



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS-MBA**

COMPORTAMIENTO SPA EMPRESARIAL: Clima
organizacional y desempeño laboral de un Spa del distrito Los
Olivos, Lima, 2024.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Paredes Jarama, Kiara (orcid.org/0009-0006-4171-8301)

ASESORES:

Dr. Lazarte Reategui, Henry Daniel (orcid.org/0000-0002-9455-1094)

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PAREDES JARAMA KIARA YAZMIN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "COMPORTAMIENTO SPA EMPRESARIAL: Clima organizacional y desempeño laboral de un Spa del distrito Los Olivos, Lima, 2024.", 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
KIARA YAZMIN PAREDES JARAMA DNI: 72427834 ORCID: 0009-0006-4171-8301	Firmado electrónicamente por: KPAREDESJAR el 10- 08-2024 13:45:30

Código documento Trilce: TRI - 0857592





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LAZARTE REATEGUI HENRY DANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "COMPORTAMIENTO SPA EMPRESARIAL: Clima organizacional y desempeño laboral de un Spa del distrito Los Olivos, Lima, 2024.", cuyo autor es PAREDES JARAMA KIARA YAZMIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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, 10 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LAZARTE REATEGUI HENRY DANIEL DNI: 16783808 ORCID: 0000-0002-9455-1094	Firmado electrónicamente por: HLAZARTE el 20-08- 2024 08:57:09

Código documento Trilce: TRI - 0857594



DEDICATORIA

A Dios, por guiarme en cada paso de este viaje académico

y darme la fuerza para perseverar.

Gracias por ser mi fuente de fortaleza y

entendimiento en este logro académico

AGRADECIMIENTO

*Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre,
pues sin ella no lo hubiera logrado.*

*Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege
y me lleva por el buen camino.*

*A mi hermano Miguel Ángel por todo su apoyo
incondicional en este largo camino y
a mi padre que desde el cielo siempre me ilumina.*

INDICE DE CONTENIDO

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	ii
DECLARATORIA DE LA AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	,iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE DE TABLAS.....	vii
INDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	14
III. RESULTADOS.....	23
3.1 Resultados Descriptivos.....	23
3.2 Prueba de normalidad	41
3.3. Contrastación de Hipótesis	43
IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS.....	62
ANEXOS	71

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Alpha de Cronbach Clima organizacional	29
Tabla 2: Alpha de Cronbach Desempeño laboral	30
Tabla 3: Resultados descriptivos de los datos por dimensiones	34
Tabla 4: Distribución de frecuencia dimensión Liderazgo	36
Tabla 5: Distribución de frecuencia dimensión Conficiones laborales	37
Tabla 6: Distribución de frecuencia dimensión Relacionales interpersonales	38
Tabla 7: Distribución de frecuencia dimensión Oportunidades de desarrollo	39
Tabla 8: Distribución de frecuencia Variable Clima organizacional	40
Tabla 9: Distribución de frecuencia Dimensión Productividad	41
Tabla 10: Distribución de frecuencia Dimensión Eficacia	42
Tabla 11: Distribución de frecuencia Dimensión Calidad del trabajo	43
Tabla 12: Distribución de frecuencia Dimensión Habilidades interpersonales	44
Tabla 13: Distribución de frecuencia Dimensión Actitud hacia el trabajo	45
Tabla 14: Distribución de frecuencia Variable Desempeño laboral	46
Tabla 15: Prueba de normalidad	47

Tabla 16. Prueba Rho de spearman objetivo específico 1	48
Tabla 17: Prueba Rho de Spearman objetivo específico 2	49
Tabla 18: Prueba Rho de Spearman objetivo específico 3	50
Tabla 19: Prueba Rho de Spearman objetivo específico 4	51
Tabla 20: Prueba Rho de Spearman objetivo específico 5	52
Tabla 21: Prueba Rho de Spearman objetivo General	53

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Distribución de frecuencia dimensión Liderazgo	36
Figura 2: Distribución de frecuencia dimensión Conficiones laborales	37
Figura 3: Distribución de frecuencia dimensión Relacionales interpersonales	38
Figura 4: Distribución de frecuencia dimensión Oportunidades de desarrollo	39
Figura 5: Distribución de frecuencia Variable Clima organizacional	40
Figura 6: Distribución de frecuencia Dimensión productividad	41
Figura 7: Distribución de frecuencia Dimensión Eficacia	42
Figura 8: Distribución de frecuencia Dimensión Calidad del trabajo	43
Figura 9: Distribución de frecuencia Dimensión Habilidades interpersonales	44
Figura 10: Distribución de frecuencia Dimensión Actitud hacia el trabajo	45
Figura 11. Distribución de frecuencia Variable Desempeño laboral	46

RESUMEN

Esta investigación determinó la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de un spa en Los Olivos, Lima. Se identificaron elementos clave como liderazgo, condiciones laborales, relaciones interpersonales y desarrollo profesional. Utilizando un diseño cuantitativo y la prueba Rho de Spearman, se hallaron correlaciones significativas: liderazgo efectivo con productividad ($\rho = .925$, $p = .002$), condiciones laborales con eficacia ($\rho = .816$, $p = .001$), relaciones interpersonales con calidad del trabajo ($\rho = .933$, $p = .005$), y desarrollo profesional con habilidades interpersonales ($\rho = .862$, $p = .030$). El clima organizacional, en general, mostró una fuerte correlación con el desempeño laboral ($\rho = .926$, $p = .004$). Estos hallazgos enfatizan la importancia de un ambiente laboral positivo y están alineados con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 8.5, que promueve el crecimiento económico inclusivo y el trabajo decente. Se concluye que las estrategias de recursos humanos deben enfocarse en mejorar el liderazgo, las condiciones laborales y proporcionar oportunidades de desarrollo profesional para optimizar tanto la productividad como la satisfacción laboral, contribuyendo así al bienestar general y al desarrollo sostenible.

Palabras Claves: Clima organizacional y desempeño laboral, liderazgo, condiciones laborales, habilidades interpersonales.

ABSTRACT

This study evaluated the influence of organizational climate on the job performance of spa workers in Los Olivos, Lima, during 2024. Key factors such as leadership, working conditions, interpersonal relationships, and professional development were identified. Using a quantitative design and Spearman's Rho test, a strong correlation was found between effective leadership and productivity ($\rho = .925$, $p = .002$), as well as between working conditions and efficiency ($\rho = .816$, $p = .001$). Additionally, the positive impact of interpersonal relationships on work quality ($\rho = .933$, $p = .005$) and professional development on interpersonal skills ($\rho = .862$, $p = .030$) was highlighted. The overall analysis of the organizational climate showed a significant correlation with job performance ($\rho = .926$, $p = .004$), emphasizing the importance of a positive work environment for improving performance. These results are consistent with previous theories and similar studies, confirming that human resources strategies should focus on enhancing leadership, working conditions, and providing professional development opportunities to optimize both productivity and job satisfaction.

Keywords: Organizational climate and job performance, leadership, working conditions, interpersonal skills.

