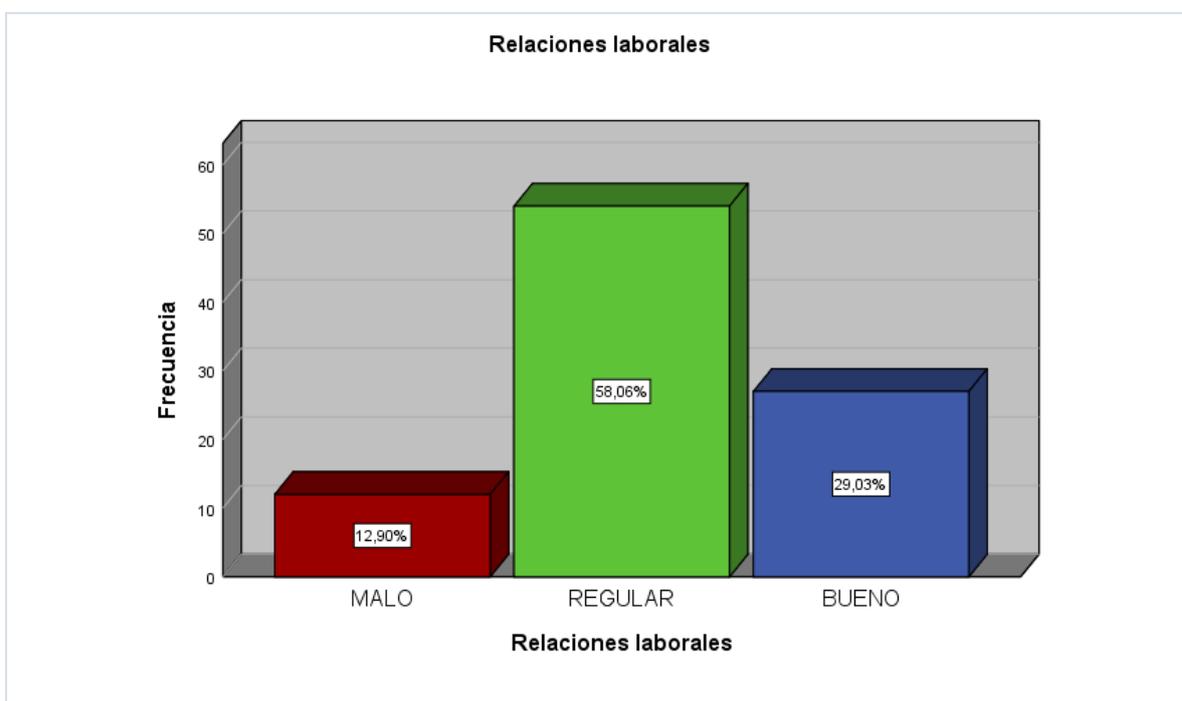
D1. Relaciones laborales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	12	12,9
	REGULAR	54	58,1
	BUENO	27	29,0
	Total	93	100,0

Nota. Cuestionario del Clima organizacional aplicado a los empleados de COLISAM

Figura 3

D1. Relaciones laborales



Según los resultados de la encuesta, el 12,9% de los trabajadores cree que sus relaciones laborales son inadecuadas (ver Tabla 11 y Figura 3). En la misma línea, el 58,06% de los trabajadores dijo que estaban en un nivel normal. Por último, sólo el 29,03% de los encuestados afirma que sus relaciones laborales son satisfactorias.

Tabla 12

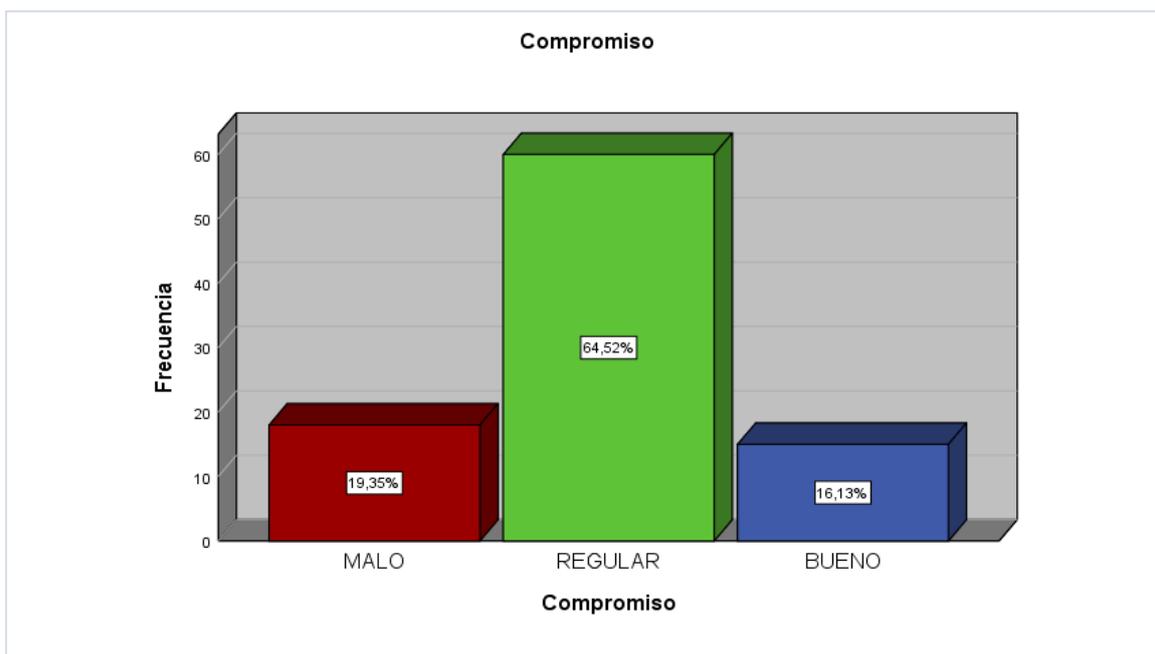
D2. Compromiso

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	18	19,4
	REGULAR	60	64,5
	BUENO	15	16,1
	Total	93	100,0

Nota. Cuestionario del Clima organizacional aplicado a los empleados de COLISAM

Figura 4

D3. Compromiso



Las cifras 12 y 5 muestran que el 19,35% de los trabajadores encuestados afirman tener un nivel bajo de compromiso con su trabajo. Del mismo modo, el 64,52% de los trabajadores afirma que se encuentra en un nivel normal. En total, sólo el 16,13% considera que el acuerdo es satisfactorio.

Tabla 13

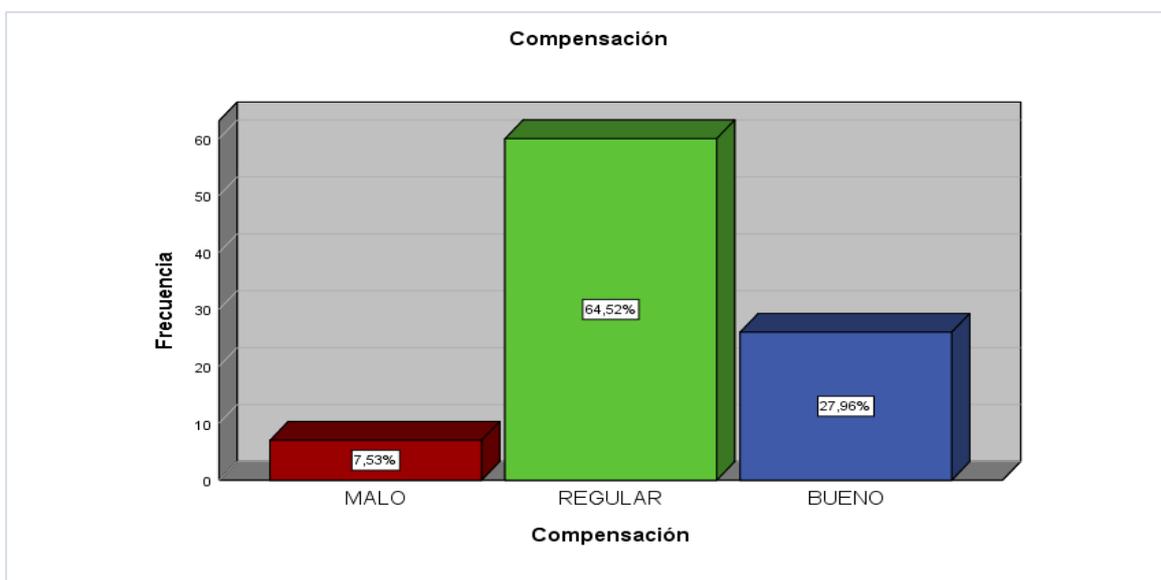
D3. Compensación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	7	7,5
	REGULAR	60	64,5
	BUENO	26	28,0
	Total	93	100,0

Nota. Cuestionario del Clima organizacional aplicado a los empleados de COLISAM

Figura 5

D6. Compensación



En relación con la tabla 13 y la imagen 8, se demostró que el 7.53% de trabajadores que fueron encuestados, manifestaron que la compensación fue de un nivel malo. Así mismo, el 64.52% de los trabajadores, aseguraron que fue de un nivel regular. Finalmente, solo el 27.96% consideraron que la compensación fue de un nivel bueno.

