



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Influencia del ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores
de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate- Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

García Prada, Jean Carlos (orcid.org/0000-0003-2033-174X)

ASESOR:

Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Ismael (orcid.org/0000-0003-4831-9224)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO — PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta tesis la dedico a toda mi familia, en especial a mi madre por su esfuerzo y dedicación en el logro de mis objetivos y ser guías de superación constante de mi vida y fuente de inspiración.

Agradecimiento

Primeramente, agradecer a Dios por permitirme llegar hasta este reto el cual vengo asumiendo con mucha perseverancia.

A mi madre y abuela, quienes me inculcaron buenos principios y valores, su motivación constante y sacrificio fue determinante para alcanzar mis anhelos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "INFLUENCIA DEL AMBIENTE LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA LABORATORIOS PORTUGAL SRL, ATE-LIMA,2022", cuyo autor es GARCIA PRADA JEAN CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 23 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL DNI: 17968344 ORCID: 0000-0003-4831-9224	Firmado electrónicamente por: HENHUAMANCHUMO el 23-11-2023 21:09:08

Código documento Trilce: TRI - 0663430



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GARCIA PRADA JEAN CARLOS estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "INFLUENCIA DEL AMBIENTE LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA LABORATORIOS PORTUGAL SRL, ATE- LIMA,2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
GARCIA PRADA JEAN CARLOS DNI: 75212553 ORCID: 0000-0003-2033-174X	Firmado electrónicamente por: JEGARCIAPR el 13-12- 2023 22:33:29

Código documento Trilce: INV - 1386125

ÍNDICE

Carátula.....	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores	v
Índice de contenidos	vi
Índice de Figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población, muestra, muestreo, y unidad de análisis	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	26
3.6. Métodos de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSION	35
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	
ANEXOS	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles del Ambiente laboral de los trabajadores	29
Figura 2 Niveles de Satisfaccion laboral de los trabajadores	29
Figura 3 Niveles de Union y Apoyo de los trabajadores	29
Figura 4 Niveles del Liderazgo percibido en los trabajadores	29
Figura 5 Niveles del Desempeño de los trabajadores	31
Figura 6 Niveles de Orientacion a Resultados de los trabajadores	31
Figura 7 Niveles de Iniciativa en los trabajadores	32
Figura 8 Niveles de Trabajo en Equipo en los trabajadores	32

RESUMEN

El ambiente laboral ha sido uno de los más impactados durante y después de la pandemia por Covid-19. Así, esta investigación buscó determinar la Influencia del ambiente laboral sobre el desempeño de 53 trabajadores de la empresa Laboratorios Portugal S.R.L. del distrito de Ate. Asimismo, este estudio fue desarrollado bajo un diseño no experimental y es de nivel correlacional. Los instrumentos que permitieron la medición de las variables fueron la Escala de Comportamiento Organizacional (ECO 10) y la Escala de Desempeño Laboral (EDL). Los resultados principales demostraron una correlación significativa entre las dos variables de estudio ($Rho = .621$, $p < .001$). En cuanto al ambiente laboral este fue percibido en un nivel medio por el 52.8% de la muestra; además, en cuanto a la unión y apoyo, así como la satisfacción laboral fueron las dimensiones más representativas, ubicándose en niveles medios en un 49% y 47%, respectivamente. Por su parte, el desempeño fue calificado en niveles altos por el 56%, donde la orientación a resultados alcanzó niveles altos en un 49%. Por último, se encontraron correlaciones directas y significativas entre la satisfacción ($Rho = .555$), unión y apoyo ($Rho = .559$), y liderazgo ($Rho = .489$), con el desempeño.

Palabras clave: Ambiente laboral, desempeño, liderazgo, satisfacción

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has had a significant impact on the work environment. Therefore, this study aimed to determine the influence of the work environment on the performance of 53 employees of Laboratorios Portugal S.R.L in the Ate district. This research follows a non-experimental design and is correlated. The tools used for measuring the variables were the Organizational Behavior Scale (ECO 10) and the Job Performance Scale (EDL). The key findings indicated a significant correlation between the two study variables ($Rho = .621$, $p < .001$). Regarding the workplace environment, it was perceived at a medium level by 52.8% of the sample. Additionally, the dimensions of union and support, as well as job satisfaction, were the most representative, both ranking at medium levels of 49% and 47%, respectively. On the other hand, performance was rated at high levels by 56% of participants, with goal orientation achieving high levels at 49%. Finally, direct and significant correlations were found between satisfaction ($Rho = .555$), unity and support ($Rho = .559$), and leadership ($Rho = .489$), with performance.

Keywords: work environment, performance, leadership, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, aún existen empresas que no son tan conscientes de la importancia del ambiente laboral sobre un entorno de trabajo, en el sentido de que no utilizan recursos para conocer mecanismos para mantener a los colaboradores altamente motivados y con un buen desempeño en el trabajo asignado.

A nivel internacional, de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT,2020) la frase “tener un trabajo conveniente y respetable” resume las expectativas que todo trabajador desea ver cumplidas en el transcurso de los años de su vida laboral. Para Castro (2018) esta frase representa su anhelo por tener un trabajo que le pueda proveer de un salario justo, un lugar seguro para trabajar, la libertad para expresar su propia opinión, un tratamiento igualitario e integral, sin tomar en cuenta su género. Si estas aspiraciones llegaran al cumplimiento, Vera y Suárez (2018) sostienen que ello haría que el ambiente laboral sea uno muy bueno, lo cual tendría una influencia sobre los trabajadores, quienes se volverían más competentes y mostrarían un comportamiento más maduro. En otras, palabras, todo servidor público habría manifestado un mayor compromiso con mostrar una responsabilidad más fuerte hacia su propia organización, siendo más eficaz y eficiente como resultado de su satisfacción laboral. Debido a esto, Vera y Suárez (2018) afirman que, a pesar de que el estudio del clima organizacional es uno de los más complejos y sutiles en el área de recursos humanos, es uno particularmente importante, ya que posibilita el diagnóstico de la satisfacción y el compromiso laborales.

En relación al desempeño laboral, este es definido por Chiang y Ojeda (2017) como la actitud positiva o negativa que los trabajadores muestran hacia la realización de sus actividades en su centro de labores. Bustillos (2016) por su parte, lo describe como los esfuerzos puestos por los trabajadores a nivel profesional para desplegar sus habilidades o capacidades mentales o físicas frente a determinadas oportunidades. En este sentido, para este autor, los trabajadores ocupan una importancia central, ya que son ellos quienes alcanzarán el éxito y la efectividad de sus empresas. Esta última afirmación es la razón por la cual estas empresas se

encuentran constantemente desarrollando, capacitando y optimizando las capacidades de sus recursos humanos para así la denominada ventaja competitiva.

La compañía global de seguro Cigna, a través de su programa Cigna Covid-19 Global Impact (2020) realizó una encuesta en diferentes países en la que se identificó el desempeño laboral de sus empleados, encontrándose que, a pesar del aislamiento social a consecuencia de la crisis sanitaria, se tuvo una mejoría, a pesar de haber tenido jornadas laborales más extensas. De este modo, los resultados generales promedios señalaron que el 76% señaló que sus jornadas laborales han sido más flexibles, mientras que en Tailandia se registró un 90%, en España un 80% y en Emiratos Árabes Unidos un 79%, lo cual indicó que trabajar desde casa aumentó el desempeño laboral en estos países.

Según Sumba et al (2022) en su artículo científico, Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador, citando a (Iglesias, 2018), nos dice que el clima organizacional influye en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una empresa u organización, su origen está en la sociología, en la cual el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas, se enfoca en la importancia del hombre en su campo del trabajo y por su participación en un sistema social.

A nivel nacional, de acuerdo a Aptitus (2019) la plataforma de búsqueda de profesionales por internet, menciona que más del ochenta por ciento de trabajadores (81%) manifiesta que el clima laboral en sus respectivas empresas tiene una repercusión significativa en el desempeño de sus actividades. Además, el clima de la organización tiene una influencia directa sobre no solo sobre la integridad de los trabajadores, sino también sobre la calidad de su trabajo y su motivación, de acuerdo a Joseph Zumaeta, gerente de Aptitus; para quien el nivel óptimo de este último factor viene como resultado de la combinación de un número de componentes.

Por su parte, el diario oficial El Peruano (2018) informó que, no solo la ineficiencia en las organizaciones puede tener un impacto negativo en el

rendimiento de los trabajadores hasta afectarlos en una quinta parte (20%), sino que el salario recibido ya no es por sí solo una garantía del rendimiento laboral de los trabajadores, aún si este clima fuese el ideal. Este mismo informe subraya la importancia para las empresas que tienen una toma de decisiones acertada y un compromiso firme por parte de sus autoridades, pues están ahí para lograr el potenciamiento de las fortalezas de sus subordinados y la superación de debilidades.

A nivel local, la empresa Laboratorios Portugal S.R.L., ubicada en Ate - Lima es una empresa peruana que comercializa y fabrica productos químico-farmacéuticos, sanitarios, dietéticos y productos naturales. Se definió como objetivo principal la determinación de una relación entre el Ambiente laboral y el desempeño de los colaboradores, se tomó una muestra de análisis compuesta por los trabajadores del área de recursos humanos de la empresa localizada en Lima Metropolitana. Asimismo, información preliminar proporcionada por el personal de esta área da cuenta que estos tuvieron alta rotación de personal, tenían demoras en los pagos, no había una comunicación efectiva con los jefes, además de que no percibían el reconocimiento, por parte de sus superiores; causando un desenvolvimiento negativo en el desempeño de los colaboradores. Siento esto así, se consideró fundamental para los intereses de este estudio la identificación de aquellos factores de naturaleza psicosocial y laboral que estuvieron generando menoscabo en el personal, y que a su vez estuvieron repercutiendo significativamente sobre su rendimiento en su centro de labores.

De acuerdo a esto, se formuló como problema general: ¿Cuál es la influencia del ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate - Lima, 2022? Respecto a los tres problemas específicos ¿Cómo influye el desarrollo profesional en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal S.R.L. Ate – Lima, 2022? ¿Cómo influye el trabajo en equipo en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal S.R.L. Ate - Lima, 2022? ¿Cómo influye el salario justo en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal S.R.L. Ate – Lima, 2022?

Según lo expresado en Bernal (2010) la investigación se justificó en estos aspectos fundamentales, a nivel teórico: éste estudio tiene como propósito indagar en la relación existente entre el ambiente laboral y el desempeño en los colaboradores de una empresa químico-farmacéutica de Ate, cuyos hallazgos encontrados servirán como nuevo aporte teórico a las bases ya preestablecidas. Asimismo, estos resultados permitirán tomar acciones inmediatas para generar un mejor ambiente laboral entre los jefes y subordinados; a nivel práctico: los resultados obtenidos serán de gran utilidad para ser aplicados en otras empresas y conocer qué factores propician un ambiente laboral favorable y saludable en los colaboradores, de este modo se pueda propiciar estrategias para mantener y mejorar el clima laboral de la empresa de estudio. Del mismo modo, se busca identificar qué aspectos de la organización afectan el desempeño de los trabajadores para proponer cambios en el área de recursos humanos con el objeto de que los colaboradores se sientan respaldados y satisfechos con los beneficios que le brinde la empresa, de esta manera el rendimiento laboral y el compromiso será significativo para con su empresa; a nivel metodológico: esta investigación hizo uso de la Escala de Clima Organizacional de Pereyra y Cuestionario de Desempeño Laboral de Montoya, herramientas de recolección de datos las cuales ambas cumplieron satisfactoriamente con un grado de rigor científicos para poder ser aplicadas, en este caso de validez y confiabilidad obtenidos por medio de la técnica de validación por juicio de expertos.

El cumplimiento y corroboración de estas propiedades psicométricas le dieron a este estudio no solo seriedad sino también precisión científica, lo cual aseguró la importancia de sus resultados. A nivel Social: el principal aporte de esta investigación es que la empresa al ver la realidad problemática logre enmendarse ya sea por medio de reconocimientos o premiaciones. De esta forma los colaboradores podrán sentir una mejora en su entorno de trabajo. Ñaupas et al. (2018)

En relación con el objetivo general se planteó: Determinar cómo influye el ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate – Lima, 2022. Con relación a los objetivos específicos, se plantea

como el primero: Determinar cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate – Lima, 2022. Segundo: Determinar cómo influye la unión y apoyo en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate – Lima, 2022 Tercero: Determinar cómo influye el liderazgo en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate – Lima, 2022.