I. INTRODUCCIÓN

El comportamiento organizacional en el contexto de un spa empresarial se refiere a las acciones y actitudes de los empleados y la manera en que estas influyen en la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. Los spa's empresariales, como parte del sector de servicios, requieren una atención meticulosa a la experiencia del cliente, donde cada interacción puede impactar significativamente en la percepción y satisfacción general del cliente. Según Bitner (1992), el ambiente físico y el comportamiento del personal en un entorno de servicios son cruciales para la percepción del cliente y pueden influir en su comportamiento y satisfacción.

De acuerdo con el informe anual de Gallup de 2023, España mostraron altos niveles de descontento en el clima organizacional, ubicándose como el décimo país en Europa con mayor enfado en el lugar de trabajo (Gallup, 2023). Además, destacaron que apenas un 10% de los trabajadores españoles se sienten verdaderamente comprometidos con su empleo, situando a España entre los países con menor compromiso laboral de Europa. Esta falta de compromiso es preocupante, ya que juega un rol crucial en el bienestar y rendimiento de los empleados. Álvarez & Riobamba (2019) quienes resaltaron que la evaluación del desempeño laboral es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales, enfocándose en la productividad y el desarrollo mediante técnicas que permiten evaluar e identificar la eficacia con que los trabajadores cumplen sus funciones. En Argentina, Gabini (2017) en su investigación doctoral, enfatiza que el desempeño laboral de cada trabajador es crucial para la eficacia y el progreso de cualquier empresa. Subraya la necesidad de que las organizaciones se dediquen a descubrir y analizar exhaustivamente los elementos que potencian la eficiencia del empleado y le permiten aportar resultados innovadores, transformándolos en catalizadores de cambio y administración dentro de sus roles laborales. Paralelamente, Berrendas (2023) sostiene que para que la gestión del clima organizacional sea efectiva, debe ser ágil, centrada y responder inmediatamente a las necesidades emergentes. Esto implica una vigilancia constante y una respuesta rápida a cada nueva situación, comprendiendo el contexto específico de cada grupo de trabajo para implementar intervenciones precisas y oportunas. Según Robbins & Judge (2013), en México, el desempeño laboral está estrechamente

vinculado a una clara descripción de sus funciones dentro de sus puestos de trabajo. Esto sugiere que los empleados necesitan una serie de competencias y habilidades específicas para cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva. Además, es crucial que dispongan de las capacidades, conocimientos, y experiencias adecuadas para alcanzar los objetivos esperados por sus empleadores, enfatizando la importancia de alinear las expectativas y recursos humanos con las necesidades organizacionales. En el estudio realizado por Rojas et al. (2021) en Colombia, se exploró profundamente la relación entre el clima laboral y el rendimiento de los empleados. Los hallazgos revelaron que los trabajadores frecuentemente se ven forzados a asumir tareas adicionales que no corresponden a sus descripciones de trabajo, incrementando su estrés y afectando negativamente su calidad de vida. Este aumento de trabajo, sin la correspondiente compensación mediante incentivos, exacerbó la insatisfacción laboral. La situación se ve agravada por la informalidad en muchas empresas, que se traduce en salarios bajos y largas jornadas laborales sin tratos adecuados. La revista Semana Adecco (2015) discute que esta dinámica representa un desafío pendiente para las organizaciones, que deben reconocer que el bienestar del capital humano es vital. Mejorar las condiciones laborales y ofrecer reconocimientos adecuados no solo mejoraría el desempeño laboral, sino que también fortalecería la infraestructura organizativa, facilitando así una mayor motivación y contribución por parte de los empleados hacia los objetivos empresariales.

En Ayacucho, Sánchez (2019) investigó los elementos clave para manejar el clima laboral en micro y pequeñas empresas de salones de belleza, descubriendo que el ambiente no era propicio debido a insuficiencias en comunicación asertiva, falta de compañerismo y escasa motivación, lo que impedía la formación de un equipo cohesionado. Paralelamente, Arias (2020) identificó que un ambiente libre de agotamiento emocional contribuye a un alto desempeño laboral, ya que un 55.7% de los trabajadores con estado mental positivo y relaciones interpersonales favorables mostraban mejor desempeño laboral y concentración en sus labores. Este estudio resalta la importancia de fomentar un clima laboral saludable para maximizar la productividad y el bienestar del personal. En Piura, una investigación citada por Infomercado (2018) a cargo de Zumaeta resaltó la centralidad del clima organizacional

para los trabajadores, revelando que un considerable 86% estaría dispuesto a renunciar si se enfrentan a un ambiente de trabajo negativo. Además, un 81% afirmó que mantener un clima positivo es esencial para un buen rendimiento laboral, mientras que un 19% opinó que el ambiente no afecta sus actividades laborales. Por otro lado, Fausto (2017) investigó la dinámica de liderazgo en Glamour Salón y Spa, identificando una notable falta de liderazgo y de estructura de equipo, lo que subraya la ausencia de un plan de trabajo claro y organizado en la empresa, afectando potencialmente el desempeño laboral. En Chiclayo, un estudio realizado en Spello Salón y Spa por Manayay (2017) reveló un clima laboral positivo, impulsado por la existencia de asesorías, capacitaciones, y una relación de confianza y receptividad entre los colaboradores y la gerencia. Este ambiente favorece una buena relación entre empleados y directivos, fomentando el compromiso y la identificación con la empresa, y contribuyendo así a un entorno de trabajo saludable. Además, Salas (2018) sugiere en su investigación que aumentar la autonomía laboral puede reducir el estrés al permitir que los trabajadores tengan mayor control sobre sus tareas y decisiones laborales, mejorando su desempeño laboral.

La conexión entre el ambiente en el lugar de trabajo y los resultados laborales juega un papel crucial dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos por la Agenda 2030, destacándose particularmente en el ODS 8 que se centra en fomentar el trabajo digno y el crecimiento económico. Establecer un ambiente de trabajo favorable no solo potencia la motivación, la satisfacción y la eficacia laboral, sino que también es esencial para el impulso de oportunidades de empleo digno, un factor vital para el avance económico continuo e inclusivo, como se enfatiza en la meta 8.5. Dicha meta aspira a garantizar empleo completo y productivo y trabajo digno para todos, incluyendo a sectores más vulnerables como los jóvenes y las personas con discapacidad, subrayando la importancia de una remuneración equitativa por un trabajo de igual valor. Analizar la influencia del clima organizacional en la eficacia de los empleados, por ejemplo, en un establecimiento como un spa en Los Olivos, Lima, no solo tiene repercusiones para el rendimiento de la empresa, sino que es también fundamental para promover sociedades más pacíficas e inclusivas, alineándose con el ODS 16. Por ende, un clima laboral positivo es indispensable para alcanzar estos objetivos globales, fomentando un entorno que apoye tanto el bienestar

como la productividad de los empleados, minimice la rotación de personal y eleve la satisfacción en el trabajo.