Tabla 14

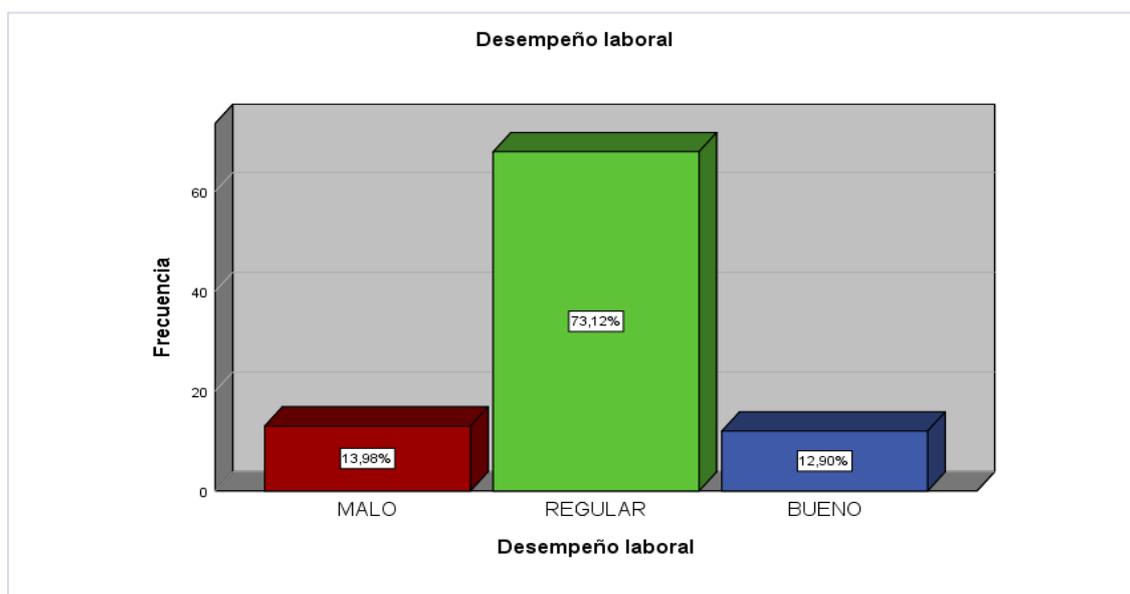
V2. Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	13	14,0
	REGULAR	68	73,1
	BUENO	12	12,9
	Total	93	100,0

Nota. Cuestionario del Clima organizacional aplicado a los empleados de COLISAM

Figura 6

V2. Desempeño laboral



En relación con la tabla 14 y la figura 9, se demostró cuyo porcentaje de 13.98% de trabajadores que fueron encuestados, manifestaron que el desempeño laboral fue de un nivel malo. Así mismo, el 73.12% de los trabajadores, aseguraron que fue de un nivel regular. Finalmente, solo el 12.90% consideraron que fue de un nivel bueno.

Análisis Bivariado

Tabla 15

Cruce de V1. Clima organizacional y V2. Desempeño laboral

			Desempeño laboral			Total
			MALO	REGULAR	BUENO	
Clima organizacional	MALO	Recuento	4	6	0	10
		% del total	4,3%	6,5%	0,0%	10,8%
	REGULAR	Recuento	9	52	3	64
		% del total	9,7%	55,9%	3,2%	68,8%
	BUENO	Recuento	0	10	9	19
		% del total	0,0%	10,8%	9,7%	20,4%
Total		Recuento	13	68	12	93
		% del total	14,0%	73,1%	12,9%	100,0%

Nota. Ambos cuestionarios

A partir del análisis descriptivo, en correspondencia a la finalidad general que fue se tuvo los resultados descriptivos donde se identificó que el 55.9% de los empleados consideraron que tanto el Clima organizacional y el desempeño laboral fueron de un nivel regular. Por último, el 4.3% de los trabajadores declararon que ambos factores fueron de un nivel malo.

Tabla 16

Cruce de D1. Relaciones laborales y V2. Desempeño laboral

			Desempeño laboral			Total
			MALO	REGULAR	BUENO	
Relaciones laborales	MALO	Recuento	3	9	0	12
		% del total	3,2%	9,7%	0,0%	12,9%
	REGULAR	Recuento	8	43	3	54
		% del total	8,6%	46,2%	3,2%	58,1%
	BUENO	Recuento	2	16	9	27
		% del total	2,2%	17,2%	9,7%	29,0%
Total		Recuento	13	68	12	93
		% del total	14,0%	73,1%	12,9%	100,0%

Nota. Ambos cuestionarios

Se obtuvieron los resultados descriptivos donde se identificó que el 46,2% de los trabajadores consideró que tanto las relaciones laborales como el desempeño laboral eran de un nivel regular. Esto en relación con el objetivo. En respuesta, el 3,2% de los empleados dijo que ambos criterios estaban en un nivel inaceptable.

Tabla 17

Cruce de D2. Compromiso y V2. Desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	
		MALO	REGULAR	BUENO		
Compromiso	MALO	Recuento	3	14	1	18
		% del total	3,2%	15,1%	1,1%	19,4%
	REGULAR	Recuento	10	46	4	60
		% del total	10,8%	49,5%	4,3%	64,5%
	BUENO	Recuento	0	8	7	15
		% del total	0,0%	8,6%	7,5%	16,1%
Total	Recuento	13	68	12	93	
	% del total	14,0%	73,1%	12,9%	100,0%	

Nota. Ambos cuestionarios

Se utilizó un análisis descriptivo para establecer el nivel de responsabilidad del personal de COLISAM en San Juan de Lurigancho, 2022, con su trabajo y productividad, y los resultados dejan ver que la mitad de la plantilla estaba de acuerdo en que ambos factores estaban en niveles satisfactorios. Asimismo, el 3,2% de los trabajadores manifestó que ambos factores eran deficientes.

Tabla 18*Cruce de D3. Compensación y V2. Compromiso organizacional*

			Desempeño laboral			
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
Compensación	MALO	Recuento	0	7	0	7
		% del total	0,0%	7,5%	0,0%	7,5%
	REGULAR	Recuento	12	43	5	60
		% del total	12,9%	46,2%	5,4%	64,5%
	BUENO	Recuento	1	18	7	26
		% del total	1,1%	19,4%	7,5%	28,0%
Total	Recuento		13	68	12	93
	% del total		14,0%	73,1%	12,9%	100,0%

Nota. Ambos cuestionarios

Como resultado del análisis descriptivo, se descubrió que el 46,2% de los trabajadores consideró que su salario y desempeño en el COLISAM de San Juan de Lurigancho 2022 eran satisfactorios. Asimismo, el 0% de los trabajadores manifestó que ambos factores estaban por debajo del nivel.

V. DISCUSIÓN

En referencia al tema de estudio; determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho en el año 2022, en la investigación de Chiang et al. (2010) señalaron que el entorno organizacional es un problema importante ya que es el principal impulsor del desempeño laboral efectivo. Por otro lado, según Baguer (2011), el clima organizacional es el entorno social en el que se desenvuelven el personal de una empresa. De manera similar, Scott y George (2012) sugirieron que, a través del entorno laboral, los trabajadores utilizan plenamente las habilidades que poseen para lograr todos los objetivos del negocio. Para cumplir con el objetivo general, se crearon dos cuestionarios a través de los cuales se encuestó a los operadores de la empresa COLISAM.

Al procesar los datos con la prueba de Spearman se obtuvo una correspondencia positiva de 0,498**, indicando un nivel de significación positivo, es decir, una sigma bilateral de 0,000; por lo que con este valor se aprobó la hipótesis general, en donde se determinó que existe una correspondencia del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de COLISAM en San Juan de Lurigancho en el año 2022. Los resultados están relacionados con el estudio de Santamaria (2020), cuyo objetivo fue conocer cómo interactúan el desempeño laboral y el clima organizacional. Dado que la hipótesis alternativa tenía un valor de significación de $p=0,000$ y $0,05$, se aceptó. Adicionalmente, los resultados de la prueba de Rho Spearman para la correspondencia de las variables mostraron que las mismas están fuertemente correlacionadas positivamente, con $Rho = 0.886^{**}$.

Desde una perspectiva diferente, Pastor (2018) examinó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima. Esto, a su vez, afectó el clima organizacional debido a la solidaridad e incomunicación entre las áreas, lo que impactó negativamente en el desempeño laboral. Esto condujo a la identificación de una correspondencia significativa, con el valor de (bilateral sig.) $p = 0,004$ indicando que hay una correspondencia entre las dos variables. El clima organizacional y el desempeño laboral, según Lipa (2020), presentan una fuerte

correspondencia positiva $Rho = 0.772$ y un valor de (sig. bilateral) $p= 0.000$, indicando que existe conexión entre ambas variables.