Por último, la hipótesis general del presente estudio es: El ambiente laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate 2022. Asimismo, se plantean como hipótesis específicas: La satisfacción laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate – Lima, 2022. La unión y apoyo influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate – Lima, 2022. El liderazgo influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate – Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Según Huamán (2023) quien tuvo como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una muestra de 30 colaboradores de una caja municipal de Lima, quienes fueron seleccionados bajo un muestreo de tipo no probabilístico. El estudio siguió un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional-descriptivo. Los cuestionarios empleados fueron: El cuestionario de Work Environment Scale (WES) de Moos y la Escala de Desempeño Laboral Individual de Koopmans. Los hallazgos evidenciaron que las dos variables de estudio se asociaron de forma directa y moderada entre sí ($r=.516$). Además, el clima organizacional y el desempeño alcanzaron niveles aceptables por el 59% y 60%, respectivamente, concluyéndose que la gestión y promoción del ambiente laborales positivos por medio del reconocimiento laboral, consideración de las necesidades de cada área, y la comunicación efectiva, impulsaran un mejor aprovechamiento de las capacidades de los trabajadores y conseguir un mejor rendimiento que conlleve a la consecución de los logros.

A nivel nacional, podemos citar a La Rosa (2022) quien investigó la relación entre el clima laboral y el desempeño de 76 colaboradores de la Dirección General del Trabajo. La idea de este estudio surgió debido a la mala atención que los clientes percibían recibir de los trabajadores del municipio, en donde no se brindaban soluciones a los problemas en una forma en que estos se sintieran satisfechos con el servicio brindado. Este estudio se siguió un diseño no experimental y de tipo básico. Para recoger la información precisa se utilizaron el Cuestionario de Clima Organizacional de Palma y el Cuestionario de Desempeño laboral de Granados, los cuales permitieron establecer una relación fuerte entre ambas variables de análisis $r= 0.925$. Además de ello, las dimensiones responsabilidad 0.760, liderazgo y trabajo en equipo 0.848, desarrollo personal 0.837 se asociaron directamente con el desempeño laboral, es decir las dimensiones reconocidas en el clima organizacional juegan un rol significativo en el desempeño de los trabajadores de estudio.

Por su lado, Lozano (2022) llevó a cabo un estudio en el distrito de Loreto ubicado en el departamento de San Martín, en el cual buscaron medir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una muestra de 75 trabajadores de una Red de Salud. La investigación fue explicativa, de nivel correlativo-descriptivo. Se elaboraron dos cuestionarios tipo Likert, para analizar las dos variables, además; se comprobó que las dos escalas cumplieron con los índices aceptables de confiabilidad y de validez. A partir de los resultados que arrojó la investigación se pudo comprobar una asociación de nivel medio $r = 0.463$ entre ambas variables. El clima organizacional se ubicó en niveles medios por un 84%, por otra parte, el desempeño estuvo presente en un nivel alto con un 99%. Se logró demostrar que las compensaciones, la comunicación y la motivación se asociaron directamente con la dimensión desempeño.

Por lo tanto, Mautino (2021) se planteó como objetivo de estudio determinar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en 149 trabajadores de la municipalidad de Huaraz. El estudio siguió una metodología descriptiva correlacional de enfoque cuantitativo, asimismo se utilizó dos encuestas, las cuales fueron construidas por el propio investigador, demostrando ser válidas y confiables para su aplicación. Los hallazgos principales evidenciaron que el 48.1% percibe un clima organizacional favorable, mientras que la comunicación estuvo presente en niveles bajos por un 38%. En cuanto al desempeño laboral esta fue calificada como regular por el 59.3% de la muestra. De forma general se pudo establecer una relación directa y significativa ($p < 0.05$) entre ambas variables de estudio, así también lo fue entre la realización personal, involucramiento y condiciones laborales con el desempeño laboral.

Así mismo, Chira (2023) se propuso determinar de qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de 65 colaboradores de un hospital privado de Chiclayo. El estudio fue de diseño no experimental y de tipo correlativo. Las herramientas de medición fueron construidas por el propio investigador, consiguiendo cumplir con los aspectos psicométricos de validez y confiabilidad para su aplicación. El investigador corroboró que las dos variables de estudio se correlacionaron positivamente $r = 0.657$ y en un grado significativo $p = 0.000$.

Asimismo, la dimensión cultura institucional y las relaciones interpersonales se asociaron directamente con el desempeño, adaptativo y de la tarea. En relación a las frecuencias relativas del desempeño laboral esta se ubicó en una categoría media en el 56 % de los participantes, al igual que el clima organizacional la cual fue percibida en niveles medios por el 54%. De forma general se puede concluir que el clima organizacional resultó ser un factor que favorece un mejor desempeño de los colaboradores, lo cual hace necesario llamar la atención a las autoridades de los centros de salud, para que estos integren programas que velen por el bienestar del empleado, junto al soporte de bioseguridad que les permitan a los colaboradores efectuar sus actividades de forma efectiva dentro de un espacio seguro y con los recursos pertinentes para llevar a cargo su labor.

Por su lado, Cardenas (2021) buscó demostrar el efecto del clima organizacional sobre el desempeño laboral de 50 colaborados de un centro de salud privado de Tarapoto. Esta investigación persiguió un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y descriptivo, en donde el investigador construyó los instrumentos psicométricos para medir las dos variables de investigación, siendo validados por 3 jueces expertos y confiables con un alfa de Cronbach de 0.850 y 0.830 para el clima organizacional y el desempeño. Los resultados a nivel descriptivo indicaron que el 74% de trabajadores calificó su clima laboral como en un nivel medio, sintiéndose poco motivados con los que le ofrece su organización (48.6%), en cuanto al nivel de responsabilidad con su puesto de trabajo fue calificado en un nivel regular por un 54.3%. En relación al desempeño que vienen realizando un 57% de los participantes evidenció niveles moderados en la misma. En cuanto al objetivo que persigue este estudio, se pudo encontrar que las dos variables fueron correlatos moderados y directos entre sí $\rho = 0.728$. Además, el liderazgo, la responsabilidad, y motivación dentro de la empresa se asoció directamente y de forma significativa ($p < 0.05$) con el desempeño laboral.

En el ámbito internacional encontramos el estudio de Achote et al. (2022), quienes desarrollaron una investigación en México que buscó conocer los beneficios que conlleva a tener un buen ambiente laboral sobre el desempeño laboral de 169 trabajadores del área de salud. El autor desarrolló su estudio en

base a un diseño experimental y de tipo correlativo. El Cuestionario de Clima Organizacional de Palma y La Escala de Desempeño Laboral de Rodríguez fueron las herramientas empleadas para la medición de las variables. Se pudo constatar que el clima organizacional es un factor predictor sobre la segunda variable de estudio, siendo una proyección directa y significativa entre ambas variables ($r = .930$).

Asimismo, se obtuvo que el empleado no percibe un liderazgo democrático en su organización, también no mantendría una comunicación positiva con sus superiores. Asimismo, los empleados no se encontrarían implicados con su labor dentro de la empresa y no sentirían motivación intrínseca por seguir cumpliendo con sus laborales. Se puede concluir que a medida que los trabajadores perciben un clima saludable estos tendrán a influir directamente en su desempeño laboral.

Mendoza (2022) en Colombia llevó a cabo un análisis descriptivo correlacional de un grupo de trabajadores administrativos de la Universidad Pedagógica y Tecnológica (UPTC) con respecto a las variables clima organizacional y desempeño laboral. Los datos para el análisis fueron recabados mediante encuestas sobre una muestra de 75 trabajadores, entre los que se contaban con instructores, empleados, y practicantes; y estos posteriormente fueron encuestados con el Cuestionario de Litwin y Stringer y el Cuestionario de Rendimiento Laboral de Koopmans. Los resultados dejaron en evidencia que la gestión adecuada de las situaciones problemáticas y los canales de comunicación, las buenas relaciones interpersonales, y las actitudes positivas tienen un impacto considerable (80%) en el desempeño de las tareas asignadas, y en donde éstas últimas fueron calificadas como tales al 53%. En este sentido, se concluyó que el clima organizacional presenta una asociación directa y fuerte con la variable desempeño laboral ($r = .774$, $p = .001$).

Pino et al. (2021) en Ecuador realizó un análisis cuantitativo y de tipo descriptivo-correlacional acerca de la forma cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral en el personal de salud de un hospital en Tungurahua. Los datos para el análisis fueron recolectados por medio de cuestionarios tipo Likert

sobre una muestra constituida por 30 trabajadores. Los resultados señalaron que, mientras solo una décima parte de la muestra (10%) señaló que la comunicación interpersonal funciona bien en los equipos de trabajo raramente, por debajo de la quinta parte (17%) afirmó que ésta se da en ocasiones. Además, mientras por debajo de la décima parte de la muestra (7%) señaló que algunas veces el entorno les ayuda en el desenvolvimiento adecuado de sus labores, más del cuarenta por ciento (43%) aseveró que casi siempre este se los permite. Adicionalmente, aunque solo un 7% afirmó cumplir algunas veces las políticas sobre los niveles de producción de este centro de salud, un 43% declaró que si las cumple casi siempre. En conclusión, se pudo relacionar al clima organizacional y al desempeño laboral como correlatos directos ($r = .548$).

En el caso de, López (2021) llevó a cabo un estudio correlativo-descriptivo, no experimental en Ecuador, donde buscó medir la asociación entre el clima organizacional (CO) y el desempeño organizacional. Los instrumentos de medición fueron elaborados por el propio investigador los cuales fueron validados previamente antes de recoger los datos de la población de estudio. El clima organizacional estuvo fue percibido como regular por un 54%, y el desempeño obtuvo niveles altos por el 61% de la muestra. Se pudo establecer que los participantes que mantenían un CO alto tenían una mayor probabilidad de presentar un adecuado desempeño laboral ($r = 0.581$). Asimismo, la motivación y la comunicación también influyeron directamente en el desempeño laboral ($r = 0.615$ y $r = 0.526$). Se puede concluir que para mejorar la percepción de la CVL se debe promover estrategias que impulsen la consecución de logros y evaluar periódicamente el nivel de desempeño.

Santamaría (2020) buscó investigar el efecto que tiene el clima organizacional sobre el desempeño de 106 colaboradores de una empresa comercial de Ecuador. El autor siguió una investigación de tipo aplicada y de diseño no experimental. Las escalas fueron elaboradas a criterio del investigador, siendo sometidos a pruebas de validez y fiabilidad, cuyos resultados fueron positivos 0.91. Dentro de los hallazgos principales se demostró que el 61% de los participantes afirmó que existe un clima laboral bueno en su empresa, otro 59% refirió que el

liderazgo fomenta el trabajo en equipo en un 57%. En cuanto al desempeño esta fue calificada en niveles altos por el 55% de la muestra. Por último, se pudo demostrar la asociación entre ambas variables de estudio $r = 0.647$, así como también las dimensiones comunicación, reconocimiento, trabajo en equipo y liderazgo mostraron correlaciones directas y significativas ($p < 0.001$). Se puede concluir que el clima organizacional es un factor clave que incide potencialmente de forma positiva en el desempeño laboral de los trabajadores.

Por su lado, Mussó y Murillo (2020) se propusieron explicar la relación existente entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en 350 colaboradores de una empresa farmacéutica de Ecuador. La metodología empleada fue de tipo correlacional, y con un diseño no experimental, los instrumentos que buscaron cuantificar las respuestas de los participantes fueron el Cuestionario de Clima Organizacional de Palma y el Cuestionario de Rendimiento Laboral de Koopmans, los cuales fueron modificados de acuerdo a las características de la muestra de estudio. Se pudo demostrar que ambas variables de estudio se correlacionaron de forma directa entre sí ($r = .901$), además de que el 63% de los participantes indicaron percibir un buen clima laboral, así como afirman contar con la seguridad para desempeñarse dentro de sus actividades (48%). Asimismo, las dimensiones efectividad, el cumplimiento de metas y la eficiencia laboral influyeron de forma positiva en la comunicación interpersonal y la motivación de sus colaboradores.

También, Gonzáles y Morales (2020) se dedicaron a analizar la relación o el efecto que tiene el clima organizacional sobre el desempeño de 128 funcionarios de Ecuador. El autor consideró necesario conocer las causas que influyen no cumplir el reglamento interno y la poca capacidad para socializar. El enfoque empleado para este estudio fue de tipo cualitativo y cuantitativo, y con un diseño correlacional. Los cuestionarios de evaluación fueron elaborados por los propios investigadores, de los cuales fueron validados previamente antes de ser aplicados. Entre los hallazgos más destacados se pudo conocer que las dimensiones comunicación, reconocimiento, relaciones interpersonales, entorno físico y delegación de funciones se relacionaron de forma significativa ($p > .05$) con el

desempeño. Por último, se pudo demostrar que la relación entre las dos variables de estudio fue significativa y fuerte (0.959).

Saidi et al. (2019) en Malasia, llevaron a cabo un estudio que busco medir la percepción del ambiente laboral de 87 colaborados de un municipio sobre su desempeño, bajo un diseño no experimental, de nivel descriptivo y correlacional. Los instrumentos de medición fueron diseños y validados por los mismos investigadores, los cuales cumplieron con presentar validez y confiabilidad pertinente para ser aplicados. Los resultados revelaron que el ambiente físico ($r=.471$), las relaciones interpersonales ($r=.426$), seguridad ocupacional ($r=.311$), y las horas de trabajo datos ($r=.415$) se correlacionaron de forma directa con el rendimiento de los empleados. Asimismo, se demostró que el apoyo del supervisor fue el factor dominante para asegurar un ambiente laboral positivo. En cuanto a los porcentajes de los niveles de cada variable, están tendieron hacer promedias por un 45% (ambiente laboral) y 57% (desempeño).