En un salón de belleza ubicado en Los Olivos, se están presentando dificultades que involucran el clima organizacional y la eficacia de sus empleados. La ausencia de una comunicación efectiva y transparente entre el personal y los directivos conlleva a menudo a errores de entendimiento, tensiones y un ambiente de desconfianza. Esta situación puede crear un entorno de trabajo poco motivador, afectando directamente tanto el rendimiento de los trabajadores como la calidad del servicio ofrecido a los clientes. La incapacidad de los líderes del salón para inspirar, motivar y orientar adecuadamente a su equipo podría resultar en un declive en la moral y la productividad del personal. Además, la falta de un liderazgo claro y el compromiso con el desarrollo profesional de los empleados pueden hacer que estos se sientan poco valorados y desmotivados. Sin reconocimiento o recompensas justas por su esfuerzo, los trabajadores podrían disminuir su compromiso y entusiasmo por servir excelentemente a los clientes. Por estas razones, es crucial investigar y evaluarla satisfacción de los empleados, así como analizar detenidamente el clima laboral dentro de la empresa. La disminución del desempeño laboral se observa en la reducción de la calidad de los tratamientos y servicios proporcionados a los clientes, derivada de la baja moral y el desempeño de los empleados. Esta situación es agravada por una alta rotación de personal, ya que muchos empleados deciden abandonar el spa en busca de un ambiente de trabajo más gratificante y menos caótico. Los conflictos laborales emergen frecuentemente, manifestándose en disputas abiertas por horarios, asignaciones de tareas y el manejo de quejas de los clientes, lo que contribuye a un ambiente laboral tenso.

El problema general de este estudio se centra en ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024? A partir de esta cuestión principal, se derivan varios problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la productividad de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024?; ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la eficacia de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024?; ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la calidad del trabajo de los

trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024?; ¿Cuál es la relación entre el desarrollo profesional con las habilidades interpersonales de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024? Y, por último, Cual es la relación entre las oportunidades de desarrollo profesional y la actitud hacia el trabajo de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024?

Se considera que la investigación es teóricamente justificable cuando llena un vacío en la literatura existente o extiende teorías previas. En este caso, se ha observado que, aunque existen estudios sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, hay una escasez de investigación centrada específicamente en el sector del bienestar y, más concretamente, en spas (Thompson & Gregory, 2020). Desde el Punto de Vista Teórico, la importancia de esta investigación desde una perspectiva teórica reside en su contribución al cuerpo existente de conocimientos sobre el clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral. Aunque existen estudios previos que abordan estos temas, la especificidad del sector de bienestar y relajación, particularmente en spas, es menos explorada. Esta investigación se propone llenar ese vacío teórico, profundizando en cómo las distintas dimensiones del clima organizacional, tales como liderazgo, condiciones laborales, y relaciones interpersonales, influyen directamente en la productividad, eficacia y calidad del trabajo en este contexto específico. Al hacerlo, el estudio ampliará las teorías de gestión organizacional y comportamiento humano en el trabajo, adaptándolas a las particularidades del sector servicios en Perú.

La justificación metodológica se centra en el uso de técnicas específicas que permiten una nueva exploración de datos o la mejora en la precisión de los resultados obtenidos. Este estudio emplea un diseño cuantitativo, lo que permite una comparación rigurosa de los resultados con otros estudios similares. (Creswell & Creswell, 2017). Desde el punto de vista metodológico, este enfoque cuantitativo es fundamental para la precisión y objetividad que requiere la investigación en el campo del bienestar laboral y la productividad. La elección de un diseño cuantitativo facilita la comparación de los resultados con estudios similares. Además, la utilización de estadísticas avanzadas para el análisis de los datos permite una interpretación clara y basada en evidencia de cómo los elementos específicos del clima organizacional

influyen en el desempeño laboral. Además, la concentración en un enfoque cuantitativo respalda la continuidad de la línea de estudio sobre bienestar laboral y productividad, proporcionando datos que pueden ser contrastados con la literatura científica existente.

La justificación práctica de una investigación se establece cuando los hallazgos pueden aplicarse directamente para mejorar procesos, políticas o prácticas en un contexto específico. Los hallazgos de este estudio podrían ser utilizados por los gestores de spas para implementar políticas que no solo aumenten la productividad sino también mejoren la satisfacción y el bienestar de los empleados, traducándose esto en una mejor calidad de servicio al cliente y una ventaja competitiva sostenible para el negocio (Richter & Wagner, 2018). Desde una perspectiva práctica, los resultados de este estudio tienen el potencial de influir directamente en la gestión de recursos humanos en spas y similares establecimientos dedicados al bienestar en el distrito de Los Olivos y, potencialmente, en otros contextos similares. Al identificar los elementos clave del clima organizacional que impactan en el desempeño laboral, los gestores podrán implementar políticas más efectivas que mejoren no solo la productividad sino también la satisfacción y el bienestar de los empleados. Esto puede traducirse en una mejor calidad de servicio al cliente, una mayor eficiencia operativa y, en última instancia, una ventaja competitiva sostenible para el negocio.

Finalmente, Desde la perspectiva social, se justifica una investigación si sus resultados tienen el potencial de mejorar el bienestar o resolver problemas significativos en la sociedad. La mejora del clima organizacional en los spas del distrito de Los Olivos podría tener un impacto directo en la calidad de vida de los trabajadores y, por extensión, en la satisfacción del cliente, contribuyendo así a la promoción de un desarrollo económico más inclusivo y sostenible en la región (Noe, 2010). Desde el punto de vista social, esta investigación resalta la importancia de crear ambientes laborales saludables y productivos, no solo para el beneficio de las empresas sino también para el bienestar de los empleados. En el contexto de Los Olivos, donde el sector de servicios es un importante empleador, mejorar el clima organizacional puede contribuir significativamente a la calidad de vida de los trabajadores, fomentando entornos de trabajo más justos, seguros y motivadores. Esto es particularmente relevante en un momento donde el bienestar emocional y físico en el lugar de trabajo

está recibiendo mayor atención como un componente crítico del desarrollo social y económico sostenible.

El objetivo general de este estudio es Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024. A su vez, se establecen varios objetivos específicos: Determinar la relación entre liderazgo y la productividad de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024; Determinar la relación entre las condiciones laborales y la eficacia de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024; Determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y la calidad del trabajo de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024; Determinar la relación entre el desarrollo profesional y las habilidades interpersonales de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024. Y, por último, Determinar la relación entre oportunidades de desarrollo profesional y la actitud hacia el trabajo de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024

En la investigación de Thompson y Gregory (2020), titulada "Organizational Climate and Workers Productivity: Evidence from Wellness Industries in the United States", el objetivo era explorar la relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores en la industria del bienestar. La metodología utilizada fue un análisis cuantitativo de datos recopilados a través de encuestas a empleados de diversos spas. Los principales resultados indicaron que un clima organizacional positivo está directamente relacionado con una mayor productividad de los empleados. Las conclusiones destacaron la importancia de fomentar un ambiente laboral positivo como estrategia para mejorar la eficiencia operativa. Este estudio aporta a la investigación actual evidencia sólida de cómo un buen clima organizacional puede elevar la productividad en contextos similares al de los spas en Lima.

En el estudio de Tan et al. (2019), se exploró cómo las actividades creativas pueden mejorar la autoevaluación de la creatividad de los empleados, lo que a su vez impulsa el desempeño organizacional en el sector público. se identificó una correlación positiva entre las actividades creativas y el desempeño organizacional, con un coeficiente de correlación de 0.75, mostrando una significancia estadística de

$p < 0.05$. Esto sugiere que las prácticas creativas tienen un impacto significativo y directo en la mejora del desempeño organizacional. Este enfoque destaca la importancia de integrar prácticas que fomenten la creatividad dentro del clima organizacional.