En este contexto, con referencia al objetivo específico 1, conocer la relación entre las relaciones laborales y la productividad de los trabajadores de COLISAM en San Juan de Lurigancho en el año 2022; El 46,2% de la fuerza laboral dijo que tanto las relaciones laborales como el desempeño laboral estaban a la par con los estándares de la industria. En respuesta, el 3,2% de los empleados dijo que ambos criterios estaban en un nivel inaceptable. Los hallazgos divergen de lo revelado por Mendoza (2017), quien identificó como problemas la inconformidad de los colaboradores en cuanto a las condiciones de trabajo, la incomunicación, la inspección insuficiente y los requerimientos propios del puesto de trabajo lo que lleva a un clima organizacional restringido que ha un impacto en el desempeño laboral. En este sentido, se logró un valor de correspondencia ($Rho = 0.895^{**}$) y un nivel de significación de $p=0.000$ (sig. bilateral) con un resultado en el Alfa de Cronbach (0.924) de confiabilidad y la prueba Rho de Spearman, indicando que existe una conexión significativa entre ambas variables.

Adicionalmente, en lo que respecta al objetivo específico 2, conocer la relación entre el compromiso y el desempeño laboral de los trabajadores del COLISAM empresa en San Juan de Lurigancho 2022, se encontró que el 49.5 % de la plantilla consideró que tanto su compromiso como su desempeño laboral estaban a la par con los estándares de la industria. El 3,2% de los empleados estuvo de acuerdo y dijo que ambos criterios estaban en un nivel bajo. Esto contrasta con lo que plantea Rojas (2019) en su estudio, cuyo objetivo fue conocer la relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en el personal de la Tacna. Dirección Regional de Salud. Se tomó la decisión de realizar un cuestionario en escala tipo sumativa para ambas variables. Se encontraron niveles altos de clima organizacional con un valor de 55.90 %, nivel medio 42.24% y nivel bajo 1.86%. En la variable compromiso organizacional tuvo un nivel alto de 32.92 %, coincidiendo con el nivel medio 65.22%, así como un nivel bajo obtuvo 1.86 %.

En relación con la meta del objetivo específico 3, conocer la relación entre la compensación y el desempeño laboral de los trabajadores del COLISAM empresa

en San Juan de Lurigancho 2022, se encontró que el 46,2% de la plantilla consideró que tanto su remuneración como su desempeño estaban alineadas a los esquemas de la industria. Además, el 0,0% de los empleados dijo que ambas variables se encontraban en un nivel bajo. A diferencia del estudio, Chiang, Martín y Nuñez (2010) señalan que la investigación del clima organizacional aporta información básica a los estudios de clima organizacional ya que se ha establecido que los individuos se sienten cómodos y agradables cuando sienten el apoyo de su equipo y grupo de trabajo, y existe una buena posibilidad de que todos hagan un gran esfuerzo.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el cumplimiento del objetivo principal, que fue conocer la correspondencia entre la cultura organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022, se concluye que las dos variables presentan una reciprocidad altamente significativa ya que se encontró una reciprocidad positiva de 0.498.
2. Se logró un valor de significación de 0.001 de acuerdo con el objetivo específico 1. Con este valor, la hipótesis fue aceptada. Al identificar que el 46,2% de la fuerza laboral creía que tanto las relaciones como el desempeño laboral se encontraban en un nivel normal, se encontró que existe una correspondencia entre las relaciones laborales y el desempeño de los empleados de la empresa.
3. De acuerdo con la meta específica 2, se halló un mayor nivel de compromiso, así como un mejor desempeño laboral. Finalmente, se alcanzó un nivel de significancia, una sigma bilateral de 0; por lo tanto, con este resultado se aceptó la hipótesis general de que existe una correspondencia entre la dedicación y la productividad de los empleados.
4. Según lo plantea el objetivo específico 3. Se ha aceptado la presunción general de que existe un vínculo entre el salario de los empleados y el desempeño laboral, ya que la importancia se mantuvo en una sigma bilateral de 0,018.

VII. RECOMENDACIONES

1. Dado que la alta dirección de COLISAM es consciente de la conexión positiva en medio del ambiente laboral y la prestación de trabajo, se sugiere que la empresa proporcione a sus empleados información sobre la cultura y los valores de COLISAM. Esto contribuirá a lograr conservar el entusiasmo por parte de los trabajadores, lo que impulsará una buena productividad y rentabilidad de la compañía.
2. Aunque algunos empleados creen que sus condiciones de trabajo son satisfactorias, la empresa puede mejorar su índice de satisfacción de los empleados fomentando una mayor participación de todos ellos mediante el aumento de las actividades interdepartamentales, como se sugiere en la segunda recomendación.
3. Hubo una conexión positiva en medio de la responsabilidad de los trabajadores y la prestación de trabajo por parte de los mismos; en consecuencia, se recomienda que la empresa refuerce el compromiso de los empleados mediante métodos como el reconocimiento del empleado más destacado del mes, la recompensa de los empleados puntuales y cooperativos, o la oferta de oportunidades de formación y desarrollo; esto mejorará el ambiente de trabajo y motivará a los empleados a trabajar más.
4. Por último, se ha obtenido un salario regular, lo que significa que la empresa debe ofrecer una trayectoria profesional a los empleados de más edad, por un lado, y formación continua e incentivos, por otro, para que los empleados entiendan que su bienestar es una prioridad. Esto, a su vez, ayudará a los empleados a alcanzar todo su potencial en sus funciones actuales.

REFERENCIAS

- Anastasi, A & Urbina, S. (1998) *Test Psicológicos*. México: Printed in México
- Baguer, A. (2011) *Dirección de personas: Un timón en la tormenta* (2° ed.) Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.C.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (2ed). México: Person Education.
- Brito, C., Pitre, R. & Cardona, A. (2020). Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company. *Technological information*, 31(1), 141-148. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-141.pdf>
- Carrillo, B., Redondo, P. & Arbeláez, C. (2020). Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company. *Technological information*, 31(1), 141-148. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100141&lang=es
- Chiang, M; Martín, J & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: R.B. Servicios Editoriales S.L.
- Chiavenato, I. (2011.) *Administración de Recursos Humanos*. (9° ed.). México D.F: McGraw- Hill/Interamericana Editores S.A de C.V.
- Coulter, M. & Robbins, S. (2010) *Administración* (10° ed.). México: Pearson Education, México.
- Darío, H. (2016). *Los diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación* (1° ed.). Córdoba: Editorial UniRio.
- Díaz, F. & Carrasco, M. (2018). Effects of organizational climate and psychosocial risks on happiness at work. *Accounting and administration magazine*, 63(4) http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000500002&lang=es
- Editorial Grudemi (2018). *Población estadística*. Recuperado de Enciclopedia Económica. <https://enciclopediaeconomica.com/poblacion-estadistica/>

- García, J. (2016). *El estudio de Clima Organizacional como primer paso para prevenir los Riesgos Psicosociales*. Recuperado de: <http://www.viu.es/estudio-clima-organizacional-primer-paso-prevenir-los-riesgos-psicosociales/>
- Govea, A. & Zuñiga, B. (2020). The organizational climate as a factor in the job satisfaction of a service company. *Research and Business Magazine*, 13(21), 15-22. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003&lang=es
- Haider, S., Jabeen, S. & Ahmad, J. (2018). Moderated Mediation between Work Life Balance and Employee Job Performance: The Role of Psychological Wellbeing and Satisfaction with Coworkers. *Journal of Psychology of Work and Organizations*, 34(1), 29-37. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622018000100029&lang=es
- Imran, R. & Mohammed, S. (2020). The role of high-performance work system and human capital in enhancing job performance. *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 16(3), 195-206. <https://www.proquest.com/docview/2408463864/322EB0218CCF473BPQ/5?accountid=37408>
- Aroapaza, J. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud, Provincia Mariscal Nieto, Moquegua–2018*. (Para optar el título profesional de licenciado en ciencias administrativas y marketing estratégico). Universidad José Carlos Mariátegui. <https://hdl.handle.net/20.500.12819/550>
- Chávez, L. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Mype Voltrailer, Huachipa*. (Para obtener el grado académico de Maestro en Administración de Negocios – MBA). Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47633>

- Padilla, N. & Barrios, A. (2018). *Correspondencia entre clima organizacional y satisfacción laboral en tres empresas de calzado de Piedecuesta, Santander*. (Para obtener el Título de Psicología). Universidad Pontificia Bolivariana. <http://hdl.handle.net/20.500.11912/5263>
- López, B., Aragón, J. Muñoz, M. & Tornell, I. (2021). Quality of work-life and work performance in physicians at the Mexican institute of social security, in the state of Chiapas. *Journal of the Faculty of Human Medicine*, 21(2), 316-325. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000200316&lang=es
- López, E., Hernández, L. & Martínez, J. (2019) The directive management as an enhancer of the improvement of the organizational climate and coexistence in high school. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672019000100792&lang=es
- Malhotra, K. (2004) *Investigación de Mercados* (4 ed.). México D.F: Pearson Education, Inc.
- Martins, L., Zerbini, T. & Medina, F. (2019). Impact of online training on behavioral transfer and job performance in a large organization. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(1), 27-37. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622019000100004&lang=es
- Martínez, E., Rodríguez, J. & Parada T. (2019). Organizational climate: case study of a primary-care health facility in Morelos México. *Health horizon*, 18(3), 347-356. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200774592019000300347&lang=es
- Mendoza, S. (2017). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Llusco–Cusco*. (Para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración). Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22336>