Con referencia a las teorías sobre la primera variable, ambiente laboral, Segredo & Reyes (2004) señalaron que este se puede ver como uno de los enfoques que la administración utiliza para alcanzar determinados objetivos, tales como disminución de los costos, liderazgo en los cambios, aumento de la productividad y reducción del ausentismo, los cuales promueven un mayor vínculo entre los sistemas organizativos y el personal. Asimismo, para Rodríguez et al. (2010), el ambiente laboral fue visto como la agrupación de las facilidades o dificultades que los trabajadores encuentran en sus respectivos caminos y que pueden tener un efecto en el incremento o disminución de sus niveles de productividad. Es por esta razón, de acuerdo a estos autores, que las mediciones correspondientes al ambiente laboral tienen que colegirse en relación a las percepciones que tienen los trabajadores sobre las trabas que encuentran, y cómo estas tiene un influjo sobre los procesos internos o externos que forman parte de las acciones necesarias para el logro de sus objetivos.

Rodríguez (2016), por su parte, aseveró que el ambiente laboral de las empresas tiene una relación directa no solo con sus respectivas culturas

organizacionales, sino también con la influencia que tiene el ambiente sobre cada miembro de su organización. En este sentido, para la investigación de este autor, tanto el ambiente laboral como sus repercusiones en el desempeño de los trabajadores de las pymes ecuatorianas tienen que ser tomadas muy en cuenta, ya que determinarán los niveles de buena comunicación y de clima cuando estos lleven a cabo sus respectivas tareas.

Asimismo, Brown (1990) afirmó que el ambiente laboral está constituido por las percepciones comunes que se tienen acerca del medio laboral, entre las cuales se pueden mencionar el clima laboral en general, los procedimientos administrativos, las prácticas de comunicación al uso, las políticas de la organización, las relaciones laborales, la calidad de la capacitación, y los estilos de supervisión. Además, este fue definido por Chiavenato (2011) como la atmósfera presente entre los trabajadores, la cual se encuentra en estrecha conexión con su nivel de motivación y da una idea clara de las capacidades motivacionales del ambiente, la cual si favorable, proporcionará a los miembros de una mayor moral y sensación de satisfacción personal, pero desfavorable, cuando éstas no se alcanzan. Además, Luthans (2002) sostuvo que el ambiente laboral es el conjunto de sentimientos que el ambiente de trabajo transfiere a los miembros de la organización, los cuales se reflejan en la realidad en la calidad de las relaciones con los proveedores, la atención hacia los clientes, y el tratamiento y la interacción mutua entre las personas.

Así también, Tagiuri y Litwin (1968) manifestaron que el ambiente laboral es una propiedad o cualidad propia de la atmósfera interna perteneciente a la organización que: (a) posee una duración relativa; (b) tienen una influencia significativa sobre los trabajadores; y (c) puede ser experimentada o percibida. Por su parte, Campbell (1970) lo consideró como un atributo compuesto por un número de características específicas y relativamente duraderas pertenecientes al ambiente interno organizacional, a partir del cual se puede inferir como la organización trata a sus trabajadores y desarrolla su ambiente. Para García (2009), no solo el ambiente laboral es un factor esencial para el desarrollo de las empresas,

sino también su diagnóstico y mejoramiento por medio del estudio tiene un efecto directo sobre el llamado espíritu organizacional.

Por otra parte, de acuerdo a Villanueva (2017), el funcionamiento eficiente de las empresas depende en gran medida de que estas puedan ofrecer y sostener un ambiente laboral armonioso. Este último quiere decir, de acuerdo a este autor, un lugar en donde los factores psicológicos relacionados al buen desempeño de las actividades sean tomados cuidadosamente en consideración, lo cual, a su vez, se materializa en una comprensión cabal por parte de la organización de las percepciones que sus trabajadores recogen de sus centros de labores. Estas percepciones al final de cuentas se traducirán como las dificultades o facilidades que estos encuentren a lo largo de su gestión buscando un mejor desempeño.

Esto es también sostenido por Ponce et al. (2014), quienes afirmaron que las percepciones que se recogen de los recursos humanos involucrados en la consecución de las metas empresariales (es decir, el ambiente laboral) tienen una influencia significativa tanto en su proceso como desarrollo. En esta misma línea de pensamiento, Peraza & Remus (2004) manifestaron que dichas percepciones (producto de la subjetividad de los trabajadores) son las que realmente insuflan vitalidad al ambiente laboral y que las direcciones de las organizaciones son las directamente responsables de la creación de ambientes favorables o desfavorables para el trabajo.

De su parte, Louffat (2017), de acuerdo a sus estudios, planteó la existencia de 4 factores que tienen una influencia substancial sobre el ambiente laboral, los cuales juegan un rol importante en el sostenimiento del mejor clima organizacional posible, a saber: (a) el control: etapa consistente en la observación de los diferentes procesos de la empresa, tales como los de la evaluación de desempeño, reclutamiento, talento humano, o de otras actividades; (b) la dirección: esta consiste del grupo de directores de la empresa y la percepción que estos tienen acerca de cómo se deben llevar a cabo la resolución de conflictos, las negociaciones, la supervisión, la motivación y el liderazgo dentro de la organización; (c) la organización: consistente de todos aquellos componentes organizacionales,

manuales y procedimientos que dan forma al modelo organizacional y estructural de la empresa; d) la planeación: conformada por las estrategias de la organización, los procedimientos, las políticas y los niveles de satisfacción de los empleados de acuerdo a las metas planteadas por la visión y misión de la organización.

Asimismo, Likert (1967) y su teoría del ambiente en las organizaciones estableció que el comportamiento de los trabajadores se encuentra en relación directa con el comportamiento de los miembros del área administrativa. Es decir, las condiciones organizacionales de trabajo establecidas por estos últimos determinarán ciertas percepciones en los subordinados, lo cual desencadenará ciertas reacciones en estos. Además, este autor señaló que son tres los factores o componentes que tiene un efecto considerable en los trabajadores y en especial en sus percepciones individuales del ambiente laboral, a saber: (a) variables causales: entre las cuales se pueden mencionar a las actitudes, la competencia, las decisiones, y la estructura tanto administrativa como organizativa; es decir, variables independientes que determinarán la dirección hacia la cual la organización experimentará su evolución y acumulará sus resultados; (b) variables intermedias: entre las cuales se pueden mencionar la toma de decisiones, el rendimiento y la motivación; es decir, variables centradas en obtener una medición del estado interno de la organización; y (c) variables finales: entre las cuales se pueden mencionar las pérdidas y ganancias, así como la productividad; es decir, variables nuevas que se crean como resultado de la influencia de las variables causales e intermedias, y se utilizan para obtener una medición de los resultados obtenidos por la organización.

Pereyra (2015) quien tomando como base el modelo de Gómez y Vicario del año 2008, diseñó una escala con adaptación a la realidad del Perú, en donde se pueden medir los ambiente laborales por medio de ocho factores, a saber: (a) Liderazgo: este factor mide el nivel de manejo con inteligencia, responsabilidad y motivación de los encargados de la organización visto a través del punto de vista de los colaboradores; o vale decir, es el factor que mide el nivel de influencia que el don de mando y la capacidad de toma de decisiones de los superiores tienen sobre el desempeño de sus subordinados; (b) Motivación: este mide qué tanta

motivación y qué condiciones los trabajadores reciben para que estos puedan identificarse con las metas de la organización para la que trabajan, lo cual se reflejará en la responsabilidad, compromiso, y calidad que estos muestren durante la realización de sus labores; (c) Beneficios: este mide el nivel de retribución por la calidad del trabajo realizado por parte de la organización visto desde la percepción de los trabajadores, el cual se verá reflejado a través de recompensas y estímulos, tales como premios, bonos, incentivos, vacaciones, y aumentos de salario; (d) Consideración de directivos: este mide el nivel de apoyo que los encargados de la organización otorgan a sus subordinados, el cual se reflejará en la forma como los primeros comunican su amabilidad y respeto hacia sus trabajadores.

(e) Unión y apoyo: este midió no solo el nivel de integración, compromiso, y comunicación entre los trabajadores de la organización mismos sino también la percepción de estos mismo en relación a la ayuda y el apoyo que reciben de sus pares, lo cual es un componente esencial para la sensación de que se trabaja en equipo; (f) Relaciones sociales: este mide el nivel de percepción que los trabajadores tienen de la atmósfera de trabajo con sus pares, en la cual se debería reflejar la buena comunicación, camaradería y amistad, componentes que llevan a la realización óptima de las labores en equipo; (g) Autonomía: este mide los niveles de independencia en el trabajo y libertad de elección que se tienen vistos desde la percepción de los trabajadores, lo cual se ve reflejado en el nivel de decisión que estos se permiten a la hora de la realización de sus labores; y (h) Satisfacción: este mide los niveles de satisfacción por la consecución de objetivos y metas, así como también reconocimiento por el trabajo realizado, productos de la satisfacción por trabajar y estar en un ambiente grato, pero vistos desde la percepción de los trabajadores. Todos estos elementos, de acuerdo a estos autores, llevan a la generación de un ambiente laboral, en donde se generará una determinada motivación y comportamientos con consecuencias hacia la organización, en formas tales como la reputación, innovación, adaptación, accidentabilidad, satisfacción, productividad y el ausentismo.

Con respecto a la variable desempeño laboral, para Landy y Conte (2005) son el conjunto de comportamientos y acciones esenciales para el cumplimiento de

las metas organizacionales planteadas. Estos comportamientos y acciones están siendo constantemente evaluadas de acuerdo al desempeño mostrado por cada trabajador. Para estos autores, el desempeño laboral no está en relación a acciones resultantes, sino más bien a la acción misma, al cumplimiento de la tarea. De manera similar, para Robbins (2004), viene a representar el cumplimiento de todas aquellas labores que se deben realizar en la producción de un servicio o bien, así como también el conjunto de valores asociados a la realización de dichos valores.

Para el Ministerio de Salud del Perú (MINSA, 2011), fue la ejecución con eficiencia de que trae satisfacción psicológica individual como orgullo dentro de la organización. El desempeño con eficiencia resulta, de acuerdo a los supervisores y superiores de esta institución, en una muy buena productividad, caracterizada finalmente por aquellos trabajadores que son capaces de iniciar, llevar a cabo y finalizar las tareas haciendo uso del menor esfuerzo y recursos, pero aun así obteniendo resultados de muy buena calidad.

Asimismo, Dessler (2009) aseveró que, aquellos trabajadores que llevan a cabo su desempeño de manera adecuada se plantean metas organizacionales y cuya consecución la obtienen haciendo uso del menor tiempo posible a la vez que utilizando recursos de buena calidad en poca cantidad de la empresa. El proceso de este logro, a su vez, dejará en evidencia las habilidades y conocimientos del trabajador con tal desempeño.

Bittel (2000) agregó que, las expectativas creadas por los trabajadores acerca del mismo trabajo, sus actitudes hacia el logro, e incluso sus deseos de armonía tiene una gran influencia en su desempeño en la realización de sus labores. En este sentido se puede afirmar entonces que este se encuentra en relación con los conocimientos y habilidades que se encuentran en sintonía con sus propias expectativas.

En relación a los Métodos de evaluación del desempeño Alles (2008) manifestó que estos proporcionan descripciones con exactitud y confiabilidad sobre la manera en cómo los trabajadores llevan a cabo la realización de sus puestos de

trabajo; asimismo, este autor destaca los siguientes 3 métodos, a saber: (1) Evaluación del desempeño (vertical-90°): Se hace uso de esta herramienta a fin de realizar un análisis “de arriba abajo” de los trabajadores a un nivel jerárquico; es decir, es una evaluación desde los superiores hacia sus subalternos, tomando consideración sus valores conductuales y subjetivos. Este análisis es una combinación de competencias y objetivos, razón por la cual la evaluación se basa en la ejecución de los trabajadores de sus labores diarias; (2) Evaluación del desempeño 180°: La utilización de esta herramienta sofisticada conocida también como retroalimentación (*feedback*) busca la evaluación del trabajador por su medio circundantes: superiores, colegas, y clientes externos. No es necesario una evaluación de todos contra todos, sino un número moderado de trabajadores; sin embargo, a mayor número de evaluadores, más objetiva la calidad del análisis; y (3) Evaluación del Desempeño 360°: La cual de acuerdo a Alles (2008), proporciona una evaluación desde todo el entorno del individuo: clientes externos e internos, colegas, subordinados, áreas y jefes.