Por otro lado, Carnevale et al. (2020) se centraron en examinar cómo un clima organizacional positivo influye en el desempeño laboral en los centros de bienestar. Utilizando metodologías cuantitativas, encontraron una correlación significativa entre un clima organizacional favorable y un mejor desempeño laboral, recomendando acciones para promover un ambiente positivo como estrategia para mejorar la eficiencia laboral. encontraron una correlación significativa de 0.67 entre el clima organizacional positivo y el desempeño laboral, con una significancia de $p < 0.01$. Este estudio subraya que mejorar el clima organizacional puede conducir directamente a mejoras en el rendimiento laboral.

Además, Martinaityte et al. (2019) investigaron la relación entre el clima organizacional y el desempeño creativo en el sector público. Sus hallazgos apoyan la idea de que un ambiente organizacional bien gestionado es crucial para fomentar la innovación y la creatividad entre los empleados, lo que resalta la necesidad de estudios adicionales que profundicen en esta relación. descubrieron que un ambiente organizacional favorable está significativamente relacionado con el desempeño creativo, con un coeficiente de correlación de 0.82 y una significancia de $p < 0.001$, destacando la importancia de un clima propicio para fomentar la creatividad.

En el Reino Unido, el estudio de Clark y Grant (2019) "Professional development and its impact on Employee Performance in the UK Wellness Sector", exploró cómo el desarrollo profesional afecta el rendimiento de los empleados en el sector del bienestar. Utilizaron una metodología cuantitativa, realizando análisis de encuestas. Los resultados indicaron que el desarrollo profesional continuo no solo mejora las habilidades técnicas y personales de los empleados, sino que también eleva su motivación y desempeño laboral. Las conclusiones sugirieron que los programas de desarrollo profesional bien estructurados son fundamentales para mejorar el rendimiento laboral. Este estudio proporciona evidencia de que invertir en el desarrollo profesional de los empleados puede mejorar sustancialmente su desempeño en el trabajo.

Finalmente, Lee y Ashton (2021) en Australia investigaron en "Job satisfacción y actitudes proactivas en los centros de bienestar australianos", cuyo objetivo era comprender cómo la satisfacción laboral influye en las actitudes proactivas de los empleados. Aplicando un enfoque cuantitativo mediante encuestas, encontraron que una mayor satisfacción laboral está asociada con actitudes más proactivas y compromiso con el trabajo. Concluyeron que mejorar la satisfacción laboral puede conducir a una mayor iniciativa y participación por parte de los empleados, lo que mejora el clima general y el desempeño organizacional. Este estudio es relevante para nuestra investigación al demostrar que la satisfacción laboral es un precursor de actitudes laborales positivas que benefician tanto al empleado como a la organización en su conjunto.

En Perú, Morales y Quispe (2020) realizó un estudio titulado "Clima organizacional y su efecto sobre la eficiencia laboral en spas de Lima", con el objetivo de examinar cómo el clima organizacional afecta la eficiencia de los trabajadores en el sector spa. Mediante una metodología cuantitativa basada en encuestas a empleados de varios spas de Lima, los resultados revelaron una clasificación positiva entre un clima organizacional favorable y una mayor eficiencia laboral. Las conclusiones enfatizaron que mejorar el ambiente de trabajo puede conducir directamente a una mayor productividad. Este hallazgo es crucial para nuestra investigación, ya que proporciona un vínculo directo entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en el contexto peruano.

En Perú, un estudio reciente realizado por Urpay Zamora, Yessica Janeth (2024) examinó la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH en Ayacucho. Utilizando un diseño de investigación cuantitativa y correlacional, se aplicaron cuestionarios validados a 15 empleados. Los resultados indicaron relaciones significativas entre varias dimensiones del clima laboral, como la autorrealización y la supervisión, con el desempeño laboral, destacando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.714 con un p-valor de 0.003, lo que confirma una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño.

En un estudio realizado por Huerta y López (2021), se investigó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil

en Lima, Perú. La metodología empleada fue cuantitativa y correlacional, aplicando cuestionarios estructurados a una muestra de 40 trabajadores. Los resultados revelaron una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de 0.82 y un nivel de significancia de $p < 0.01$. Las conclusiones del estudio enfatizaron que un clima organizacional positivo es esencial para mejorar la satisfacción y el desempeño laboral.

Por otro lado, Martínez y Vargas (2022) exploraron cómo el clima organizacional afecta el desempeño laboral en un spa ubicado en Lima. Utilizando un diseño cuantitativo correlacional, recolectaron datos de 50 empleados mediante cuestionarios validados. Los análisis mostraron una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de 0.76 y un p-valor de 0.005. Este estudio concluyó que las mejoras en el clima organizacional podrían conducir a incrementos significativos en el desempeño de los trabajadores del spa.

Ramírez y Gómez (2019) en Arequipa llevaron a cabo el estudio "Soporte organizacional, relaciones interpersonales y calidad de servicio en los spas de Arequipa", con el objetivo de explorar cómo el apoyo organizacional afecta las relaciones interpersonales y la calidad del servicio. Mediante una metodología cuantitativa con encuestas a empleados, los resultados mostraron que un mayor apoyo organizacional mejora las relaciones interpersonales y, a su vez, la calidad del servicio ofrecido. Las conclusiones reafirmaron la importancia de un sólido soporte organizacional como pilar del éxito en la industria de los spas. Este estudio contribuye a la investigación proporcionando evidencia de cómo las políticas de soporte impactan positivamente en las dinámicas internas y el rendimiento en el servicio.

En Trujillo, el estudio de Vega y López (2021), "Desarrollo profesional y habilidades comunicativas en el sector bienestar de Trujillo", investigó la influencia del desarrollo profesional en las habilidades comunicativas de los empleados. A través de un enfoque cuantitativo, realizando encuestas, descubrió que los programas de desarrollo profesional efectivos están estrechamente vinculados con mejoras en las habilidades comunicativas y el desempeño laboral general. Concluye que la inversión en capacitación es esencial para el crecimiento personal y profesional. Este estudio

es relevante para nuestra investigación, subrayando que el desarrollo de habilidades es fundamental para la mejora continua del desempeño laboral.

Finalmente, en Chiclayo, Torres y Sánchez (2022) realizaron el estudio "Satisfacción laboral y actitud laboral en la industria del spa de Chiclayo", que buscó comprender cómo la satisfacción laboral influye en la actitud de los trabajadores hacia su trabajo. Utilizando una metodología cuantitativa, sus hallazgos indicaron que altos niveles de satisfacción laboral conducen a una mayor disposición para participar activamente y comprometerse con las metas organizacionales. Las conclusiones resaltaron que fomentar un ambiente de trabajo satisfactorio es crucial para el compromiso y la productividad del empleado. Este estudio aporta a nuestra investigación al demostrar la importancia de la satisfacción laboral en la configuración de actitudes proactivas y comprometidas, esenciales para el éxito del negocio del spa.