- Mendoza, J. (2021). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal de una empresa de capacitación del Perú, Lima 2021*. (Para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración). Universidad de las Américas.
- Montoya, P., Beijo, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007
- Pedraza, N. (2018). Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492018000100090&lang=es
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. (Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/3466>
- Pecho, J. (2019). *El clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad de Otuzco, La Libertad–2019*. (Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Norbert Wiener.
- Potocino, G. (2018). *Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Programa Generación de Suelo Urbano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima – 2017*. (Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas). Universidad Tecnológica del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/1219>
- Ramos, P., Barrada, J., Fernández, E. & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: the case of the individual work performance questionnaire. *Journal of Work and Organizational*

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622019000300006&lang=es

- Rich, B., Lepine, J. & Crawford, E. (2017). Job Engagement: Antecedents and Effects on Job Performance. *Academy of Management Executive*, 53(3), 144-148. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-141.pdf>
- Rodríguez, J, Martínez, E, Duana, D y Hernández, T. (2020). Medición del Clima Organizacional en una Pyme del Sector Servicios de la Región Centro de Hidalgo. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*. 7(1), 205-217. <https://doi.org/10.22579/23463910.154>
- Rojas Minaya, R. E. (2019). *Clima Laboral y Compromiso Organizacional de la Dirección Regional de Salud de Tacna, Año 2019*. (Para optar el título de Ingeniero Comercial). Universidad Privada de Tacna. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1390>
- Salgado, J., Blanco, S. & Moscoso, S. (2019). Subjective well-being and job performance: testing of a suppressor effect. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(2), 93-102. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622019000200006&lang=es
- Santamaría, J. G. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* (Para optar Maestría en Desarrollo del Talento Humano). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. <http://hdl.handle.net/10644/7204>
- Scott, S. & George, B. (2012). *Administración de Recursos Humanos* (16° ed.). México D.F: Cengage Learning.
- Solano Reátegui, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central-Juanjui, año 2017*. (Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1725>

- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica* (4° ed.). México D.F: Editorial Limusa S.A.
- Toro, I. & Parra, R. (2006). *Método y Conocimiento: Metodología de la Investigación*. Colombia: Fondo Editorial Universidad EAFT.
- Vargas, S. & Flores, M. (2019). Organizational culture and labor satisfaction as predictors of job performance in librarians. *Library research*, 33(79), 149-176. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2019000200149&lang=es
- Wilches Rubio, N. J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minera Texas Colombia*. (Para obtener la Maestría de gestión Social Empresarial). Universidad de Externado de Colombia. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1521>
- Zempual, D., Morales, L. & Freitas, Z. (2021). Management skills and organizational climate in small and medium enterprises. *Administrative investigation*, 50(127), 12705. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782021000100005&lang=es

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

“Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los operarios en la Empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
CLIMA ORGANIZACIONAL	<p>Chiang, Martín y Núñez (2010) La investigación de clima organizacional proporciona conocimientos fundamentales para comprender la calidad y la eficacia de las relaciones del mercado laboral y el desempeño organizacional. Diversos estudios de clima organizacional han demostrado que cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo, es más probable que logren un alto desempeño.</p>	<p>El clima organizacional en los operarios de la empresa COLISAM, es un factor fundamental para que los colaboradores pueden lograr un alto desempeño.</p>	<p>Relacionales laborales</p> <p>Compromiso</p> <p>Compensación</p>	<p>Contrato de trabajo</p> <p>Recursos necesarios</p> <p>Logros</p> <p>Planificación</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Beneficios</p> <p>Incentivos</p> <p>Remuneración atractiva</p>	<p>Se aplicó la escala de Likert</p>

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
DESEMPEÑO LABORAL	El potencial del desempeño laboral de un equipo está determinado por los recursos de cada individuo. Estos recursos incluyen el conocimiento, las destrezas, las habilidades y los rasgos de personalidad pueden hacer que los colaboradores trabajen y equipo. Coulter & Robbins (2010)	El desempeño laboral en los operarios de la empresa COLISAM, para obtener un alto desempeño el clima organizacional debe ser el adecuado.	<p>CONOCIMIENTO</p> <p>HABILIDADES</p> <p>CAPACIDADES</p> <p>PERSONALIDAD</p> <p>COMUNICACIÓN</p> <p>COLABORACIÓN</p>	<p>Experiencia</p> <p>Efectividad</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Desarrollo de actividades</p> <p>Liderazgo</p> <p>Conocimiento</p> <p>Aptitud</p> <p>Actitudes</p> <p>Valores</p> <p>Pensamientos</p> <p>Sentimientos</p> <p>Conductas</p> <p>Asertiva</p> <p>Formativa</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Conseguir los resultados</p> <p>Cooperación</p> <p>Coordinación</p>	Se aplicó la escala de Likert

Anexo 2: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica o instrumento
Problema General:	Objetivos Específicos:	Hipótesis General	Técnica
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022.	Existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022.	Encuesta
Problemas Específicos:	Problemas Específicos:	Problemas Específicos:	Instrumento
¿Qué relación existe entre las relaciones laborales y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022?	Determinar la relación que existe entre las relaciones laborales y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022.	Existe una relación entre las relaciones laborales y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022.	Cuestionario
¿Qué relación existe entre el compromiso y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022?	Determinar la relación que existe entre el compromiso y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022.	Existe una relación entre el compromiso y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022.	
¿Qué relación existe entre la compensación y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022?	Determinar la relación que existe entre la compensación y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022.	Existe una relación entre la compensación y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022.	
Diseño de investigación	Población y Muestreo	Variables	Dimensiones
Tipo y Diseño: Aplicada, No experimental, descriptivo - Correlacional	Población: 279 operarios Muestra: 93 operarios Muestreo: El muestreo a utilizar es un muestreo probabilístico	Clima Organizacional Desempeño Laboral	Relaciones laborales Compromiso Compensación Conocimiento Habilidades Capacidades Personalidad Comunicación Colaboración

Anexo 3: Autorización de la entidad



aspersac2021@gmail.com

999 441 723

calles Las Anemonas Nro.1413 Urb. Las Flores, SJL

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional “

Lima, 16 de setiembre 2022

CARTA N° 203 - 2022 – COLISAM -GG

Dra. YVETTE CECILIA PLASENCIA MARIÑOS
Coordinadora Nacional Titulación PE Administración

Presente. -

Referencia : Carta S/N de fecha 07 de setiembre 2022

Es grato dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, mediante el cual su institución solicita se brinde las facilidades a la **Bach. Stephany Edith Miranda Aquino**, en la ejecución de su investigación titulada “**Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los operarios en la Empresa Consorcio de Limpieza y Saneamiento Ambiental San Juan de Lurigancho 2022**”.

Al respecto, esta gerencia esta presta a otorgar las facilidades solicitadas, para el desarrollo del trabajo de investigación. Para ello, cualquier información solicitada deberá ser remitida oportuna y formalmente ante este despacho.

Agradeciendo la atención prestada, me despido.

Atentamente,



CONSORCIO DE LIMPIEZA Y
SANEAMIENTO AMBIENTAL
CPC. FANNY L. PALLARA SALAZAR
GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS



ASPER
ASEPCHA PERU SAC



NEWSSERG S.A.C.
New Gylhne Servicios Generales S.A.C.



Universidad
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

San Juan de Lurigancho, 07 de septiembre del 2022

Señor(a)
FANNY ISABEL PALLARA SALAZAR
GERENTA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
CONSORCIO DE LIMPIEZA Y SANEAMIENTO AMBIENTAL
AVENIDA REPUBLICA DE CHILE 614 - JESUS MARIA

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial San Juan de Lurigancho y en el mío propio, desearte la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. STEPHANY EDITH MIRANDA AQUINO, con DNI 75074634, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS OPERARIOS EN LA EMPRESA CONSORCIO DE LIMPIEZA Y SANEAMIENTO AMBIENTAL SAN JUAN DE LURIGANCHO 2022", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

**CONSORCIO DE LIMPIEZA Y
SANEAMIENTO AMBIENTAL**
GERENCIA GENERAL - SECRETARIA
MESA DE PARTES

FECHA DE INGRESO: 13/9/22 HORA:
N° DE REGISTRO: 537 N° DE FLS: 01
RECIBIDO POR: [Firma] FIRMA: [Firma]

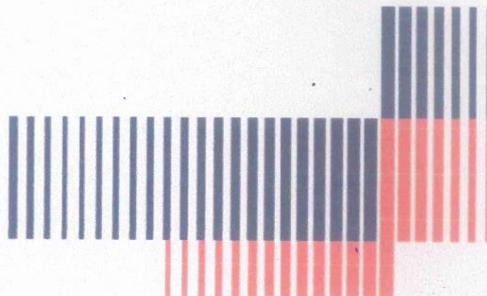
LA RECEPCIÓN DEL DOCUMENTO NO
SIGNIFICA SU CONFORMIDAD

cc: Archivo PTUN.