En este sentido, permite una mirada completa y global de un trabajador al poder obtener apreciaciones desde todos los ángulos de su desempeño. De este modo, se puede apreciar que estas diferentes evaluaciones difieren entre sí por el alcance que tienen cada una, observándose que este va en aumento desde la denominada vertical de 90°, volviéndose más y más global cada vez. Asimismo, el presente estudio de investigación hizo uso de la evaluación de 90 grados, es decir, aquella que se realiza entre un jefe y su subordinado, pues al ser una examinación directa se puede llegar a conocer de primera mano si el desempeño del trabajador es el mejor o no.

Asimismo, Chiavenato (1994) indicó otras técnicas, tales como (a) El método de la escala gráfica: el cual, a través de criterios de desempeño con pesos establecidos con antelación y de una tabla de doble entrada, posibilita una evaluación de los trabajadores. Así, de acuerdo a este autor, mientras su fácil aplicación y comprensión la hace ventajosa, su poca flexibilidad durante la aplicación y poca especificidad en la interpretación de los resultados la hacen desventajosa y (b) El método de comparación de pares: el cual lleva a cabo las

mediciones del desempeño de un trabajador tomando en cuenta la de otro que se sabe tiene mejores números. Es un método al que se recurre frente a la falta de otros que pueden ser más preciso y específicos, pues su simplicidad y poca eficiencia son desventajas.

También, debe tomarse en consideración el modelo de evaluación de Mondy y Noe (2005) en donde se detallan las siguientes técnicas: (a) El método del ensayo: el cual consiste de una reseña escrita del desempeño de un trabajador, la cual más que centrarse en su desempeño usual, lo hace en aquel que es más bien extremo, observándose, de acuerdo a este autor, que tiene mucha aceptación entre muchos gerentes, pues es, en la opinión de estos, un método no solo aceptable sino sencillo y (b) El método de la calificación basada en el comportamiento: el cual haciendo uso de una tabla de doble entrada presenta en sus filas los niveles de desempeño a evaluar, mientras que las columnas describen las diferentes escalas que cada nivel puede llegar a tener, permitiendo esto conocer objetivamente con qué frecuencia un determinado trabajador se desempeña en un cierto nivel en lugar que estos sean evaluados en su calidad de desempeño repetidamente.

Además, Montoya (2016) diseñó un modelo de evaluación de desempeño, planteó que este puede evaluarse teniendo en cuenta 6 factores: (1) Orientación a resultados: este factor mide el grado con que las tareas planificadas se llevan a cabo con alta eficiencia y con la que al final se obtienen los resultados esperados. Para Gutiérrez (2010) la orientación a resultados tiene una estrecha relación con la utilización de los recursos disponibles en una forma tal que se puedan alcanzar los objetivos trazados.

En este sentido, de acuerdo a este autor, para que los trabajadores puedan ser considerados como eficaces, la priorización y ejecución ordenada de las actividades que les permitan alcanzar los objetivos trazados es esencial. Por otro lado, Lam y Hernández (2008) sostuvieron que el ejemplo perfecto de un trabajador eficaz es la de uno que al realizar o ejecutar sus procedimientos y servicios y obtiene el mejor resultado posible; (2) Relaciones interpersonales: Barceló (2008) sostiene que son todas aquellas competencias y habilidades humanas con las que se cuenta

para poder llevar a cabo la interacción con personas con las que debe experimentarse la convivencia, socialización y el trabajo colaborativo. Sin embargo, es necesario mencionar que, los seres humanos pueden crear relaciones positivas o negativas con otros, dependiendo esto de los comportamientos y actitudes que estas personas traen a sus propias interacciones sociales; (3) Iniciativa: De acuerdo a Duoc (2002), es la capacidad que se posee no solo para la identificación de una situación problemáticas, obstáculos, y oportunidades sino también para la ejecución de acciones en respuesta a estas diferentes circunstancias.

Esto es así porque el individuo con iniciativa realiza la ejecución del trabajo con una mayor eficiencia, busca el perfeccionamiento de las actividades comunes en la que normalmente se involucra, y plantea no solo nuevas formas de afrontar las labores sino también soluciones a los problemas; (4) Trabajo en equipo: McEwan et al. (2017) sostienen que este hace referencia a las diferentes conductas tanto interdependientes como interactivas que se suceden en los miembros de un equipo de trabajo, las cuales tomadas y consideradas individualmente son aportaciones unitarias que una vez entrelazadas entre sí generan un determinado resultado para la empresa.

Asimismo, Baker et al. (2006) aseveran que la efectividad de un equipo de trabajo dependerá de determinadas aptitudes y conocimientos de sus miembros, tales como la comprensión clara de las responsabilidades que atañen las tareas laborales, tanto propias como la de los compañeros; (5) Organización: Erbes et al. (2011) la definieron como la agrupación de aspectos tanto técnicos como sociales que deben tomarse en consideración en la producción de bienes y servicios, tales como las máquinas y el trabajo en grupo; y (6) Calidad del trabajo: Erbes et al. (2011) afirmaron que ésta puede entenderse desde una perspectiva objetiva y otra subjetiva. Mientras la primera se refiere a la óptica del fabricante mismo, la segunda se refiere a la percepción que tienen los clientes y consumidores sobre la calidad. En este último sentido, la calidad subjetiva también se puede entender como la diferencia entre las expectativas que tienen los clientes con el nivel de servicio proporcionado por el fabricante. Mientras menor sea esta diferencia, mejor será la calidad subjetiva.

Finalmente, se tiene a Vásquez et al. (1996), quienes, refiriéndose al enfoque objetivo, han sostenido que la calidad desde el perspectiva productiva es una visión interna. Esto es así, de acuerdo a estos autores, porque, básicamente, implicará la evitación de desviaciones de los estándares y errores, así como también la reducción de costos, tomando en cuenta tanto los procedimientos como especificaciones preestablecidas. En este sentido, la eficiencia es la cualidad que caracteriza a la calidad objetiva, para lo cual siempre busca las tareas y operaciones estandarizadas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

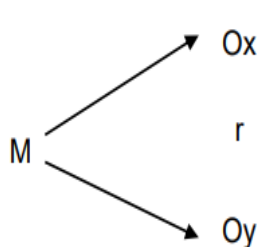
La investigación mantuvo un enfoque de tipo aplicado, la que también se le conoce como práctica y dinámica. Esta investigación tiene como finalidad dar solución a problemas específicos a través de la generación de nuevos conocimientos y con ello reforzar su consolidación (Behar, 2008).

3.1.2 Diseño de investigación

Diseño no experimental, el estudio siguió un diseño no experimental, donde las variables a analizar no serán sometidas o manipuladas directamente por el investigador. Asimismo, es transversal; ya que la reacción de los datos ocurrirá en momento determinado del tiempo, y en el que se buscó la observación de las variables y cómo están se comportan en su entorno natural, para luego ser examinadas (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, fue descriptivo, es decir, se encargó de la descripción de las características más relevantes del fenómeno en estudio, tales como sus dimensiones y su distribución en frecuencias y niveles (Sánchez et al., 2018). Además, se debe mencionar que este tipo de estudio se basa en explicar el origen que da cabida a un fenómeno y que condiciones son las que interfieren en su manifestación y si esta esta explicada por la presencia de una o más variables (Hernández et al., 2014).

Figura 1

Diseño de Investigación



Donde:

M= Muestra de colaboradores de la empresa

Laboratorios Portugal SRL.

Ox= Ambiente laboral (V1)

Oy= Desempeño (V2)

r = Relación de las dos variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Ambiente laboral

Definición conceptual: según lo mencionado por Brown (1990), el ambiente laboral está constituido por las percepciones comunes que se tienen acerca del medio laboral, entre las cuales se pueden mencionar el clima laboral en general, los procedimientos administrativos, las prácticas de comunicación al uso, las políticas de la organización, las relaciones laborales, la calidad de la capacitación, y los estilos de supervisión.

Definición operacional: El ambiente laboral es un conjunto de factores que tienen como objetivo aportar de forma significativa la estadía del colaborador en la empresa Laboratorios Portugal SRL asiendo que su permanencia sea fácil de sobrellevar al momento de relacionarse con el entorno de trabajo.

Definición dimensión 1: Satisfacción, grado en que los trabajadores perciben que son reconocidos por su trabajo y si estos se sienten satisfechos con el logro de las metas y objetivos en el trabajo, como resultado de un ambiente agradable y de satisfacción para el trabajo. Gómez y Vicario (2008).

Definición dimensión 2: Unión y apoyo, grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización. Así como la percepción que tienen los trabajadores de recibir apoyo y ayuda de sus compañeros, favoreciendo el sentimiento de trabajo en equipo. Gómez y Vicario (2008).

Definición dimensión 3: Liderazgo, grado en el que los trabajadores perciben un manejo inteligente, responsable y alentador por parte de sus superiores, en cómo la capacidad de toma de decisiones y el don de mando influye en el desarrollo de las actividades de los trabajadores. Gómez y Vicario (2008).

Escala de medición: La primera variable presenta un nivel de medición Ordinal, representando en una escala Likert con cinco (5) alternativas de respuesta: nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre.

Variable dependiente: Desempeño

Definición conceptual: El desempeño está comprendido por un conjunto de conductas observables en los empleados, los cuales son importantes para la consecución de los objetivos que persigue la empresa. De esta manera, concluye que el buen desempeño es uno de los factores más primordiales que la

organización puede poseer (Chiavenato, 2000).

Definición operacional: El desempeño está comprendido directamente por el desenvolvimiento y comportamiento que el colaborador ha tenido dentro de la empresa Laboratorio Portugal SRL., manifestándose en sus logros alcanzados y cómo estos han repercutido en la organización y la construcción del clima laboral.

Definición dimensión 1: Orientación a resultados, en donde se hace referencia a la eficacia, es decir, al nivel en que se han ejecutado las tareas planeadas y se han conseguido los objetivos planteados (Gutiérrez, 2010).

Definición dimensión 2: Iniciativa, según Duoc (2002), es la capacidad que se posee no solo para la identificación de una situación problemática, obstáculos, y oportunidades sino también para la ejecución de acciones en respuesta a estas diferentes circunstancias.

Definición dimensión 3: Trabajo en equipo, McEwan et al. (2017) sostienen que este hace referencia a las diferentes conductas tanto interdependientes como interactivas que se han sucedido entre en los miembros de un equipo de trabajo, las cuales tomadas y consideradas individualmente son aportaciones unitarias que una vez entrelazadas entre sí han generado un determinado resultado para la empresa.

Escala de medición: En relación a esta variable, su medición será por medio de una escala Likert con 5 opciones de respuesta.

3.3. Población, muestra, muestreo, y unidad de análisis

3.3.1 Población

Según Palella y Martins (2012) la población representa la totalidad de aquel fenómeno que se pretende investigar, la cual está conformada por un conjunto de elementos o unidades que comparten características en común y que dará cabida a los datos de estudio. Por ello, la población a investigar está integrada por 5 colaboradores de ambos géneros, es decir, toda la planilla de dicha empresa,

quienes pertenecen a las áreas de recursos humanos, contabilidad y laboratorio de la empresa del rubro de salud denominada “Laboratorios Portugal SRL”.

Criterios de inclusión. Colaboradores de ambos sexos, que cumplieron con tener 1 año de servicio para la organización de estudio, que estén de acuerdo con participar por medio del consentimiento informado y que forman parte del área de recursos humanos y operativa.

Criterios de exclusión. Colaboradores que no hayan dado su autorización para ser parte del estudio, que cuenten con menos de 1 año de labores dentro de la organización, y que sean mayores de 54 años.

3.3.2 Muestra

Según Hernández et al. (2014) indican que la muestra está representada por un subgrupo de la población, la cual posee caracteres propios de la población total a medir o analizar. En este caso la muestra quedó definida por los 53 colaboradores de ambos sexos y que pertenezcan tanto al área de recursos humanos, operativos y almacén.

3.3.3 Muestreo

En este caso la muestra obedeció a un tipo censal, en donde todas las unidades de análisis serán consideradas en la muestra final de estudio (Hernández et al., 2014). Además, el muestreo indicado para este estudio corresponderá al probabilístico, donde todos los participantes tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para finalmente ser encuestados.

3.3.4 Unidad de análisis.

Personal del área administrativa (contabilidad y recursos humanos) y de operaciones de la empresa “Laboratorios Portugal SRL”.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta, será la técnica empleada para proceder con el recojo de los datos, según Tamayo y Tamayo (2008), esta es una herramienta que tiene la

cualidad de proporcionar información para poder dar respuestas a diferentes problemáticas de estudio, expresándose por manera descriptiva o como de asociación de variables. Después de haber pasado por un proceso sistemático de recolección de datos, el cual afirme la precisión y veracidad de los datos de acuerdo a la información obtenida por la muestra.