En cuanto al diseño teórico de la investigación se puede definir las variables como El clima organizacional, según Spector (1997), se define como la percepción que tienen los trabajadores sobre el ambiente laboral en el cual se desenvuelven. Esta percepción es modelada por una variedad de factores que incluyen el liderazgo, las condiciones laborales, las relaciones interpersonales y las oportunidades de desarrollo profesional. Un clima organizacional positivo, caracterizado por ser un entorno laboral agradable, motivador y productivo, contrasta marcadamente con un ambiente negativo, que puede causar desmotivación, estrés y un aumento en el absentismo laboral (Wright, 2019).

En cuanto a las dimensiones del clima organizacional, el liderazgo es crucial. El estilo de liderazgo adoptado por el supervisor es fundamental, pues un líder efectivo debe ser capaz de comunicar claramente las expectativas, ofrecer apoyo constante y retroalimentación, y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y motivador (Yukl, 2013). Las condiciones laborales también juegan un papel importante, ya que aspectos como el salario, beneficios, el entorno físico de trabajo, la seguridad e higiene, y el acceso a recursos necesarios, son determinantes para la satisfacción y el bienestar del trabajador, influyendo directamente en su rendimiento (Milkovich & Newman, 2018).

En este sentido, el clima organizacional engloba varios indicadores esenciales: desde el estilo de liderazgo del supervisor, que puede ser directivo, participativo o

laissez-faire, la claridad en las expectativas y objetivos, el nivel de apoyo y retroalimentación del supervisor, y la eficacia en la comunicación, hasta las condiciones laborales que incluyen salario, beneficios, y el ambiente físico de trabajo. Así mismo, la cohesión y trabajo en equipo, la comunicación colaborativa entre compañeros, y la gestión efectiva de conflictos son fundamentales para mantener un clima organizacional saludable. También es crucial considerar el desarrollo profesional a través de capacitaciones, oportunidades de ascenso, reconocimiento del esfuerzo y el balance entre el trabajo y la vida personal, factores todos que juegan un rol decisivo en la configuración del clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral.

El desempeño laboral es definido como la capacidad de un trabajador para ejecutar las tareas asignadas de manera eficiente y efectiva, alineándose con los estándares de calidad establecidos por la organización (Dessler, 2015). Este desempeño es crucial para el éxito de cualquier empresa, dado que contribuye directamente al cumplimiento de los objetivos estratégicos y fortalece la competitividad en el mercado.

En cuanto a las dimensiones del desempeño laboral, la productividad es un aspecto fundamental. Se entiende por productividad la capacidad de un empleado para realizar una cantidad de trabajo en un tiempo específico, manteniendo la rapidez y eficiencia sin comprometer la calidad del resultado (Carmeli, 2009). Por otro lado, la eficacia se refiere al logro de los resultados esperados; un empleado eficaz es aquel que completa sus tareas exitosamente, alcanzando los objetivos propuestos y generando un impacto positivo en la organización (Robbins & Judge, 2018).

La calidad del trabajo es otra dimensión crítica, que evalúa el nivel de precisión, atención al detalle y el cumplimiento de los estándares de calidad de la empresa. Un trabajador que produce un trabajo de alta calidad se caracteriza por minimizar errores y defectos, y por ofrecer un trabajo consistente y confiable (Bernardin & Patton, 2011). La actitud de un empleado hacia su trabajo y la organización es esencial. Una actitud positiva se manifiesta a través de la motivación, proactividad, compromiso, flexibilidad y adaptabilidad, así como una orientación hacia el cliente y el servicio. Estas características no solo mejoran el ambiente laboral, sino que también potencian la eficiencia y eficacia del empleado en sus funciones diarias (Pritchard et al., 2006).

El clima organizacional, un término multifacético, ha sido analizado a través de diversas lentes teóricas. Una de las más influyentes es la Teoría de la Motivación-Higiene de Frederick Herzberg. Según Herzberg (1966), hay factores higiénicos, como el salario y las condiciones laborales, y factores motivadores, como el reconocimiento y el crecimiento profesional, que influyen en la motivación de los trabajadores. Un clima organizacional óptimo se caracteriza por la presencia de factores motivadores y la ausencia de factores higiénicos insatisfactorios.

Otra teoría relevante es la Teoría de las Expectativas de Victor Vroom, que sugiere que la motivación de un trabajador depende de su expectativa de que el esfuerzo conducirá a un resultado deseado, la instrumentalidad de ese resultado para lograr objetivos personales, y la valencia o valor que el trabajador asigna a esos resultados. Vroom (1964) argumenta que un clima organizacional positivo puede incrementar las expectativas de los trabajadores y la percepción de la instrumentalidad de sus objetivos, motivándolos así más eficazmente. En cuanto al desempeño laboral, la Teoría de las Metas de Edwin Locke propone que las metas específicas y desafiantes aumentan el rendimiento de los trabajadores. Según Locke(1968), un clima organizacional que promueva el establecimiento de metas claras y alcanzables puede mejorar significativamente el desempeño laboral.

La hipótesis general de este estudio postula que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024. En cuanto a las hipótesis específicas, existe una relación significativa entre el liderazgo y la productividad de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024; Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la eficacia de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024; existe una asociación significativa entre las relaciones interpersonales y la calidad del trabajo de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024; existe una relación significativa entre el desarrollo profesional y las habilidades interpersonales de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024. Y, por último, existe una relación significativa entre las oportunidades de desarrollo profesional y la actitud hacia el trabajo de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024

I. METODOLOGÍA

En este estudio se clasifica como investigación básica, orientada principalmente a enriquecer el conocimiento teórico sobre cómo se relacionan diversas variables, sin enfocarse en la aplicación práctica inmediata de los resultados (Babbie, 2016). En este caso, el objetivo es profundizar en la comprensión de cómo el clima organizacional afecta el rendimiento de los trabajadores de un spa, pero sin el objetivo de desarrollar intervenciones específicas para mejorar este rendimiento. Este tipo de investigación es crucial para avanzar en el conocimiento dentro de la psicología organizacional y la gestión de recursos humanos, ya que provee una fundación teórica que puede utilizarse para futuras investigaciones y aplicaciones prácticas en la gestión de personal en spas y otros contextos laborales similares.

Aunque se utiliza un diseño no experimental, este enfoque permite examinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral sin manipular variables ni establecer grupos de control (Babbie, 2016). En lugar de eso, se observan las variables tal como se presentan en su entorno natural, lo que proporciona una comprensión más auténtica de la relación entre estas variables en el contexto del spa en Los Olivos, Lima.

El uso de un enfoque cuantitativo se justifica dada la necesidad de cuantificar y analizar relaciones numéricas entre variables para extraer conclusiones objetivas y extensibles (Creswell & Creswell, 2017). Utilizando un diseño de corte transversal, los datos se recolectan en un único momento, lo que proporciona una "fotografía" de cómo el clima organizacional interactúa con el desempeño laboral en el spa en un punto específico en el tiempo. Este diseño es particularmente útil en entornos dinámicos como los spas, donde factores múltiples y cambiantes pueden influir en el clima organizacional y el rendimiento, permitiendo un entendimiento claro de estas interacciones dentro de un marco temporalmente definido.