www.ucv.edu.pe

Atentamente,

Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños
Coordinadora Nacional Titulación
PE Administración



Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO – CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones: Estimados señores, el siguiente cuestionario contiene preguntas relacionadas a cómo percibe usted el clima organizacional en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho. Se pide de favor llenar el instrumento, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados. Marque la opción que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre

Nº	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: Relaciones Laborales						
1	Considera usted que las normas vigentes de su contrato de trabajo son las adecuadas					
2	Considera usted que la empresa le brinda los recursos necesarios para el desarrollo de sus obligaciones					
DIMENSION: Eficiencia						
3	Considera usted que tiene una buena capacidad para solucionar problemas					
4	Considera usted que su desempeño es eficiente					
5	Considera usted que sus objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa					
DIMENSION: Compromiso						
6	Considera usted que logra todos los objetivos comprometidos para el crecimiento de la empresa					
7	Considera usted que planifica para obtener mejores resultados en su trabajo					
8	Considera usted que es responsable con sus actividades					
DIMENSION: Cooperación						

9	Considera usted que hay empatía entre sus compañeros					
10	Considera usted que alcanza todos los objetivos establecidos por el supervisor					
11	Considera usted que es organizativo con sus actividades					
DIMENSION: Competencias						
12	Considera usted que desarrolla todas sus habilidades en las actividades que realiza					
13	Considera usted que se siente motivado al realizar sus actividades diarias					
14	Considera usted que la empresa promueve su desarrollo personal					
DIMENSION: Compensación						
15	Considera usted que sus beneficios como trabajador son reconocidos					
16	Considera usted que los incentivos que brinda la empresa son beneficiosos para su desempeño					
17	Considera usted que la remuneración es atractiva en comparación de otras empresas					

CUESTIONARIO – DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: Estimados señores, el siguiente cuestionario contiene preguntas relacionadas a cómo percibe usted el desempeño laboral en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho. Se pide de favor llenar el instrumento, garantizando el anonimato y confidencialidad de los datos recabados. Deberá marcar la que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre

Nº	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: Conocimiento						
1	Considera usted que emplea su experiencia en su trabajo					
2	Considera usted que es una persona efectiva en las labores encomendadas					
3	Considera usted que toma buenas decisiones en todo el ámbito laboral					
DIMENSION: Habilidades						
4	Considera usted que desarrolla todas las actividades encomendadas					
5	Considera usted que emplea el liderazgo en su trabajo					
DIMENSION: Capacidades						
6	Considera usted que conoce todos los equipos e implementos de seguridad para realizar los trabajos					
7	Considera usted que emplea sus aptitudes para usar maquinas industriales u otros implementos de limpieza					
8	Considera usted que sus actitudes son las adecuadas al realizar sus actividades diarias					
9	Considera usted que emplea los valores de la empresa					
DIMENSION: Personalidad						

10	Considera usted que sus opiniones o pensamientos son respetados					
11	Considera usted que controla sus sentimientos en el trabajo					
12	Considera usted que emplea una buena conducta en su trabajo					
DIMENSION: Comunicación						
13	Considera usted que la comunicación en su área de trabajo es asertiva					
14	Considera usted que la comunicación en su área de trabajo es formativa					
DIMENSION: Colaboración						
15	Considera usted que trabaja en equipo con todas sus compañeras al realizar sus actividades					
16	Considera usted que trabaja en función para conseguir todos los resultados establecidos por la empresa conjuntamente con sus compañeros					
17	Considera usted que sus compañeros son cooperativos al realizar todas las actividades					
18	Considera usted que coordina todas sus labores con su supervisor					

Anexo 5: Validación de instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimados Señores:

Presente. -

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Lima Este, requerimos validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los operarios en la Empresa Consorcio de Limpieza y Saneamiento Ambiental San Juan de Lurigancho 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispensa a la presente.

Atentamente.



Bach. Stephany Edith Miranda Aquino
DNI 75074634

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 01:

Clima Organizacional

El estudio del clima organizacional aporta conocimientos fundamentales para la comprensión de las relaciones laborales y para la calidad y eficiencia de la acción organizativa (...). Muchas investigaciones sobre el contexto organizacional han señalado que es más probable obtener mejores resultados en alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio cuando perciben que tiene las competencias adecuadas para desarrollar su trabajo y cuando son recompensadas y reconocidas como agentes significativos de los resultados organizacionales. (Chiang, Martín y Núñez, 2010, p.13-14)

Dimensión 1: Relaciones Laborales

Javier, L (2012) nos dice que son distintas formas de participación de los colaboradores, además puede referirse a la relación de empleo entre una empresa y un trabajador ya sea en contrato de trabajo escrito o implícito.

Dimensión 2: Eficiencia

Según el diario Gestión (2022) señala que la eficiencia es la relación entre los recursos utilizados y los logros conseguidos dentro de una organización.

Dimensión 3: Compromiso

De acuerdo a la Editorial Etecé (2022) menciona que el compromiso es la capacidad que tiene una persona de cumplir con algo acordado, por lo que es esencial ser una persona comprometida y responsable.

Dimensión 4: Cooperación

La Editorial Etecé (2021) nos dice que la cooperación implica los esfuerzos entre distintos grupos para lograr un objetivo común.

Dimensión 5: Competencias

Es la capacidad de un buen desempeño donde se refleja las habilidades y destrezas de una persona.

Dimensión 6: Compensación

Según Westreicher, G (2018) nos indica que la compensación es lo que recibe un empleado a cambio de su trabajo. Una parte corresponde a los salarios o satisfacción personal.

Variable 02:

Desempeño Laboral

Coulter y Robbins (2010) indican que depende de los recursos es decir del empeño que le podemos aportar o de las habilidades que tenemos para enfrentar problemas y solucionarlas en el acto.

Dimensión 7: Conocimiento

Conjunto de información relacionada con la experiencia o el aprendizaje.

Dimensión 8: Habilidades

Es la capacidad de un individuo al realizar actividades en un tiempo corto.

Dimensión 9: Capacidades

Son todas las aptitudes que tiene una persona para el desempeño de una tarea.

Dimensión 10: Personalidad

Son todas las a características físicas, genéticas y sociales que tiene una persona y que lo hacen único.

Dimensión 11: Comunicación

Proceso de trasmisión de información entre dos o más personas.

Dimensión 12: Colaboración

Trabajar en conjunto para realizar una tarea.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE 01:

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	NIVELES O RANGOS
C L I M A O R G A N I Z A C I O N A L	Relaciones Laborales	Contrato de Trabajo	1. ¿Considera que las normas vigentes de su contrato de trabajo son las adecuadas?	Nunca =1
		Recursos necesarios	2. ¿La empresa le brinda los recursos necesarios para el desarrollo de sus obligaciones?	
	Eficiencia	Capacidad	3. ¿Usted tiene una buena capacidad para solucionar problemas?	Casi Nunca=2
		Desempeño	4. ¿Considera que su desempeño es eficiente?	A veces =3
		Objetivos de trabajo	5. ¿Sus objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa?	Casi Siempre =4
	Compromiso	Logros	6. ¿Considera usted que logra todos los objetivos comprometidos para el crecimiento de la empresa?	Siempre =5
		Planificación	7. ¿Planifica para obtener mejores resultados en su trabajo?	
		Responsabilidad	8. ¿Es responsable con sus actividades?	
	Cooperación	Empatía	9. ¿Hay empatía entre sus compañeros?	
		Alcanzar los objetivos	10. ¿Usted cree que alcanza todos los objetivos establecidos por la empresa?	
		Organización	11. ¿Considera usted que es organizativo con sus actividades?	
	Competencias	Habilidades	12. ¿Considera que desarrolla todas sus habilidades en las actividades que realiza?	
		Motivación	13. ¿Se siente motivado al realizar sus actividades diarias?	
		Desarrollo Personal	14. ¿La empresa promueve su desarrollo personal?	
	Compensación	Beneficios	15. ¿Sus beneficios como trabajador son reconocidos?	
		Incentivos	16. ¿Los incentivos que brinda la empresa son beneficiosos para su desempeño?	
		Remuneración atractiva	17. ¿La remuneración es atractiva en comparación de otras empresas?	