Antes de proceder con la aplicación de los instrumentos se sometieron a prueba para ver si cumplen con las principales propiedades psicométricas: la validación y la fiabilidad. En relación a la validación, ésta busca que los ítems del instrumento de medición presenten coherencia, claridad y pertinencia, los cuales serán analizados y evaluados por expertos en la materia, y estableciendo si el cuestionario es aplicable. Posteriormente la fiabilidad será pertinente para conocer si la consistencia interna del cuestionario refleja un grado de confiabilidad aceptable, siendo necesario una prueba preliminar que de sustento a ello (Hernández et al., 2018).

En resumen, se aplicó la encuesta como una técnica y el cuestionario como un instrumento, siendo elaborado con 50 preguntas cerradas y repartidas. Así, son 5 opciones de contestación mediante la escala de Likert, el cual contiene las siguientes opciones de respuesta, a saber: Primero, el clima laboral, en donde Muy bajo (1), Bajo (2), Moderado (3), Alto (4) y Muy alto (5). Segundo, el desempeño laboral, en donde Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Para su validez se recurrió a la autorización de los autores de los instrumentos. En cuanto a la confiabilidad de las pruebas, ambas fueron medidas por el coeficiente de Alfa de Cronbach, arrojando índices globales de 0.744 para la escala del ambiente laboral (ECO-10) y 0.861 para el cuestionario de desempeño laboral. Para mayor detalle revisar Tabla1 (anexo de tablas).

3.5. Procedimientos

Para Sánchez et al. (2018) los procedimientos son conjuntos de pasos o etapas que se realizan para efectuar determinadas funciones. El proceso o

procedimiento a llevar a cabo para el presente estudio abarca los siguientes pasos: planeación, organización, implementación, puesta en marcha y supervisión.

Para la aplicación de los cuestionarios se tuvo dos aspectos importantes: Como primer paso, se llevó a cabo una reunión con el jefe del área de los recursos humanos, con quien se detalló los principales objetivos que persigue el estudio, además, de las etapas que este proyecto implicaría, acordándose las fechas tentativas para empezar con la aplicación de los cuestionarios online a la totalidad del personal laboral. Además, se acordó que luego de haber culminado con la descripción de los resultados, se compartirían los principales hallazgos a favor de la empresa.

Como segundo paso, será necesario la creación de una encuesta virtual por medio de la herramienta Formularios de Google para las dos variables de estudio. De tal manera que las respuestas serán grabadas de forma automática en el drive; evitando a ser expuesta los registros de cada encuesta.

3.6. Métodos de análisis de datos

Esta investigación se encuadra dentro del método hipotético-deductivo, el cual utiliza la observación del problema como punto de partida, y plantearse así la hipótesis que brindará explicaciones tentativas del fenómeno estudiado. Asimismo, las hipótesis seguirán un procedimiento de refutación o de validación de acuerdo a la hipótesis planteada originalmente (Quesada et al., 2018).

El procedimiento para la cuantificación y análisis de datos comprendió la creación de un formulario utilizando la aplicación *Google Forms* y una vez realizadas las encuestas respectivas, dicha información se descargó como una hoja de cálculo de Excel, la cual nos permitió ordenar y eliminar las respuestas incompletas. Seguidamente, fué necesario el uso del software estadístico SPSS, ya que gracias a este programa se aplicará la prueba de normalidad de Shapiro Will para determinar si las pruebas a utilizar serán paramétricas o no paramétricas. Dichas pruebas nos ayudarán a conocer el grado de asociación entre una o más

variables, como la Rho de Spearman o Chi cuadrado de Pearson (González et al., 2017).

3.7. Aspectos éticos

Por otra parte, también se observó el cumplimiento del código nacional de integridad científica del investigador (CONCYTEC, 2019) puesto que las autorizaciones necesarias se obtuvieron por medio de una solicitud formal dirigida a la empresa objeto de estudio; de esta manera, se cumplió con la realización de un procedimiento transparente. En esta comunicación se aseguró a esta que la originalidad y la viabilidad del estudio se mantendrían puesto que no se haría uso de instrumentos de carácter invasivo, ni tampoco se llevarían alteraciones de la información de ningún tipo. Finalmente, También se incorporaron todas las citas correspondientes que aparecen en los capítulos de desarrollo y fundamentación de esta investigación, respetándose así el principio autoría de sus respectivos autores como lo exige la Universidad César Vallejo, en su código de ética N.º 0470-2022/UCV.

La presente investigación se cumplió con las normativas éticas dispuestas por la Asociación Americana de Psicología (APA, 2017) por las cuales se llevaron a cumplimiento, por ejemplo, los principios de beneficencia y de no maleficencia. En este sentido fue necesario informar a los participantes que la información recabada de ellos no sería utilizada para otros fines diferentes a los académicos y que los resultados derivados de estos datos solo serían en su beneficio. Además, se observó el cumplimiento del principio de autonomía, con el que nada de lo descrito anteriormente podría haberse llevado a cabo sin el consentimiento de los participantes y en donde también se les informó previamente que la información sería tratada confidencialmente y luego entregada a su área de recursos humanos. Finalmente, también se observó el principio de justicia, con el cual se garantizó que cada uno de los participantes sea tratado de manera imparcial tanto durante la aplicación como en el estudio de sus datos individuales, para que de esta manera dichos resultados beneficien a todos por igual.

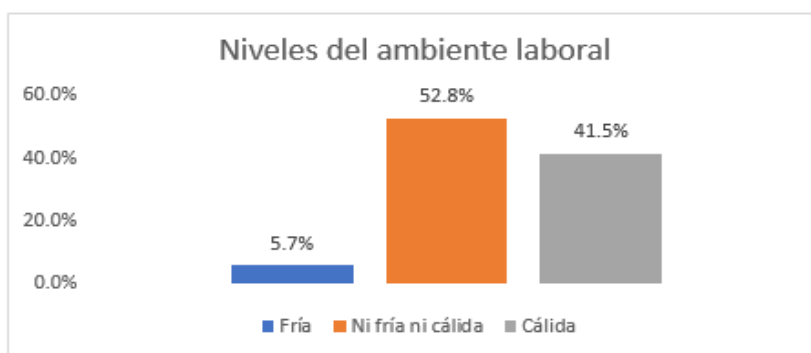
IV. RESULTADOS

Este análisis fue realizado considerando diversas dimensiones, empleando el programa estadístico SPSS para realizar una adecuada investigación y tener una mejor obtención de resultados. Se observan que los índices de confiabilidad fueron excelentes para ambas variables de análisis; ya que según Mejia (2005), los valores superiores a 0.60, indican una confiabilidad aceptable. Ver anexo (Tabla 2).

Análisis descriptivo de las variables

Figura 1

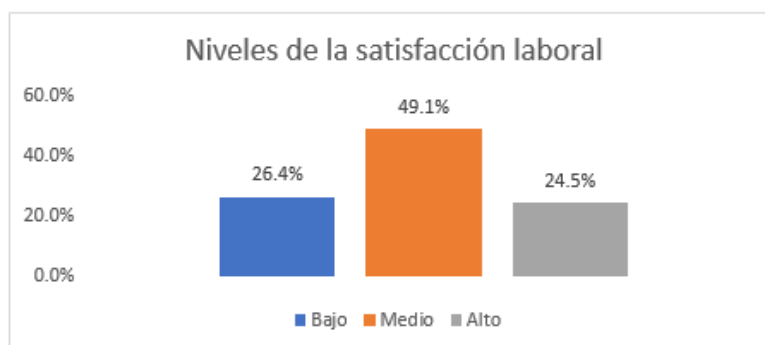
Niveles del ambiente laboral de los trabajadores



Se evidencia que el 52.8% de los trabajadores de la empresa Laboratorios Portugal SRL no perciben el ambiente laboral como frío ni cálido; un 41.5% por su parte, lo calificó como cálido, y un 5.7% como frío. Ver anexo (Tabla 3).

Figura 2

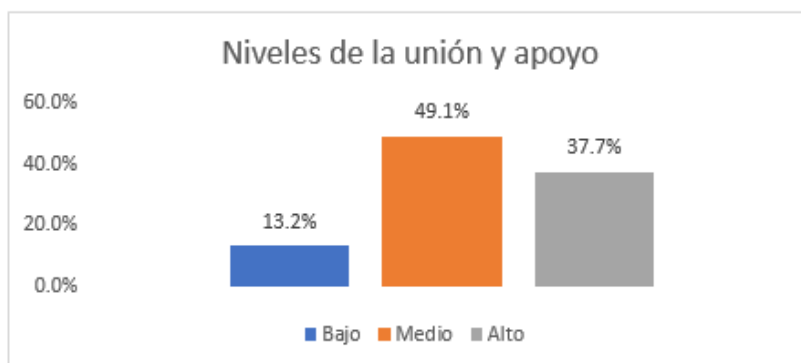
Niveles de la satisfacción laboral de los trabajadores



En los resultados del presente cuadro se visualiza que el 49.1% de los encuestados afirmaron sentirse satisfechos con sus labores en un nivel medio; un 24.5% calificó su satisfacción como alta, y un 26.4% como baja. Ver anexo (Tabla 4).

Figura 3

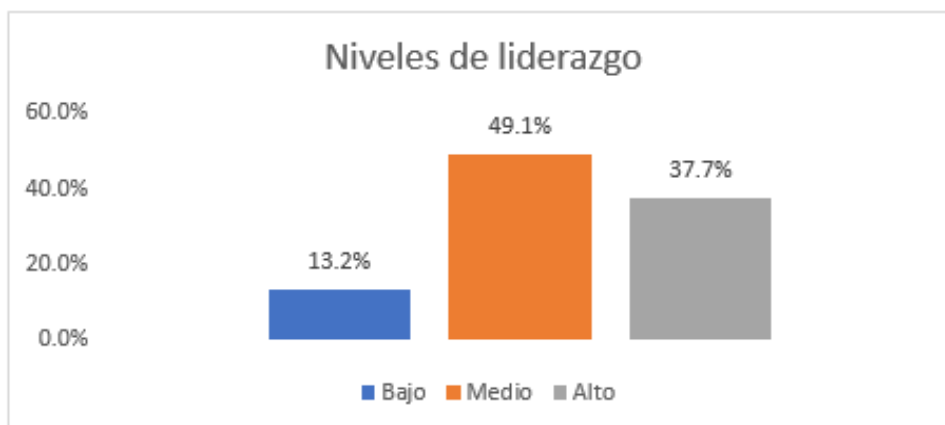
Niveles de unión y apoyo de los trabajadores



En los resultados del presente cuadro se visualiza que el 49.1% refirió que la unión y apoyo entre colaboradores se practica en un nivel medio, seguido por un 37.7% a un nivel alto. En cuanto al nivel bajo esta estuvo presente en un 13.2% de la muestra. Ver anexo (Tabla 5).

Figura 4

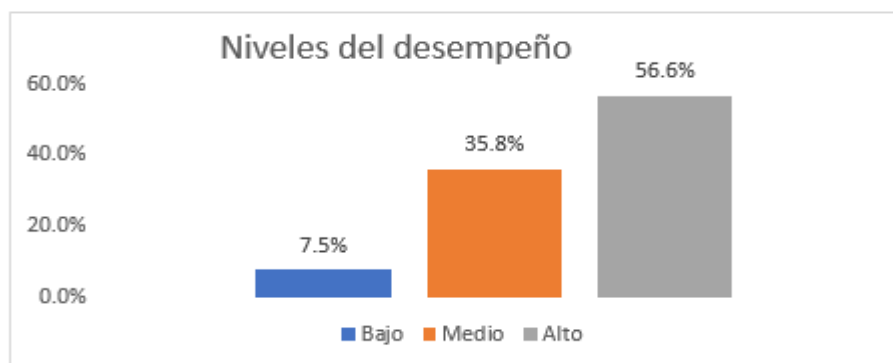
Niveles del liderazgo percibido en los trabajadores



En los resultados del presente cuadro se visualiza que el 49.1% de los participantes calificaron el liderazgo de sus jefes como regular, mientras que un 37.7% lo calificó como alto, y solo un 13.2% lo consideró como bajo. Ver anexo (Tabla 6).

Figura 5

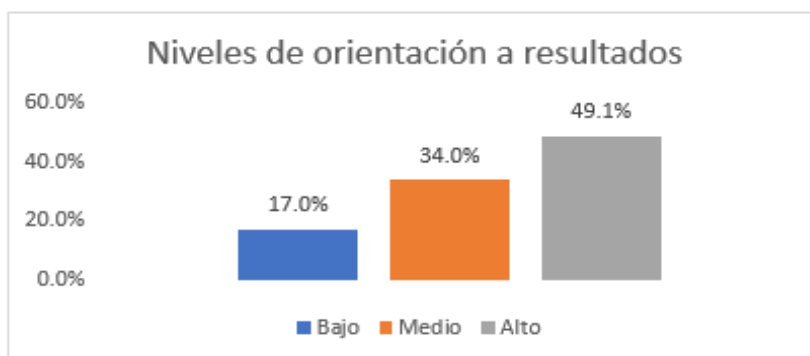
Niveles del desempeño de los trabajadores



En los resultados del presente cuadro se visualiza que, más de la mitad de la muestra 56.6% presentó niveles altos de desempeño laboral, seguido de un nivel medio 35.8%. Por último, los niveles bajos alcanzaron un 13.2%. Ver anexo (Tabla 7).