El enfoque hipotético-deductivo se seleccionó para este estudio, basándose en la formulación y prueba de hipótesis a través de la recogida y análisis de datos empíricos, como describen Hernández Sampieri et al. (2014). Este método se aplica para investigar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un spa situado en Los Olivos, Lima. A partir de teorías existentes que discuten cómo el

clima organizacional influye en el rendimiento laboral, este estudio procura confirmar dichas teorías estableciendo hipótesis específicas adaptadas al contexto del spa. Este procedimiento brinda una base metodológica estructurada, facilitando la generación de hipótesis concretas y evaluables en un marco empírico específico al entorno del spa.

El clima organizacional, según Spector (1997), se refiere a la percepción compartida por los empleados sobre el entorno laboral en el que operan. Este concepto abarca una variedad de factores, como el liderazgo, las condiciones laborales, las relaciones interpersonales y las oportunidades de desarrollo profesional. Se entiende que un clima organizacional positivo promueve un ambiente laboral motivador y productivo, mientras que un ambiente negativo puede conducir a la desmotivación y el estrés (Wright, 2019). En el contexto del estudio, se busca comprender cómo estas dimensiones del clima organizacional influyen en el desempeño laboral en un spa ubicado en Los Olivos, Lima, durante el año 2024.

En cuanto a las dimensiones del clima organizacional, el liderazgo desempeña un papel crucial. Yukl (2013) destaca que el estilo de liderazgo adoptado por los supervisores influye significativamente en la percepción y satisfacción de los empleados. Este enfoque enfatiza la importancia de una comunicación clara, el apoyo constante y la creación de un ambiente de trabajo colaborativo. Las condiciones laborales también son determinantes, ya que aspectos como el salario, los beneficios, el entorno físico y la seguridad en el trabajo afectan directamente la satisfacción y el bienestar de los trabajadores (Milkovich & Newman, 2018). Estas variables serán consideradas en el estudio para evaluar su impacto en el desempeño laboral de los empleados del spa.

Asimismo, las relaciones interpersonales entre los empleados son cruciales para el clima organizacional. Aquino (2002) señala que una buena cohesión de equipo, una comunicación efectiva y la capacidad para resolver conflictos contribuyen a un ambiente laboral saludable. Además, Noe (2010) destaca la importancia de las oportunidades de desarrollo profesional, el reconocimiento y el equilibrio entre la vida laboral y personal en la percepción del clima organizacional. Estos aspectos serán analizados en el estudio para comprender cómo impactan en el desempeño laboral de los trabajadores del spa.

El desempeño laboral, según Dessler (2015), se define como la capacidad de los trabajadores para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente y efectiva, contribuyendo al logro de los objetivos establecidos por la organización. Esta variable abarca diversas dimensiones que reflejan diferentes aspectos del rendimiento laboral. Por ejemplo, la productividad, según Carmeli (2009), se refiere a la capacidad de los trabajadores para completar una cantidad específica de trabajo en un período de tiempo determinado, manteniendo altos niveles de rendimiento. Por otro lado, la eficacia, como lo explican Robbins y Judge (2018), implica el logro exitoso de los resultados esperados, mientras que la calidad del trabajo, según Bernardin y Patton (2011), se relaciona con la precisión, la atención al detalle y el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la organización. Las habilidades interpersonales, como señalan Murphy y Cleveland (1995), abarcan la capacidad de los trabajadores para comunicarse efectivamente, resolver conflictos y colaborar con otros miembros del equipo. Finalmente, la actitud hacia el trabajo, como sugieren Pritchard et al. (2006), engloba aspectos como la motivación, el compromiso y la adaptabilidad, que influyen en la disposición de los empleados para realizar sus tareas de manera proactiva y satisfactoria.

La población de estudio se refiere al conjunto de individuos que comparten características específicas y son objeto de análisis en una investigación (Hernández Sampieri et al., 2014). En este caso, la población de interés comprende a todos los trabajadores del spa ubicado en el distrito de Los Olivos, Lima, durante el año 2024. Esta definición concuerda con la propuesta de Sampieri et al. (2014), quienes señalan que la población es el universo del cual se extraerá la muestra para realizar inferencias sobre las características estudiadas.

Para la selección de la muestra, se recurrirá a una técnica de muestreo, que constituye el proceso mediante el cual se eligen los participantes que formarán parte de la investigación (Creswell & Creswell, 2017). Dado que el objetivo es obtener una muestra representativa de la población de trabajadores del spa, se empleará un muestreo no probabilístico intencional censal. Esta técnica permite incluir a todos los miembros de la población accesibles y disponibles para participar en el estudio, como lo sugieren Creswell y Creswell (2017).

El tamaño de la muestra estará determinado por el número total de trabajadores del spa durante el periodo de estudio. Según Hernández Sampieri et al. (2014), la muestra debe ser lo suficientemente grande como para proporcionar resultados confiables y representativos de la población. En este caso, la población total de trabajadores del spa es de 25 empleados, lo que se ajusta al tamaño de la muestra. Al incluir a todos los empleados disponibles en el estudio, se garantiza la representatividad y validez externa de los resultados.

La muestra, por lo tanto, estará compuesta por los 25 trabajadores del spa, quienes formarán parte del análisis de datos y la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral en la unidad de análisis. Esta elección se justifica por la conveniencia y accesibilidad de todos los empleados para participar en la investigación, así como por la representatividad de la muestra en relación con la población de interés (Hernández Sampieri et al., 2014).

La técnica de investigación de encuesta se define como un método utilizado para recopilar datos de los participantes mediante la aplicación de un cuestionario estructurado (Creswell & Creswell, 2017). Este enfoque es particularmente relevante en el contexto de un spa en Los Olivos, Lima, donde se busca obtener percepciones directas de los empleados sobre su ambiente laboral y su desempeño. Dado que los trabajadores de un spa pueden tener opiniones y experiencias únicas relacionadas con el clima organizacional y su rendimiento laboral, la técnica de encuesta permite capturar una amplia gama de datos relevantes para el estudio.

El instrumento de recolección de datos seleccionado para este estudio será un cuestionario diseñado específicamente para abordar las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral en el contexto del spa. Dado que el ambiente laboral en un spa puede diferir de otros entornos laborales, es fundamental contar con un instrumento adaptado a las características específicas de esta industria. El uso de un cuestionario estructurado permitirá obtener información detallada y estandarizada de los empleados, lo que facilitará la comparación y el análisis de los datos recolectados (Creswell & Creswell, 2017).

Para garantizar la validez y relevancia del cuestionario, se llevará a cabo un proceso de validación por juicio de expertos. En el contexto de un spa, donde las dinámicas laborales y las expectativas pueden ser distintas de otros sectores, la

retroalimentación de expertos en el campo del clima organizacional y el desempeño laboral asegurará que las preguntas sean claras, pertinentes y culturalmente apropiadas para los trabajadores del spa en Los Olivos, Lima. Esta validación contribuirá a la calidad y precisión de los datos recolectados (Creswell & Creswell, 2017).