VARIABLE 02

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	NIVELES O RANGOS
D E S E M P E Ñ O L A B O R A L	Conocimiento	Experiencia	18. ¿Usted emplea su experiencia en su trabajo?	Nunca =1
		Efectividad	19. ¿Considera que es una persona efectiva en las labores encomendadas?	
		Toma de decisiones	20. ¿Toma buenas decisiones en todo el ámbito laboral?	Casi Nunca=2
	Habilidades	Desarrollo de actividades	21. ¿Desarrolla todas las actividades encomendadas?	A veces =3
		Liderazgo	22. ¿Emplea el liderazgo en su trabajo?	Casi Siempre =4
	Capacidades	Conocimiento	23. ¿Considera que conocen todos los equipos e implementos de seguridad para realizar los trabajos?	Siempre =5
		Aptitud	24. ¿Emplea sus aptitudes para usar maquinas industriales u otros implementos de limpieza?	
		Actitudes	25. ¿Sus actitudes son las adecuadas al realizar sus actividades diarias?	
		Valores	26. ¿Emplea los valores de la empresa?	
	Personalidad	Pensamientos	27. ¿Sus opiniones o pensamientos son respetados?	
		Sentimientos	28. ¿Controla sus sentimientos en el trabajo?	
		Conductas	29. ¿Emplea una buena conducta en su trabajo?	
	Comunicación	Asertiva	30. ¿La comunicación en su área de trabajo es asertiva?	
		Formativa	31. ¿La comunicación en su área de trabajo es formativa?	
	Colaboración	Trabajo en equipo	32. ¿Trabaja en quipo con todas sus compañeras al realizar sus actividades?	
		Conseguir resultados	33. ¿Trabaja en función a conseguir todos los resultados establecidos por la empresa conjuntamente con sus compañeros?	
Cooperación		34. ¿Sus compañeros son cooperativos al realizar todas las actividades?		
Coordinación		35. ¿Coordina todas sus labores con su supervisor?		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

“Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los operarios en la Empresa Consorcio de Limpieza y Saneamiento Ambiental San Juan de Lurigancho 2022”

Nº	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
	DIMENSION 1						
	Relaciones Laborales						
1	¿Considera que las normas vigentes de su contrato de trabajo son las adecuadas?	x		x		x	
2	¿La empresa le brinda los recursos necesarios para el desarrollo de sus obligaciones?	x		x		x	
	DIMENSION 2	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Eficiencia						
3	¿Usted tiene una buena capacidad para solucionar problemas?	x		x		x	
4	¿Considera que su desempeño es eficiente?	x		x		x	
5	¿Sus objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa?	x		x		x	
	DIMENSION 3	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Compromiso						
6	¿Considera usted que logra todos los objetivos comprometidos para el crecimiento de la empresa?	x		x		x	
7	¿Planifica para obtener mejores resultados en su trabajo?	x		x		x	
8	¿Es responsable con sus actividades?						
	DIMENSION 4	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Cooperación						
9	¿Hay empatía entre sus compañeros?	x		x		x	

10	¿Usted cree que alcanza todos los objetivos establecidos por el supervisor?	x		x		x	
11	¿Considera usted que es organizativo con sus actividades?	x		x		x	
	DIMENSION 5	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Competencias						
12	¿Considera que desarrolla todas sus habilidades en las actividades que realiza?	x		x		x	
13	¿Se siente motivado al realizar sus actividades diarias?	x		x		x	
14	¿La empresa promueve su desarrollo personal?	x		x		x	
	DIMENSION 6	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Compensación						
15	¿Sus beneficios como trabajador son reconocidos?	x		x		x	
16	¿Los incentivos que brinda la empresa son beneficiosos para su desempeño?	x		x		x	
17	¿La remuneración es atractiva en comparación de otras empresas?	x		x		x	
	DIMENSION 7	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Conocimiento						
18	¿Usted emplea su experiencia en su trabajo?	x		x		x	
19	¿Considera que es una persona efectiva en las labores encomendadas?	x		x		x	
20	¿Toma buenas decisiones en todo el ámbito laboral?	x		x		x	
	DIMENSION 8	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Habilidades						
21	¿Desarrolla todas las actividades encomendadas?	x		x		x	
22	¿Emplea el liderazgo en su trabajo?	x		x		x	

	DIMENSION 9	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Capacidades						
23	¿Considera que conocen todos los equipos e implementos de seguridad para realizar los trabajos?	x		x		x	
24	¿Emplea sus aptitudes para usar maquinas industriales u otros implementos de limpieza?	x		x		x	
25	¿Sus actitudes son las adecuadas al realizar sus actividades diarias?	x		x		x	
26	¿Emplea los valores de la empresa?	x		x		x	
	DIMENSION 10	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Personalidad						
27	¿Sus opiniones o pensamientos son respetados?	x		x		x	
28	¿Controla sus sentimientos en el trabajo?	x		x		x	
29	¿Emplea una buena conducta en su trabajo?	x		x		x	
	DIMENSION 11	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Comunicación						
30	¿La comunicación en su área de trabajo es asertiva?	x		x		x	
31	¿La comunicación en su área de trabajo es formativa?	x		x		x	
	DIMENSION 12	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Colaboración						
32	¿Trabaja en quipo con todas sus compañeras al realizar sus actividades?	x		x		x	
33	¿Trabaja en función a conseguir todos los resultados establecidos por la empresa conjuntamente con sus compañeros?	x		x		x	
34	¿Sus compañeros son cooperativos al realizar todas las actividades?	x		x		x	
35	¿Coordina todas sus labores con su supervisor?	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. Africa Calanchez Urribarri

CPP: 000573626

Especialidad del validador: Administración

Correo: dcalanchezbr@ucvvirtual.edu.pe

Teléfono: 935177121

Lugar donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Cargo: Docente



Dra. Africa Calanchez Urribarri
CE. 000573626
Docente investigadora

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado

Dr. Henry Huamanchumo Venegas

Presente. -

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato dirigirme a Usted, para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, soy estudiante del programa de Titulación en Modalidad Taller de elaboración de tesis - Administración de la Universidad César Vallejo en la sede Lima Este, requerimos validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los operarios en la Empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de Consistencias
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispensa a la presente.

Atentamente.



Bach. Stephany Edith Miranda Aquino
DNI 75074634

Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables

“Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los operarios en la Empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
C L I M A O R G A N I Z A C I O N A L	Chiang, Martín, y Núñez, (2010) La investigación de Clima Organizacional proporciona conocimientos fundamentales para comprender la calidad y la eficacia de las relaciones del mercado laboral y el desempeño organizacional. Diversos estudios de clima organizacional han demostrado que cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo, es más probable que logren un alto desempeño.	El clima organizacional en los operarios de la empresa COLISAM, es un factor fundamental para que los colaboradores pueden lograr un alto desempeño.	RELACIONES LABORALES	Contrato de trabajo Recursos necesarios	Se aplicó la escala de Likert
			EFICIENCIA	Capacidad Desempeño Objetivos de trabajo	
			COMPROMISO	Logros Planificación Responsabilidad	
			COOPERACIÓN	Empatía Alcanzar los objetivos Organización	
			COMPETENCIAS	Habilidades Motivación Desarrollo Personal	
			COMPENSACIÓN	Beneficios Incentivos Remuneración atractiva	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
D E S E M P E ÑO L A B O R A L	El potencial del desempeño laboral de un equipo está determinado por los recursos de cada individuo. Estos recursos incluyen el conocimiento, las destrezas, las habilidades y los rasgos de personalidad pueden hacer que los colaboradores trabajen e equipo. Couiter y Robbins (2010)	El desempeño laboral en los operarios de la empresa COLISAM, para obtener un alto desempeño el clima organizacional debe ser el adecuado.	CONOCIMIENTO	Experiencia	Se aplicó la escala de Likert
				Efectividad	
				Toma de decisiones	
			HABILIDADES	Desarrollo de actividades	
				Liderazgo	
			CAPACIDADES	Conocimiento	
				Aptitud	
				Actitudes	
				Valores	
			PERSONALIDAD	Pensamientos	
				Sentimientos	
				Conductas	
			COMUNICACIÓN	Asertiva	
				Formativa	
			COLABORACIÓN	Trabajo en equipo	
Conseguir los resultados					
Cooperación					
Coordinación					

Anexo 4: Matriz de consistencia

“Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los operarios en la Empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica o instrumento
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Qué relación existe entre las relaciones laborales y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022? ¿Qué relación existe entre eficiencia y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022? ¿Qué relación existe entre compromiso y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar la relación que existe entre las relaciones laborales y el desempeño laboral en los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022. Determinar la relación que existe entre la eficiencia y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022. Determinar la relación que existe entre el compromiso y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022.</p>	<p>Hipótesis General: Existe una relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

¿Qué relación existe entre cooperación y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022?	Determinar la relación que existe entre la cooperación y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022		
¿Qué relación existe entre las competencias y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022?	Determinar la relación que existe entre las competencias y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022.		
¿Qué relación existe entre la compensación y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022?	Determinar la relación que existe entre la compensación y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022		
Diseño de Investigación	Población y Muestreo	Variables y Dimensiones	
Tipo y Diseño: Aplicada, No experimental, descriptivo – correlacional.	Población 279 operarios Muestra: 93 operarios Muestreo: El muestreo a utilizar es un muestreo no probabilístico.	Variables	Dimensiones
		Clima Organizacional	Relaciones laborales Eficiencia Compromiso Cooperación Competencias Compensación
		Desempeño Laboral	Conocimiento Habilidades Capacidades Personalidad Comunicación Colaboración