Figura 6

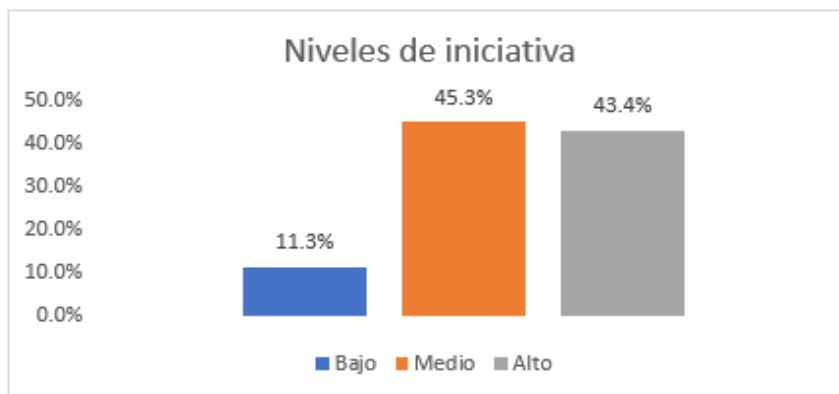
Niveles de orientación a resultados de los trabajadores



En los resultados del presente cuadro se visualiza que el 49.1% se estableció en niveles altos en cuanto a la orientación a resultados; asimismo un 34% lo calificó en un nivel medio. Por último, el 17% lo consideró bajo. Ver anexo (Tabla 8).

Figura 7

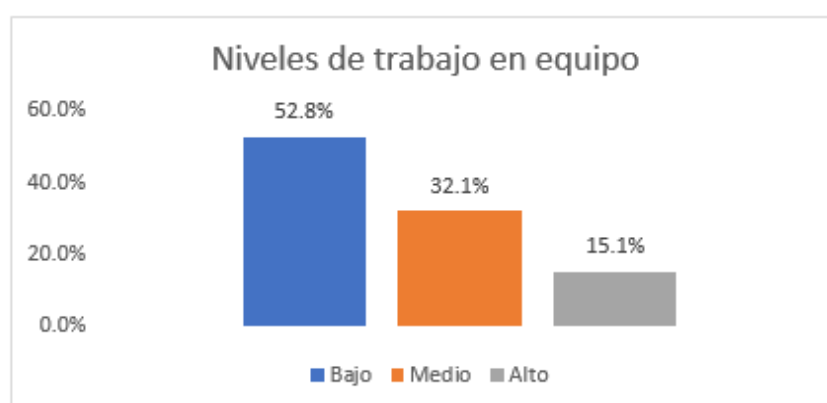
Niveles de iniciativa en los trabajadores



En los resultados del presente cuadro se visualiza que la iniciativa alcanzó niveles medios y altos en un 45.3% y 49.1% de forma respectiva. En cuanto al nivel bajo, este alcanzó un 11.3% de la muestra. Ver anexo (Tabla 9).

Figura 8

Niveles de trabajo en equipo en los trabajadores



En los resultados del presente cuadro se visualiza que el trabajo equipo fue calificado como alto en un 52.8%, seguido de un nivel alto por un 32.1% y solo un 15.1% de los participantes la calificó como bajo. Ver anexo (Tabla 10).

Estadística inferencial

Hipótesis de la paramétrica

H₀: Los datos no tienen una distribución normal.

H_A: Los datos tienen una distribución normal.

En los resultados obtenidos se observan que la prueba de bondad de ajuste K-S, la cual determinó que los valores obtenidos del total de la muestra no reflejan una distribución normal. ($p < 0.05$). Por lo tanto, será preciso la aplicación de estadísticos no paramétricos para dar respuesta a las hipótesis de estudio. . Ver anexo (Tabla 11).

Contrastación de hipótesis

Hipótesis General:

H₀: El ambiente laboral no influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate 2022.

H_A: El ambiente laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate 2022.

Se puede apreciar que el ambiente laboral y el desempeño se correlacionaron de forma positiva y moderada $r = 0.621$. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman estableció, un nivel de significancia = $0.000 < 0.05$, rechazando así la Hipótesis Nula. De esta forma, se puede afirmar que el ambiente laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL. Ver anexo (Tabla 12).

Hipótesis Específico 1:

H₀: La satisfacción laboral no influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate – lima, 2022.

H_A: La satisfacción laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate – lima, 2022.

Se puede apreciar que el valor de significancia fue equivalente a 0.000 y menor a $0,05$; el coeficiente de correlación Rho de Spearman alcanzo un valor de 0.555 , lo cual demuestra una correlación directa entre ambas variables de estudio. Es así como, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Concluyéndose la influencia significativa de la satisfacción laboral en el desempeño en los colaboradores de estudio. Ver anexo (Tabla 13).

Hipótesis Específico 2:

H₀: La unión y apoyo no influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate – lima, 2022.

H_A: La unión y apoyo influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate – lima, 2022.

Se observa que el coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.559, lo cual indica un grado de asociación moderada entre las dos variables de estudio. Asimismo, el nivel de significancia fue menor a 0.05, lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. En conclusión, la unión y apoyo influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL. Ver anexo (Tabla 14).

Hipótesis Específico 3:

H₀: El liderazgo no influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate – lima, 2022.

H_A: El liderazgo influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate – lima, 2022.

Se observa que existe correlación directa y significativa entre las dos variables de análisis $Rho = 0.489$. Además de ello, el grado de significancia fue de 0.000 y menor a 0.05. De tal forma que, se cumple con aceptar la hipótesis alterna; concluyéndose que el liderazgo influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL. Ver anexo (Tabla 15).

V. DISCUSIÓN

En este apartado, se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos junto a la confrontación de las hipótesis que sustenta esta investigación:

Con respecto a la hipótesis general de estudio, los resultados demostraron que el ambiente laboral influyó de forma positiva en el desempeño laboral en Laboratorios Portugal S.R.L. Este resultado mostró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a .621, con Sig. = 0.00. Esto significa que, cada vez que la percepción de adecuación del ambiente laboral sea cada vez mayor por parte de los trabajadores, tanto más lo será su desempeño laboral. Así también lo corrobora Pino et al. (2021) en Ecuador, quienes, analizando una muestra de 400 trabajadores de un hospital en Tungurahua, encontraron que la correlación entre el clima laboral y el desempeño tuvo a ser moderada y significativa ($\rho = .578$). De este modo, se concluyó que la tenencia de un clima laboral óptimo permite a los trabajadores un desenvolvimiento e involucración mucho mayor con sus labores.

Resultados como los anteriores pueden ser corroborados por Cárdenas (2021) en Tarapoto y Chira (2023) en Chiclayo, quienes pudieron establecer correlaciones directas y significativas entre el ambiente laboral y el desempeño ($\rho = .548$; $\rho = .457$), en donde las unidades de análisis las comprendieron trabajadores de dos centros de salud privados de cada región señalada. Además, estos resultados pueden ser sustentados con la teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer (1968), la cual no solo brinda información muy valiosa sobre los procesos que influyen en el comportamiento laboral (el cual estaría en relación directa con el clima y la motivación), sino también permite implementar cambios planificados en las actitudes y conductas, en la estructura organizacional, la toma de decisiones, las recompensas, el apoyo y la identidad con la organización; y, en este sentido, ha adquirido una relevancia crucial en la actualidad y se reconoce como una parte fundamental de la estrategia de las empresas.

Con respecto a la primera hipótesis específica, se pudo demostrar que la satisfacción laboral influye de forma significativa en el desempeño de los colaboradores ($r = .555$). Esto deja en claro, que cuanto mayor sea la satisfacción

de los trabajadores, mayor tenderá a ser su desempeño. Similarmente, los estudios de Mautino (2021) concluyeron que la realización personal es favorable e influye positivamente en el desempeño de sus empleados ($r = .458$). Así también, La Rosa (2022) pudo hallar una correlación positiva y directa entre la motivación y el desempeño laboral de 76 colaboradores de la Dirección General del Trabajo. Además, se tiene los estudios de Lozano (2022), quien afirmó la existencia de una relación positiva alta entre la motivación y el desempeño al determinar una $\text{sig.} < 0.01$ y un coeficiente de $.890$. Por lo cual se puede concluir que la satisfacción contribuye en el estado emocional de los colaboradores, haciéndoles sentirse más contentos con sus trabajos, e impulsándoles a desempeñarse de forma eficiente y eficaz.

Además, estos hallazgos pueden ser reforzados por la teoría de Herzberg (1959), denominada como de Motivación-Higiene, la cual manifiesta que el desempeño de los trabajadores está en función de una serie de factores vinculados a sus labores diarias, tales como su importancia y la satisfacción por realizarlas. En esta misma línea, se tienen los estudios de Petty et al. (1984), quienes, aludiendo a los estudios llevados en Hawthorne, encontraron similitudes con el modelo anteriormente mencionado, pues este último también vincula el desempeño laboral con las recompensas que devienen de la realización del trabajo.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, los resultados mostraron una correlación entre la unión, el apoyo y el desempeño laboral ($r = .559$), indicando claramente que, a mayor apoyo y ayuda, mayor será el desempeño laboral. Similarmente, Chira (2023) pudo hallar una correlación directa entre las relaciones interpersonales y el desempeño en el personal de salud de un centro de salud privado de Chiclayo ($r = .455$). Por su parte, Chagray (2019) reafirmó la relación entre las dos variables de análisis ($p = .000$), mientras Lozano (2021), en Tarapoto, concluyó que la comunicación entre los colaboradores refuerza su desempeño ($r = .413$, un $p = .000$). Es por esto que es fundamental llevar a cabo un seguimiento continuo de las relaciones interpersonales entre los empleados, puesto que uno de los desafíos principales de las organizaciones radica en la falta de atención posterior a la selección de nuevo personal. Esto impide evaluar cómo este se

integra con sus colegas y cómo interactúan con las diferentes áreas de la organización (Gamez, 2015).

Estos resultados también fueron concurrentes con la investigación de Saidi et al. (2019) en Malasia, demostrando que las relaciones interpersonales son significativas para construir vínculos positivos y mejorar la cooperación y el trabajo en equipo, explicándose de este modo la asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño ($r = .426$) en 87 trabajadores de un municipio malayo. Además, de acuerdo con Sarachek (1968), estos resultados pueden ser apoyados por la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo, para la cual, la parte más esencial de las organizaciones es la humana, ya que los individuos por naturaleza tienden conectarse mucho más con el bienestar del grupo de trabajo al que pertenecen de trabajo que con las tareas que, por asignación, debe cumplir. De aquí la importancia que tienen las relaciones interpersonales a nivel empresarial, pues diferentes individuos tienen formaciones, percepciones, ideas y puntos de vista distintos, las cuales pueden actuar positiva o negativamente sobre el rendimiento, obstaculizando el logro de metas.

En relación a la tercera hipótesis específica, se pudo establecer que el liderazgo influye de forma positiva y significativa en el desempeño laboral ($r = .489$); esto significa que, al percibir un mayor liderazgo por parte de sus jefes superiores, sus trabajadores contribuirán a un mejor desempeño. Además, estos resultados se pueden contrastar con la información de Lozano (2022) en donde se evidenció que los valores del liderazgo y el desempeño laboral en el personal de salud de la Dirección de Red de Yurimaguas se relacionan significativamente ($r = .407$, $p = .000$). Asimismo, Cardenas (2021) encontró una relación en un grado alto y significativo entre las mismas variables de estudio, las cuales fueron puestas bajo análisis en una muestra de 50 trabajadores de un centro de salud de Tarapoto.

Los hallazgos antes presentados han sido corroborados por Santamaría (2020), al concluir que el rol del líder motiva a los trabajadores a seguir esforzándose por alcanzar sus metas y por desarrollarse profesionalmente, encontrando una correlación directa entre el liderazgo y el desempeño ($r = .435$). Asimismo, Gonzáles y Morales (2020) han aseverado que cada vez que los líderes

fomentan mejoramientos en la calidad del desempeño, la percepción positiva de que estas acciones aumentan la calidad de la empresa aumentará también en los trabajadores.

Por otra parte, la teoría del liderazgo situacional desarrollada por Hersey y Blanchard (1969) se fundamenta en la evaluación de situaciones específicas, considerando los niveles de madurez de los componentes del grupo, con el propósito de adoptar un enfoque de liderazgo adecuado esas situaciones y grados de madurez. En consecuencia, el líder situacional refuerza dos elementos cruciales en relación con sus colaboradores: su influencia y autoridad, las cuales impactan significativamente en tres de las características conductuales de estos últimos: la confianza y lealtad que dan a su líder, el comportamiento respecto a las actividades a realizar, y la autoridad que le conceden.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En la empresa Laboratorios Portugal SRL, se pudo demostrar que el ambiente laboral influye positiva y significativamente en el desempeño, pues el coeficiente de correlación de Spearman alcanzó un valor igual a .621. Esto deja en claro que el ambiente laboral es la variable que influye en la conducta de los colaboradores, frente a la cual estos últimos buscarán a esforzarse y desempeñarse de forma óptima si tienen una percepción positiva de la misma.