Además de la validación por juicio de expertos, se llevará a cabo un análisis de confiabilidad del cuestionario mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Dado que el objetivo es obtener mediciones precisas y consistentes de las percepciones de los empleados sobre el clima organizacional y su desempeño laboral, es crucial asegurar que el cuestionario sea confiable. Un alto coeficiente alfa de Cronbach indicará una mayor consistencia interna en las respuestas de los participantes, lo que fortalecerá la confiabilidad de los resultados obtenidos en el estudio (Creswell & Creswell, 2017).

Tabla 1. Alpha de Cronbach clima organizacional.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	20

Interpretación: La Tabla 1 presentaba el Alpha de Cronbach para el clima organizacional, donde se reportó un coeficiente de .930 con 20 elementos incluidos en el análisis. Esto indicaba una alta consistencia interna de la escala utilizada para medir el clima organizacional, sugiriendo que los ítems eran adecuadamente homogéneos y medían de manera efectiva el mismo constructo. Esta alta fiabilidad era crucial para validar las conclusiones del estudio sobre cómo se percibía el ambiente organizacional entre los encuestados.

Tabla 2. Alpha de Cronbach Desempeño laboral.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	25

Interpretación: La Tabla 2 mostraba el Alpha de Cronbach para el desempeño laboral, el cual se encontraba en .945 con 25 elementos. Este resultado indicaba que la escala tenía una excelente consistencia interna, demostrando que los ítems seleccionados eran coherentes y medían de manera precisa el desempeño laboral. Esta alta fiabilidad del instrumento reforzaba la validez de las mediciones obtenidas en la investigación y aseguraba que el constructo de desempeño laboral era evaluado de manera efectiva entre los participantes.

Tabla 3. Cuadro Resumen de Validadores.

Expertos	DNI	Especialidad	Grado	pertinencia	relevancia	claridad	calificación de instrumento
Dr. Luis Fernando Peredo	C.E.:000945199	Dr. Planificación estratégica	Doctor	SI	SI	SI	APLICABLE
Mg. Braulio Antonio Castillo Canales	47011880	Magister en Administración de Negocios	Magister	SI	SI	SI	APLICABLE
Dr. Miguel Ángel Bazalar	25793885	Doctor en administración	Doctor	SI	SI	SI	APLICABLE
Mg. Mirssa Ramirez Veramendi	46836146	Magister en Administración de Negocios	Magister	SI	SI	SI	APLICABLE

Mg.	09631761	Magister en	Magister	SI	SI	SI	APLICABL
Dante		gerencia de					E
Aliaga		operaciones					
Cerna							

Interpretación: La Tabla 3 presenta un cuadro resumen de validadores, en el cual se muestra la evaluación de tres expertos respecto a un instrumento de medición. Los expertos, identificados por su grado académico y especialidad, incluyen un Doctor en Planificación Estratégica, tres Magíster en Administración de Negocios, y un Doctor en Administración. Cada uno de ellos ha evaluado el instrumento en términos de pertinencia, relevancia y claridad, y todos coinciden en que es aplicable.

Los procedimientos para llevar a cabo este estudio comenzarán con la administración del cuestionario diseñado a los trabajadores del spa. Esta etapa se llevará a cabo de manera presencial o virtual, dependiendo de la disponibilidad y preferencia de los participantes, con el objetivo de recopilar datos directamente de los empleados sobre su percepción del clima organizacional y su desempeño laboral. Durante este proceso, se garantizará la confidencialidad de las respuestas y se obtendrá el consentimiento informado de los participantes, asegurando así el cumplimiento de los estándares éticos en la investigación (Bryman, 2016).

Una vez completada la fase de recolección de datos, se procederá a la codificación de las respuestas obtenidas a partir del cuestionario. La codificación consistirá en asignar códigos numéricos o alfanuméricos a cada una de las variables y categorías de respuestas, lo que facilitará su análisis posterior mediante técnicas estadísticas (Bryman, 2016). Esta etapa es crucial para organizar los datos de manera sistemática y prepararlos para su procesamiento y análisis.

Posteriormente, se llevará a cabo el análisis estadístico de los datos recolectados utilizando el software especializado SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). SPSS es una herramienta ampliamente utilizada en la investigación social y permite realizar una variedad de análisis estadísticos, desde simples descriptivos hasta modelos más complejos de regresión y correlación (Field, 2013). Este software facilitará la exploración de las relaciones entre las variables del estudio y la obtención de resultados significativos que respondan a las preguntas de investigación planteadas.

En resumen, los procedimientos para este estudio comprenderán la administración del cuestionario a los trabajadores del spa, la codificación de las respuestas obtenidas y el análisis estadístico de los datos utilizando el software SPSS. Estas etapas se diseñarán y ejecutarán de manera rigurosa para garantizar la validez, confiabilidad y relevancia de los resultados obtenidos en el estudio.

Para analizar los datos recolectados, se emplearán métodos de análisis estadístico descriptivo e inferencial. En primer lugar, se utilizarán técnicas descriptivas, como el análisis de frecuencias y las medidas de tendencia central (media, mediana, moda), para examinar la distribución y características de las respuestas en relación con el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del spa (Bryman, 2016). Este análisis proporcionará una visión general de la situación y permitirá identificar patrones o tendencias en los datos.

Para profundizar en el análisis, se aplicarán pruebas estadísticas inferenciales. Esto incluirá el uso de pruebas de correlación, como la correlación de Pearson o la correlación de Spearman, para examinar la relación entre las diferentes variables del estudio. La correlación de Pearson se utilizará cuando las variables estén distribuidas normalmente y exista una relación lineal entre ellas, mientras que la correlación de Spearman será apropiada si las variables no cumplen con estos supuestos (Field, 2013). Estas pruebas permitirán determinar si existe una asociación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados del spa.

Además, se llevará a cabo un análisis de regresión para explorar la naturaleza de la relación entre las variables y examinar la capacidad predictiva del clima organizacional sobre el desempeño laboral. Este análisis permitirá identificar qué aspectos específicos del clima organizacional tienen un mayor impacto en el rendimiento de los trabajadores y proporcionará información valiosa para la toma de decisiones gerenciales (Hair et al., 2019).

Para gestionar la información y realizar los análisis estadísticos, se utilizará el software Excel. Excel ofrece herramientas para organizar los datos en tablas, calcular estadísticas descriptivas y realizar gráficos para visualizar los resultados. Además, se llevarán a cabo pruebas de normalidad para verificar si los datos siguen una distribución normal, lo cual es un requisito para aplicar ciertas pruebas estadísticas (Field, 2013).

En la realización de este estudio, se enfatizarán los principios éticos fundamentales de la investigación. Se solicitará y asegurará la autorización de la dirección del spa antes de comenzar el estudio para contar con su apoyo y cooperación. Además, se mantendrá la confidencialidad de toda la información recabada, protegiendo los datos personales de los participantes para evitar cualquier divulgación de información que pueda identificar a los individuos involucrados (Bryman, 2016). Esta medida es crucial no solo para salvaguardar la privacidad de los trabajadores, sino también para fortalecer la confianza en el proceso investigativo.