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO – CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones: Estimados señores, el siguiente cuestionario contiene preguntas relacionadas a cómo percibe usted el clima organizacional en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho. Se pide de favor llenar el instrumento, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados. Marque la opción que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre

Nº	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: Relaciones Laborales						
1	Considera usted que las normas vigentes de su contrato de trabajo son las adecuadas					
2	Considera usted que la empresa le brinda los recursos necesarios para el desarrollo de sus obligaciones					
DIMENSION: Eficiencia						
3	Considera usted tiene una buena capacidad para solucionar problemas					
4	Considera usted que su desempeño es eficiente					
5	Considera usted que sus objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa					
DIMENSION: Compromiso						
6	Considera usted que logra todos los objetivos comprometidos para el crecimiento de la empresa					
7	Considera usted que planifica para obtener mejores resultados en su trabajo					
8	Considera usted que es responsable con sus actividades					
DIMENSION: Cooperación						
9	Considera usted que hay empatía entre sus compañeros					
10	Considera usted que alcanza todos los objetivos establecidos por el supervisor					
11	Considera usted que es organizativo con sus actividades					
DIMENSION: Competencias						

12	Considera usted que desarrolla todas sus habilidades en las actividades que realiza					
13	Considera usted que se siente motivado al realizar sus actividades diarias					
14	Considera usted que la empresa promueve su desarrollo personal					
DIMENSION: Compensación						
15	Considera usted que sus beneficios como trabajador son reconocidos					
16	Considera usted que los incentivos que brinda la empresa son beneficiosos para su desempeño					
17	Considera usted que la remuneración es atractiva en comparación de otras empresas					

CUESTIONARIO – DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: Estimados señores, el siguiente cuestionario contiene preguntas relacionadas a cómo percibe usted el desempeño laboral en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho. Se pide de favor llenar el instrumento, garantizando el anonimato y confidencialidad de los datos recabados. Deberá marcar la que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre

Nº	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: Conocimiento						
1	Considera usted que emplea su experiencia en su trabajo					
2	Considera usted que es una persona efectiva en las labores encomendadas					
3	Considera usted que toma buenas decisiones en todo el ámbito laboral					
DIMENSION: Habilidades						
4	Considera usted que desarrolla todas las actividades encomendadas					
5	Considera usted que emplea el liderazgo en su trabajo					
DIMENSION: Capacidades						
6	Considera usted que conoce todos los equipos e implementos de seguridad para realizar los trabajos					
7	Considera usted que emplea sus aptitudes para usar maquinas industriales u otros implementos de limpieza					
8	Considera usted que sus actitudes son las adecuadas al realizar sus actividades diarias					
9	Considera usted que emplea los valores de la empresa					
DIMENSION: Personalidad						
10	Considera usted que sus opiniones o pensamientos son respetados					
11	Considera usted que controla sus sentimientos en el trabajo					
12	Considera usted que emplea una buena conducta en su trabajo					
DIMENSION: Comunicación						

13	Considera usted que la comunicación en su área de trabajo es asertiva					
14	Considera usted que la comunicación en su área de trabajo es formativa					
DIMENSION: Colaboración						
15	Considera usted que trabaja en equipo con todas sus compañeras al realizar sus actividades					
16	Considera usted que trabaja en función para conseguir todos los resultados establecidos por la empresa conjuntamente con sus compañeros					
17	Considera usted que sus compañeros son cooperativos al realizar todas las actividades					
18	Considera usted que coordina todas sus labores con su supervisor					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

“Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los operarios en la Empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022”

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA ₁		RELEVANCIA ₂		CLARIDAD ₃	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
	DIMENSION 1						
	Relaciones Laborales						
1	Considera usted que las normas vigentes de su contrato de trabajo son las adecuadas			x			
2	Considera usted que la empresa le brinda los recursos necesarios para el desarrollo de sus obligaciones	x					
	DIMENSION 2	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Eficiencia						
3	Considera usted que tiene una buena capacidad para solucionar problemas			x			
4	Considera usted que su desempeño es eficiente	x					
5	Considera usted que sus objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa			x			
	DIMENSION 3	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Compromiso						
6	Considera usted que logra todos los objetivos comprometidos para el crecimiento de la empresa			x			
7	Considera usted que planifica para obtener mejores resultados en su trabajo			x			
8	Considera usted que es responsable con sus actividades	x					
	DIMENSION 4	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Cooperación						
9	Considera usted que hay empatía entre sus compañeros			x			

10	Considera usted que alcanza todos los objetivos establecidos por el supervisor	x					
11	Considera usted que es organizativo con sus actividades						
	DIMENSION 5	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Competencias						
12	Considera usted que desarrolla todas sus habilidades en las actividades que realiza			x			
13	Considera usted que se siente motivado al realizar sus actividades diarias			x			
14	Considera usted que la empresa promueve su desarrollo personal			x			
	DIMENSION 6	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Compensación						
15	Considera usted que sus beneficios como trabajador son reconocidos	x					
16	Considera usted que los incentivos que brinda la empresa son beneficiosos para su desempeño			x			
17	Considera usted que la remuneración es atractiva en comparación de otras empresas			x			
	DIMENSION 7	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Conocimiento						
18	Considera usted que emplea su experiencia en su trabajo			x			
19	Considera usted que es una persona efectiva en las labores encomendadas			x			
20	Considera usted que toma buenas decisiones en todo el ámbito laboral			x			
	DIMENSION 8	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Habilidades						

21	Considera usted que desarrolla todas las actividades encomendadas	X					
22	Considera usted que emplea el liderazgo en su trabajo						
	DIMENSION 9	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Capacidades						
23	Considera usted que conoce todos los equipos e implementos de seguridad para realizar los trabajos			X			
24	Considera usted que emplea sus aptitudes para usar maquinas industriales u otros implementos de limpieza	X					
25	Considera usted que sus actitudes son las adecuadas al realizar sus actividades diarias			X			
26	Considera usted que emplea los valores de la empresa			X			
	DIMENSION 10	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Personalidad						
27	Considera usted que sus opiniones o pensamientos son respetados						
28	Considera usted que controla sus sentimientos en el trabajo	X					
29	Considera usted que emplea una buena conducta en su trabajo	X					
	DIMENSION 11	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Comunicación						
30	Considera usted que la comunicación en su área de trabajo es asertiva			X			
31	Considera usted que la comunicación en su área de trabajo es formativa	X					
	DIMENSION 12	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Colaboración						

32	Considera usted que trabaja en equipo con todas sus compañeras al realizar sus actividades			X			
33	Considera usted que trabaja en función para conseguir todos los resultados establecidos por la empresa conjuntamente con sus compañeros	X					
34	Considera usted que sus compañeros son cooperativos al realizar todas las actividades			X			
35	Considera usted que coordina todas sus labores con su supervisor			X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Huamanchumo Venegas Henry Isamel

DNI: 17968344

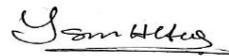
Especialidad del validador: Dr. Ciencias Administrativas

Correo: hhuamanchumov@gmail.com

Teléfono: 999329531

Lugar donde labora: UCV

Cargo: Profesor



Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componer dimensión específica del constructo

³**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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimados Señores:

Presente. -

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Lima Este, requerimos validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los operarios en la Empresa Consorcio de Limpieza y Saneamiento Ambiental San Juan de Lurigancho 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispensa a la presente.

Atentamente.



Bach. Stephany Edith Miranda Aquino
DNI 75074634

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 01:

Clima Organizacional

El estudio del clima organizacional aporta conocimientos fundamentales para la comprensión de las relaciones laborales y para la calidad y eficiencia de la acción organizativa (...). Muchas investigaciones sobre el contexto organizacional han señalado que es más probable obtener mejores resultados en alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio cuando perciben que tiene las competencias adecuadas para desarrollar su trabajo y cuando son recompensadas y reconocidas como agentes significativos de los resultados organizacionales. (Chiang, Martín y Núñez, 2010, p.13-14)

Dimensión 1: Relaciones Laborales

Javier, L (2012) nos dice que son distintas formas de participación de los colaboradores, además puede referirse a la relación de empleo entre una empresa y un trabajador ya sea en contrato de trabajo escrito o implícito.

Dimensión 2: Eficiencia

Según el diario Gestión (2022) señala que la eficiencia es la relación entre los recursos utilizados y los logros conseguidos dentro de una organización.

Dimensión 3: Compromiso

De acuerdo a la Editorial Etecé (2022) menciona que el compromiso es la capacidad que tiene una persona de cumplir con algo acordado, por lo que es esencial ser una persona comprometida y responsable.

Dimensión 4: Cooperación

La Editorial Etecé (2021) nos dice que la cooperación implica los esfuerzos entre distintos grupos para lograr un objetivo común.

Dimensión 5: Competencias

Es la capacidad de un buen desempeño donde se refleja las habilidades y destrezas de una persona.

Dimensión 6: Compensación

Según Westreicher, G (2018) nos indica que la compensación es lo que recibe un empleado a cambio de su trabajo. Una parte corresponde a los salarios o satisfacción personal.