Segunda: En la empresa Laboratorios Portugal SRL, se pudo corroborar que la satisfacción laboral influye de forma positiva y significativa en el desempeño de los colaboradores ($\rho = .555$). Es decir, como resultado de sentirse valorados y reconocidos por su trabajo, estos tienden a implicarse más con su organización.

Tercera: En la empresa Laboratorios Portugal SRL, se demostró que la unión y apoyo influyen directamente sobre el desempeño ($\rho = .555$). Por lo tanto, la integración, compromiso, y comunicación entre los trabajadores contribuye positivamente en la forma cómo se desempeñan dentro de su empresa.

Cuarta: En la empresa Laboratorios Portugal SRL, se concluyó que el liderazgo influye de forma positiva en el desempeño ($\rho = .489$). Es decir, los colaboradores se sienten más identificados con aquellos líderes que utilizan la motivación para estimular el crecimiento profesional de los primeros, así como con aquellos que retribuyan sus esfuerzos a través del refuerzo contingente.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Reforzar el ambiente laboral en el aspecto de trabajo en equipo con la empresa, para que en la organización exista un buen funcionamiento, se necesita que los integrantes de ésta tengan una óptima comprensión de la realización de sus actividades, dado que esto repercute en el desempeño de cada uno. Todo esto sustentándose en un apoyo mutuo, menos individualista que sea la base de un mejor rendimiento laboral de los colaboradores.

Segunda: Fomentar estilos de liderazgo dentro de la organización que motiven a los trabajadores a dar lo mejor de sí realizando sus labores eficientemente, además de que permita establecer esquemas cooperativos de trabajo para sacar provecho del potencial de cada persona dentro del equipo, conservando un clima laboral creativo y dinámico.

Tercera: Llevar a cabo talleres de integración y cooperación entre jefes y colaboradores, con el fin de que estos se conozcan e interactúen de manera clara, efectiva y enfocada principalmente al trabajo; de esta forma se logre reforzar las habilidades blandas necesarias, como la inteligencia emocional que conlleven a una mejor convivencia y formen para de un mismo equipo de trabajo.

Cuarta: Promover condiciones de trabajo más favorables para los trabajadores, en donde el logro y el esfuerzo sea reconocidos; en otras palabras, el fomento de la satisfacción será clave para una realización de actividades con motivación y sentido de progreso. Por otro lado, es importante también que los trabajadores sientan no solo el respaldo de sus niveles superiores, sino también su respeto y trato igualitario.

REFERENCIAS

- Achote, M., Tunja, T. & Montero, Y. (2022). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Talento Humano en la Federación Deportiva de Cotopaxi (FDC). *Investigación, Tecnología E Innovación*, 14(15), 32–57. <https://doi.org/10.53591/iti.v14i15.1434>.
- Alles, M. (2008). *Comportamiento organizacional*. Ediciones Granica S.A
- Aptitus. (2019). *86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes*. Entrevista recuperada de <https://goo.su/Uq2LxVu>
- Asociación Americana de Psicología. (2017). Principios éticos de los psicólogos y código de conducta. <https://goo.su/EzEny>
- Barceló, T. (2008). *Entre personas: Una mirada cuántica a nuestras relaciones humanas*. Desclée de Brauer S.A.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ª ed.). Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Sumba, Moreno y Villafuerte. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. Artículo de Investigación. <https://goo.su/CSt5v32>
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Akal
- Brown, W. (1999). *Teoría de la organización: enfoque integra*. Limusa.
- Bustillos, C. (2016). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa M.C. Distribuciones S.A. Del Cantón Río Bamba* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato] Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24527>
- Campbell, J. (1970). *Managerial Behavior, Performance and Effectiveness*. McGraw Hill.
- Cardenas, S. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en establecimiento de salud privado de Tarapoto* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78502>

- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 3297. <https://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, Tecnología e innovación tecnología- reglamento REACYT. CONCYTEC.
- Chiang, M. & Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39525785003>
- Chiavenato, I. (1994). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Latinoamericana
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (4ª ed.). Panamericana Formas e Impresos S.A
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (5ª ed.). The McGraw-Hill.
- Cigna. (2020). *Cigna covid-19 global impact study*. <https://goo.su/BcHy>
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Pearson Educación.
- Duoc U. (2002). Diccionario de referencia competencias laborales blandas. <https://goo.su/LiGI>
- EL Peruano (09-2019). *Clima organizacional influye en la productividad empresarial*. EL Peruano. <https://goo.su/HvcGm>
- Chira, L. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106474>
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 7(42) 43-61. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
- Gamez, R. (2015). Cultura y clima organizacional en empresas agrícolas. *Revista Administración & Finanzas*, 2(2), 159-169.

- González, F., Escoto, M. y Chávez, J. (2017). *Estadística aplicada en psicología y ciencias de la salud*. El Manual Moderno.
- González, D. & Morales, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 79-93. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245>
- Gómez, A. y Vicario, M. (2008). *EMCO. Escala Multidimensional del Clima Organizacional*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v15n48/art06.pdf>
- Gutierrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. (3 Edición ed.). Mc GrawHill.
- Huamán, A. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en una Caja Municipal. *INNOVA Research Journal*, 8(2), 174-188. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n2.2023.2276>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación* (6º ed.). McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. John Wiley & Sons.
- Hersey, P. and Blanchard, K.H. (1969) *Management of Organizational Behavior Utilizing Human Resources*. Prentice Hall, New Jersey.
- La Rosa, M. (2022). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en tiempos de Pandemia de la Dirección General de Trabajo - MTPE* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87763?show=full>
- Lam, R. y Hernández, P. (2008). Análisis de la calidad de vida laboral en trabajadores con discapacidad. *Zerbitzuan*, 47(1), 95-107. Doi: <https://doi.org/B>
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: introducción a la psicología industrial y organizacional*. (1ª. Ed.). Editorial McGraw Hill.
- Likert, R. (1967). *The human organization: its management and values*. McGraw-Hill.
- Litwin, G. y Stinger, R. (1978). *Motivation and organizational climate*. Harvard University Press
- Louffat, E. (2017). *Diseño Organizacional basado en Procesos*. Cengage Learning.
- López, A. (2022). *Clima Organizacional y desempeño laboral: Propuesta*

- Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio institucional UPS. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19811>
- Lozano, J. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas, Yurimaguas* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95606>
- Luthans, F. (2002). Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths. *Academy of Management Executive*, 16(2), 57-75. <http://dx.doi.org/10.5465/AME.2002.6640181>
- Mautino, J. (2021). *El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71992>
- McEwan, D., Ruissen, G., Eys, M., Zumbo, B., & Beauchamp, M. (2017). The Effectiveness of Teamwork Training on Teamwork Behaviors and Team Performance: A Systematic Review and MetaAnalysis of Controlled Interventions. *PloS one*, 12(1), e0169604. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0169604>
- Ministerio de Salud. (2011). *Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud*. MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1877.pdf>
- Mondy, R. y Noe, Robert M. (2005) *Administración de Recursos Humanos*. (9 ed.). Pearson/Prentice Hall.
- Mejia, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación* (Primera ed.). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Mendoza, J., Burbano, V., & Mendoza, H. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información tecnológica*, 33(6), 157-166. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>
- Montoya, D. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso pts*

- Perú [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>
- Mussó, L. & Murillo, D. (2020). Asociación entre el clima laboral y la influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa farmacéutica Labovida. *Revista Mapa*, 10(20), 169- 181. <http://revistamapa.org/index.php/es>
- Organización Internacional del Trabajo (29 de setiembre 2020). *La calidad del empleo interesaa todos los trabajadores*. <https://goo.su/VvqF1>
- Olivera, Y., Leyva, L. & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Pino, E., Granja, P. y Yanexi, N. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Dominio de las ciencias* 7(4), 12-34. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2079>
- Parella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. (3º ed.). Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. <https://issuu.com/originaledy/docs/metodologc3ada-de-la-investigacic3b>
- Peraza, Y. y Remus, M. (2004). Clima organizacional: Conceptos y experiencias. *Transporte Desarrollo y Medio Ambiente*, 24 (2004), 27-30
- Pereyra, J. (2015). *Adaptación y estandarización de la EMCO 10. Escala multidimensional de clima organizacional en trabajadires industriales del Callao*. Neotest Editores.
- Ponce, P., Pérez, S., Cartujano, S., López, R., Álvarez, C. & Real, B. (2014). Liderazgo femenino y clima organizacional, en un instituto universitario. *Global conference on business and finance proceedings*, 9(1), 1031-1036
- Rodríguez, A., Alvarez, I., Sosa, P. y Bonet, P. (2010). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 48(2) (2010). 177-196.
- Rodríguez. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Educación en Valores*, 1(25), 34-56.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación
- Santamaria, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral*

- de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional UASB <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>
- Sarachek, B. (1968). Elton Mayo's social Psychology and human relations. *The Academy of Management Journal*, 11(2). (189-197).
<https://doi.org/10.2307/255256>
- Saidi, N., Florianna, S., Helmi, O., Sheilla, J., Hamidi, V. Ahmad, H. (2019). The Relationship Between Working Environment and Employee Performance. *Journal of Cognitive Sciences and Human Development* 5(1) 14-22. [10.33736/jcshd.1916.2019](https://doi.org/10.33736/jcshd.1916.2019).
- Segredo, A. y Reyes, D. (2004). Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. *Revista Correo Científico Médico de Holguín*, 8(3).45-78. <http://www.cocmed.sld.cu/no83/n83rev4.htm>
- Tagiuri, R. y Litwin, G. (1968). *The concept of Organizational Climate*. Harvard University Division of Research, Graduate School of Business Administration.
- Tamayo y Tamayo, M. (2009). *El proceso de la investigación científica*. Limusa
- Vázquez, R., Rodríguez, I., y Díaz, M. (1996). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala. *CALSUPER. Acta Colombiana de Psicología*, 19(1), 79-90. Doi: doi.org/10.14718/ACP.2016.19.1.5
- Vera, N. y Suarez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón la libertad. *Universidad y Sociedad*, 10(2),180-186. <https://goo.su/kezVy>
- Villanueva, G. (2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 4(8), 54-67. Doi: doi.org/10.29057/estr.v4i8.2380

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Influencia del ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate- Lima, 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la influencia del ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal S.R.L. Ate – lima, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal S.R.L. Ate – lima, 2022? ¿Cómo influye la unión y apoyo en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal S.R.L. Ate – lima, 2022? ¿Cómo influye el liderazgo en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal S.R.L. Ate – lima, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar cómo influye el ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate – lima, 2022</p> <p>Objetivos específicos Determinar cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate – lima, 2022. Determinar cómo influye la unión y apoyo en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate – lima, 2022. Determinar cómo influye el liderazgo en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate – lima, 2022.</p>	<p>Hipótesis general El ambiente laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate 2022.</p> <p>Hipótesis específicas La satisfacción laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate – lima, 2022. La unión y apoyo influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate – lima, 2022. El liderazgo influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate – lima, 2022.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Escala de Clima Organizacional Eco 10 de Pereyra (2015) Cuestionario de Desempeño Laboral de Montoya (2016)</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	

<p>Tipo Aplicada Nivel Explicativo</p> <p>Diseño No experimental Enfoque Cuantitativo</p>	<p>Población N1: 53 Colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL.</p> <p>Muestra No se determinó muestra ya que se trabajó con toda la población.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1272 225 1464 260">Variables</th> <th data-bbox="1464 225 1830 260">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1272 260 1464 459" rowspan="3">Ambiente laboral</td> <td data-bbox="1464 260 1830 328">Satisfacción</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1464 328 1830 397">Unión y apoyo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1464 397 1830 466">Liderazgo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1272 466 1464 635" rowspan="3">Desempeño</td> <td data-bbox="1464 466 1830 534">Orientación a resultados</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1464 534 1830 576">Iniciativa</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1464 576 1830 635">Trabajo en equipo</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Ambiente laboral	Satisfacción	Unión y apoyo	Liderazgo	Desempeño	Orientación a resultados	Iniciativa	Trabajo en equipo	
Variables	Dimensiones												
Ambiente laboral	Satisfacción												
	Unión y apoyo												
	Liderazgo												
Desempeño	Orientación a resultados												
	Iniciativa												
	Trabajo en equipo												

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Ambiente laboral	Está constituido por las percepciones comunes que se tienen acerca del medio laboral, entre las cuales se pueden mencionar el clima laboral en general, los procedimientos administrativos, las prácticas de comunicación al uso, las políticas de la organización, las relaciones laborales, la calidad de la capacitación, y los estilos de supervisión Brown (1990).	El ambiente laboral es un conjunto de factores que tienen como objetivo aportar de forma significativa la estadía del colaborador en la empresa Laboratorios Portugal SRL asiendo que su permanecía sea fácil de sobre llevar al momento de relacionarse con el entorno de trabajo.	Satisfacción	- Responsabilidad de las actividades	Ordinal
			Unión y apoyo	- Comunicación	
			Liderazgo	- Grado de percepción de manejo inteligente	
Desempeño	Según Chiavenato (2000), desempeño se va a definir como el comportamiento que observa un empleado o que está vinculado al logro de las metas organizacionales. De hecho, sostiene que hacer bien el trabajo es la fortaleza más importante de la organización.	El rendimiento es la medida del colaborador reflejado en las actividades que se le asignan. De esta manera, se podrá medir si la persona es apta o no para el puesto de trabajo, debe cumplir con la eficacia, calidad y la eficiencia de su trabajo.	Orientación a resultados	- Define sus metas, prioriza sus objetivos	Ordinal
			Iniciativa	- Propuesta de nuevas ideas, asequible al cambio	
			Trabajo en equipo	- Aptitud, identificación de objetivos y colaboración	

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Autor: Dr. José Luis Pereyra Quiñones

EMCO

Escala Multidimensional del Clima Organizacional

Clima Laboral

Gómez y Vicario (2010)



La presente es una escala de auto-evaluación personal sobre el ambiente laboral. Con esta escala, se podrá formar una idea sobre el comportamiento organizacional.