Variable 02:

Desempeño Laboral

Coulter y Robbins (2010) indican que depende de los recursos es decir del empeño que le podemos aportar o de las habilidades que tenemos para enfrentar problemas y solucionarlas en el acto.

Dimensión 7: Conocimiento

Conjunto de información relacionada con la experiencia o el aprendizaje.

Dimensión 8: Habilidades

Es la capacidad de un individuo al realizar actividades en un tiempo corto.

Dimensión 9: Capacidades

Son todas las aptitudes que tiene una persona para el desempeño de una tarea.

Dimensión 10: Personalidad

Son todas las características físicas, genéticas y sociales que tiene una persona y que lo hacen único.

Dimensión 11: Comunicación

Proceso de transmisión de información entre dos o más personas.

Dimensión 12: Colaboración

Trabajar en conjunto para realizar una tarea.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE 01:

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	NIVELES O RANGOS
C L I M A O R G A N I Z A C I O N A L	Relaciones Laborales	Contrato de Trabajo	1. ¿Considera que las normas vigentes de su contrato de trabajo son las adecuadas?	Nunca =1
		Recursos necesarios	2. ¿La empresa le brinda los recursos necesarios para el desarrollo de sus obligaciones?	
	Eficiencia	Capacidad	3. ¿Usted tiene una buena capacidad para solucionar problemas?	Casi Nunca=2
		Desempeño	4. ¿Considera que su desempeño es eficiente?	A veces =3
		Objetivos de trabajo	5. ¿Sus objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa?	Casi Siempre =4
	Compromiso	Logros	6. ¿Considera usted que logra todos los objetivos comprometidos para el crecimiento de la empresa?	Siempre =5
		Planificación	7. ¿Planifica para obtener mejores resultados en su trabajo?	
		Responsabilidad	8. ¿Es responsable con sus actividades?	
	Cooperación	Empatía	9. ¿Hay empatía entre sus compañeros?	
		Alcanzar los objetivos	10. ¿Usted cree que alcanza todos los objetivos establecidos por la empresa?	
		Organización	11. ¿Considera usted que es organizativo con sus actividades?	
	Competencias	Habilidades	12. ¿Considera que desarrolla todas sus habilidades en las actividades que realiza?	
		Motivación	13. ¿Se siente motivado al realizar sus actividades diarias?	
		Desarrollo Personal	14. ¿La empresa promueve su desarrollo personal?	
	Compensación	Beneficios	15. ¿Sus beneficios como trabajador son reconocidos?	
		Incentivos	16. ¿Los incentivos que brinda la empresa son beneficiosos para su desempeño?	
		Remuneración atractiva	17. ¿La remuneración es atractiva en comparación de otras empresas?	

VARIABLE 02

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	NIVELES O RANGOS
D E S E M P E Ñ O L A B O R A L	Conocimiento	Experiencia	18. ¿Usted emplea su experiencia en su trabajo?	Nunca =1
		Efectividad	19. ¿Considera que es una persona efectiva en las labores encomendadas?	
		Toma de decisiones	20. ¿Toma buenas decisiones en todo el ámbito laboral?	Casi Nunca=2
	Habilidades	Desarrollo de actividades	21. ¿Desarrolla todas las actividades encomendadas?	A veces =3
		Liderazgo	22. ¿Emplea el liderazgo en su trabajo?	Casi Siempre =4
	Capacidades	Conocimiento	23. ¿Considera que conocen todos los equipos e implementos de seguridad para realizar los trabajos?	Siempre =5
		Aptitud	24. ¿Emplea sus aptitudes para usar máquinas industriales u otros implementos de limpieza?	
		Actitudes	25. ¿Sus actitudes son las adecuadas al realizar sus actividades diarias?	
		Valores	26. ¿Emplea los valores de la empresa?	
	Personalidad	Pensamientos	27. ¿Sus opiniones o pensamientos son respetados?	
		Sentimientos	28. ¿Controla sus sentimientos en el trabajo?	
		Conductas	29. ¿Emplea una buena conducta en su trabajo?	
	Comunicación	Asertiva	30. ¿La comunicación en su área de trabajo es asertiva?	
		Formativa	31. ¿La comunicación en su área de trabajo es formativa?	
	Colaboración	Trabajo en equipo	32. ¿Trabaja en equipo con todas sus compañeras al realizar sus actividades?	
		Conseguir resultados	33. ¿Trabaja en función a conseguir todos los resultados establecidos por la empresa conjuntamente con sus compañeros?	
		Cooperación	34. ¿Sus compañeros son cooperativos al realizar todas las actividades?	
Coordinación		35. ¿Coordina todas sus labores con su supervisor?		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

“Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los operarios en la Empresa Consorcio de Limpieza y Saneamiento Ambiental San Juan de Lurigancho 2022”

Nº	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
	DIMENSION 1						
	Relaciones Laborales						
1	¿Considera que las normas vigentes de su contrato de trabajo son las adecuadas?	X		X		X	
2	¿La empresa le brinda los recursos necesarios para el desarrollo de sus obligaciones?	X		X		X	
	DIMENSION 2	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Eficiencia	X		X		X	
3	¿Usted tiene una buena capacidad para solucionar problemas?	X		X		X	
4	¿Considera que su desempeño es eficiente?	X		X		X	
5	¿Sus objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa?	X		X		X	
	DIMENSION 3	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Compromiso	X		X		X	
6	¿Considera usted que logra todos los objetivos comprometidos para el crecimiento de la empresa?	X		X		X	
7	¿Planifica para obtener mejores resultados en su trabajo?	X		X		X	
8	¿Es responsable con sus actividades?	X		X		X	
	DIMENSION 4	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Cooperación						
9	¿Hay empatía entre sus compañeros?	X		X		X	

10	¿Usted cree que alcanza todos los objetivos establecidos por el supervisor?	X		X		X	
11	¿Considera usted que es organizativo con sus actividades?	X		X		X	
	DIMENSION 5	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Competencias	X		X		X	
12	¿Considera que desarrolla todas sus habilidades en las actividades que realiza?	X		X		X	
13	¿Se siente motivado al realizar sus actividades diarias?	X		X		X	
14	¿La empresa promueve su desarrollo personal?	X		X		X	
	DIMENSION 6	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Compensación	X		X		X	
15	¿Sus beneficios como trabajador son reconocidos?	X		X		X	
16	¿Los incentivos que brinda la empresa son beneficiosos para su desempeño?	X		X		X	
17	¿La remuneración es atractiva en comparación de otras empresas?	X		X		X	
	DIMENSION 7	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Conocimiento	X		X		X	
18	¿Usted emplea su experiencia en su trabajo?	X		X		X	
19	¿Considera que es una persona efectiva en las labores encomendadas?	X		X		X	
20	¿Toma buenas decisiones en todo el ámbito laboral?	X		X		X	
	DIMENSION 8	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Habilidades	X		X		X	
21	¿Desarrolla todas las actividades encomendadas?	X		X		X	
22	¿Emplea el liderazgo en su trabajo?	X		X		X	

	DIMENSION 9	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Capacidades	X		X		X	
23	¿Considera que conocen todos los equipos e implementos de seguridad para realizar los trabajos?	X		X		X	
24	¿Emplea sus aptitudes para usar maquinas industriales u otros implementos de limpieza?	X		X		X	
25	¿Sus actitudes son las adecuadas al realizar sus actividades diarias?	X		X		X	
26	¿Emplea los valores de la empresa?	X		X		X	
	DIMENSION 10	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Personalidad	X		X		X	
27	¿Sus opiniones o pensamientos son respetados?	X		X		X	
28	¿Controla sus sentimientos en el trabajo?	X		X		X	
29	¿Emplea una buena conducta en su trabajo?	X		X		X	
	DIMENSION 11	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Comunicación	X		X		X	
30	¿La comunicación en su área de trabajo es asertiva?	X		X		X	
31	¿La comunicación en su área de trabajo es formativa?	X		X		X	
	DIMENSION 12	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Colaboración	X		X		X	
32	¿Trabaja en quipo con todas sus compañeras al realizar sus actividades?	X		X		X	
33	¿Trabaja en función a conseguir todos los resultados establecidos por la empresa conjuntamente con sus compañeros?	X		X		X	
34	¿Sus compañeros son cooperativos al realizar todas las actividades?	X		X		X	
35	¿Coordina todas sus labores con su supervisor?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):
El instrumento permite medir las variables

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. CHAVEZ VERA KERWIN JOSE

CE: 003058624

Especialidad del validador: Administración

Correo: kjchavezve@ucvvirtual.edu.pe

Teléfono: 921632053

Lugar donde labora: Universidad César Vallejo

Cargo: Docente



Dr. Kerwin José Chávez Vera
C.E. 003058624
Docente Investigador[®]

Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los operarios en la Empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho 2022", cuyo autor es MIRANDA AQUINO STEPHANY EDITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 30 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO DNI: 07926119 ORCID: 0000-0003-4798-3991	Firmado electrónicamente por: HINFANTE el 01-12- 2022 10:43:30

Código documento Trilce: TRI - 0464382