Procure responder rápidamente cada una de las afirmaciones, reflexione con velocidad. Lo más importante es que responda con sinceridad. Esta escala tiene 29 ítems referidos a vuestro comportamiento organizacional. Ninguna puede quedar en blanco, por lo tanto, todas serán contestadas.

Recuerde que esta herramienta es un auto-informe psicométrico. Los resultados son válidos si usted responde con total franqueza. Los datos obtenidos son confidenciales y serán utilizados en deducciones anónimas.

Aquí se usa una escala de calificación de 5 puntos, siendo 1: nunca y 5: siempre.

1: nunca **2:** casi nunca **3:** a veces **4:** casi siempre **5:** siempre

Mira cómo respondió Adán a la pregunta 901 marcó '2' que significa 'casi nunca'
(1) (2) (3) (4) (5) **901.** 'Mi jefe toma sus vacaciones en enero'

Observe cómo respondió Eva a la pregunta 902 marcó '4' que significa 'casi siempre'
(1) (2) (3) (4) (5) **902.** 'Los trabajadores juegan fútbol los fines de mes'

Ahora vamos ensayar contigo y responde la pregunta 903:
(1) (2) (3) (4) (5) **903.** 'Los gerentes almuerzan en la cafetería de la empresa'

A continuación, encontrará una lista de oraciones.

El término "organización" usado en las descripciones se refiere a un área, departamento, o unidad de la empresa a la cual usted pertenece.

El término "trabajadores" se refiere a todas las personas en la unidad de organización que son supervisadas por una misma persona.

El término "jefe" se refiere a su director, supervisor, coordinador o jefe inmediato superior.

Usted está evaluando el área:

1: nunca **2:** casi nunca **3:** a veces **4:** casi siempre **5:** siempre

- (1) (2) (3) (4) (5) **001.** Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades
- (1) (2) (3) (4) (5) **002.** Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo
- (1) (2) (3) (4) (5) **003.** Dentro de la organización los trabadores disfrutan realizar sus actividades
- (1) (2) (3) (4) (5) **004.** Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades
- (1) (2) (3) (4) (5) **005.** Los trabajadores gozan de libertad para elegir como hacer sus actividades

- (1) (2) (3) (4) (5) **006.** Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades
- (1) (2) (3) (4) (5) **007.** Cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la de forma en la cual desea realizar sus actividades
- (1) (2) (3) (4) (5) **008.** Los trabajadores se llevan bien entre ellos
- (1) (2) (3) (4) (5) **009.** En la organización hay compañerismo entre los trabajadores
- (1) (2) (3) (4) (5) **010.** Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema

- (1) (2) (3) (4) (5) **011.** Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo
- (1) (2) (3) (4) (5) **012.** Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo
- (1) (2) (3) (4) (5) **013.** En el trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales
- (1) (2) (3) (4) (5) **014.** En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable
- (1) (2) (3) (4) (5) **015.** El director trata a su personal de la manera más humana posible
- (1) (2) (3) (4) (5) **016.** El trato de los superiores hacia sus compañeros es con respeto
- (1) (2) (3) (4) (5) **017.** Los directivos dan apoyo a su personal en realización de sus actividades
- (1) (2) (3) (4) (5) **018.** El jefe trata con indiferencia a su personal
- (1) (2) (3) (4) (5) **019.** Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada
- (1) (2) (3) (4) (5) **020.** La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades
- (1) (2) (3) (4) (5) **021.** Dentro de la organización todos los trabajadores tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo
- (1) (2) (3) (4) (5) **022.** La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño
- (1) (2) (3) (4) (5) **023.** Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores
- (1) (2) (3) (4) (5) **024.** Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo
- (1) (2) (3) (4) (5) **025.** Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas

- (1) (2) (3) (4) (5) **026.** Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo
- (1) (2) (3) (4) (5) **027.** El jefe mantiene un actitud abierta parta recibir propuestas relacionadas al trabajo
- (1) (2) (3) (4) (5) **028.** En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de sus tareas
- (1) (2) (3) (4) (5) **029.** Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la empresa

Gracias por su colaboración

Edad:

Sexo:

Área que pertenece:

Cargo:

Años en la empresa:

Fecha:

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Autor: Dr. Daniel Alfredo Montoya Meza

Estimado colaborador, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Al responder cada uno de los ítems, marque con una X solo una de las alternativas propuestas, la que refleje su opinión. Antes de contestar, se le pide ser honesto en sus respuestas y responder todas las preguntas.

Edad... Sexo Ocupación de trabajo..... INSTRUCCIONES:

1. Lea detenidamente las instrucciones del presente cuestionario.
2. Lea el contenido de la competencia y el comportamiento que evaluará.
3. Asigne el puntaje correspondiente de manera objetiva.
4. Cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy Bajo a Muy Alto.

Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
1	2	3	4	5

	Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	
	1	2	3	4	5	
1.	Termina su trabajo oportunamente	1	2	3	4	5
2.	Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda	1	2	3	4	5
3.	Realiza un volumen adecuado de trabajo	1	2	3	4	5
4.	No comete errores en el trabajo	1	2	3	4	5
5.	Hace uso racional de los recursos	1	2	3	4	5
6.	No requiere de supervisión frecuente	1	2	3	4	5
7.	Se muestra profesional en el trabajo	1	2	3	4	5
8.	Se muestra respetuoso y amable en el trato	1	2	3	4	5
9.	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros	1	2	3	4	5
10.	Brinda una adecuada orientación a los clientes	1	2	3	4	5
11.	Evita los conflictos dentro del equipo	1	2	3	4	5
12.	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	1	2	3	4	5
13.	Se muestra asequible al cambio	1	2	3	4	5
14.	Se anticipa a las dificultades	1	2	3	4	5
15.	Tiene gran capacidad para resolver problemas	1	2	3	4	5
16.	Muestra aptitud para integrarse al equipo	1	2	3	4	5
17.	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	1	2	3	4	5

18.	Colabora con los demás para el logro de objetivos	1	2	3	4	5
19.	Planifica sus actividades	1	2	3	4	5
20.	Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos	1	2	3	4	5
21.	Se preocupa por alcanzar las metas	1	2	3	4	5

Anexo 4: Autorización de los Instrumentos

Autorización del Autor: Dr. José Luis Pereyra Quiñones

27 de marzo del 2023

Señores
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Facultad de ciencias Empresariales
Escuela de Administración

De mi consideración

Mediante la presente otorgo el permiso temporal de uso de ECO 10 con fines de investigación. El cual no podrá comercializar ni vender ni ceder ningún permiso. En la versión publicable del trabajo de investigación no puede figurar ni aparecer el mencionado test en su versión completa para evitar el pirateo ilegal.

Autorizo a Jean Carlos Garcia Prada, estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo la Escala denominadas: ECO 10 para su Investigación de tesis titulada: "Influencia del ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios Portugal SRL, Ate- Lima, 2022"

Ateneamente,



JOSE LUIS PEREYRA QUIÑONES



Jose Luis Pereyra Quiñones

Gerente de NEOTEST Editores

Autorización del Autor: Dr. Daniel Alfredo Montoya Meza



Jean Garcia
montoya.daniel@pucp.pe

23 mar

Dr. Daniel Montoya,
Buenas Noches.

Es grato para mí dirigirme a usted y expresarle mi cordial saludo; soy alumno de la Universidad César Vallejo y me encuentro en el desarrollo de mi proyecto de investigación, le escribo para poder solicitarle su autorización para realizar la aplicación de su Cuestionario de Desempeño Laboral ya que me será de gran utilidad para poder medir mi segunda variable en mi población de estudio de la empresa química farmacéutica "Laboratorios Portugal SRL" ubicada en el distrito de Ate - Lima.

Estaré a la espera de su amable respuesta, le brindo mi agradecimiento de antemano y expresarle mi gran admiración por sus trabajos.

Att: Br. Jean Carlos Garcia Prada.
DNI:75212553

Obtener [Outlook para Android](#)



DANIEL ALFREDO MONTOYA MEZA
Jean Garcia

30 mar

Hola Jean,

Adelante. Que todo salga bien.
Saludos

Enviado desde mi iPhone

Anexo 5: Tablas

Tabla 1

Resultados de la validación por juicio de expertos

Experto	Grado académico	Resultado
Dr. José Luis Pereyra Quiñones	Doctor en Administración	Aplicable
Dr. Daniel Montoya Meza	Doctor en Administración	Aplicable

Tabla 2

Confiabilidad de las variables de estudio

Variables	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Ambiente laboral	869	29
Desempeño	890	21

Tabla 3

Niveles del ambiente laboral

Niveles	Encuestados	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Fría	3	5.7	5.7
Ni fría ni cálida	28	52.8	58.5
Cálida	22	41.5	100.0
Total	53	100.0	

Tabla 4

Dimensión 1: Satisfacción laboral

Niveles	Encuestados	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Bajo	14	26.4	26.4
Medio	26	49.1	75.5
Alto	13	24.5	100.0
Total	53	100.0	

Tabla 5

Dimensión 2: Unión y apoyo

Niveles	Encuestados	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	13.2	13.2
Medio	26	49.1	62.3
Alto	20	37.7	100.0
Total	53	100.0	

Tabla 6

Dimensión 3: Liderazgo

Niveles	Encuestados	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	13.2	13.2
Medio	26	49.1	62.3
Alto	20	37.7	100.0
Total	53	100.0	

Tabla 7

Niveles del desempeño laboral

Niveles	Encuestados	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	7.5	7.5
Medio	19	35.8	43.4
Alto	30	56.6	100.0
Total	53	100.0	

Tabla 8

Dimensión: Orientación a resultados

Niveles	Encuestados	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	17.0	17.0
Medio	18	34.0	50.9
Alto	26	49.1	100.0
Total	53	100.0	

Tabla 9

Dimensión: Iniciativa

Niveles	Encuestados	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	11.3	11.3
Medio	24	45.3	56.6
Alto	23	43.4	100.0
Total	53	100.0	

Tabla 10

Dimensión: Trabajo en equipo

Niveles	Encuestados	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Bajo	28	52.8	52.8
Medio	17	32.1	84.9
Alto	8	15.1	100.0
Total	53	100.0	

Tabla 11

Prueba de Kolmogórov-Smirnov del ambiente laboral y desempeño

Variables/ Dimensiones	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig
Ambiente laboral	.099	53	.200
Satisfacción	.199	53	.060
Unión y apoyo	.123	53	.045
Liderazgo	.238	53	.000
Desempeño	.131	53	.024
Orientación a resultados	.299	53	.000
Iniciativa	.173	53	.000
Trabajo en equipo	.218	53	.000

a. Variable independiente: Ambiente laboral

b. Variable dependiente: Desempeño

Tabla 12

Correlación entre el ambiente laboral y el desempeño

	Correlación	Desempeño
Ambiente laboral	Rho de Spearman	.621**
	Sig.	.000
	N	53

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**Tabla 13**

Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño

	Correlación	Desempeño
Satisfacción laboral	Rho de Spearman	.555**
	Sig.	.000
	N	53

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

Tabla 14

Correlación entre la unión y apoyo y el desempeño

	Correlación	Desempeño
Unión y apoyo	Rho de Spearman	.559**
	Sig.	.001
	N	53

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

Tabla 15

Correlación entre el liderazgo y el desempeño laboral

	Correlación	Desempeño
Liderazgo	Rho de Spearman	.489**
	Sig.	.000
	N	53

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