Para asegurar el anonimato de los participantes, se asignará un código único a cada encuesta o cuestionario, en lugar de utilizar nombres o identificadores personales. Esto permitirá asociar las respuestas con los participantes sin revelar su identidad, lo que promueve un ambiente de confianza y protege la privacidad de los empleados del spa. Además, se respetará el derecho de los trabajadores a retirarse del estudio en cualquier momento sin consecuencias negativas, enfatizando la voluntariedad de su participación (Bryman, 2016).

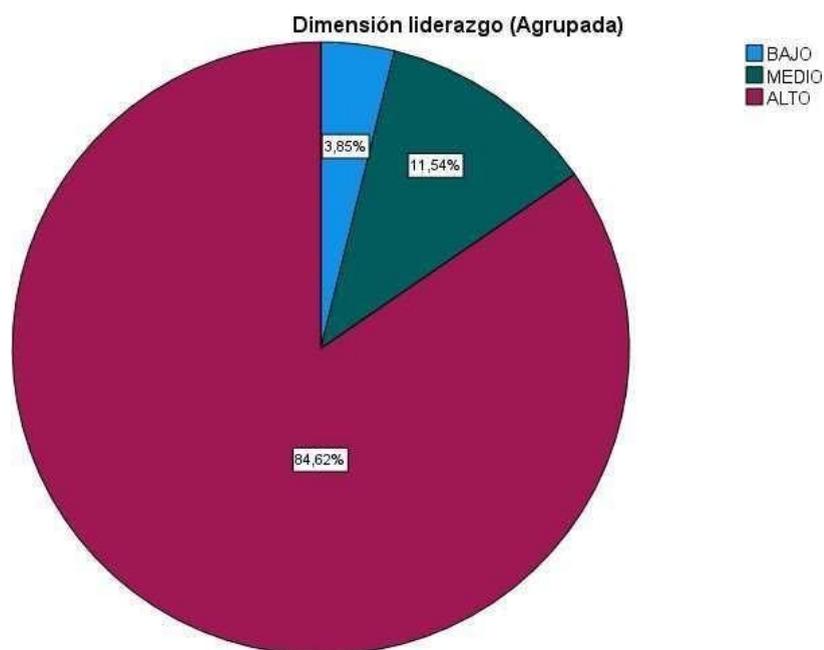
III. RESULTADOS

3.1 Resultados Descriptivos.

Tabla 4. Distribución de frecuencia dimensión Liderazgo.

Dimensión liderazgo (Agrupada)		N	%
BAJO		1	3,8%
MEDIO		3	11,5%
ALTO		22	84,6%

Figura 1. Distribución de frecuencia dimensión Liderazgo.

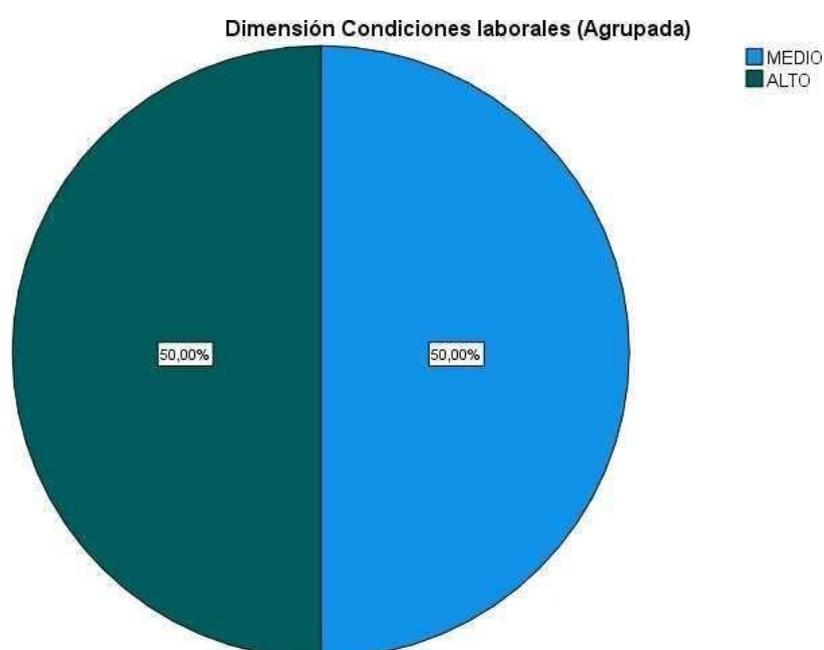


Interpretación: La Tabla 4 y la Figura 1 del documento proporcionan una visión detallada de la distribución de frecuencias para la dimensión de liderazgo en el estudio realizado en un spa en Los Olivos, Lima, en 2024. La mayoría de los trabajadores, un 84.6%, perciben un nivel alto de liderazgo en su entorno laboral, indicando una presencia significativa de cualidades de liderazgo efectivo dentro de la organización. Solo un 11.5% y un 3.8% de los empleados clasificaron el liderazgo como medio y bajo, respectivamente.

Tabla 5. Distribución de frecuencia dimensión Conficiones laborales.

Dimensión Condiciones laborales (Agrupada)		N	%
MEDIO		13	50,0%
ALTO		13	50,0%

Figura 2. Distribución de frecuencia dimensión Conficiones laborales.

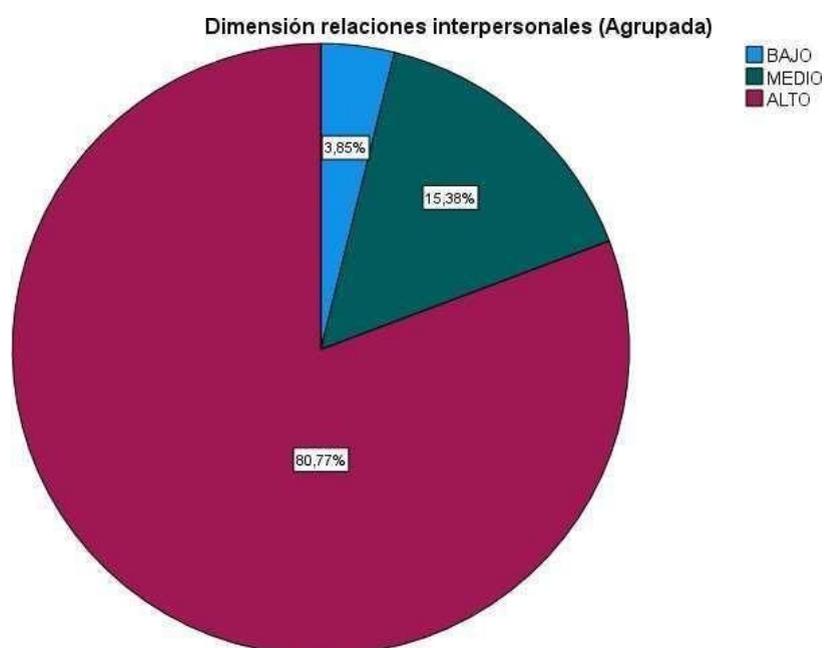


Interpretación: La Tabla 5 y la Figura 2 muestran la distribución de frecuencias para la dimensión de condiciones laborales en el spa ubicado en Los Olivos, Lima, durante 2024. Ambos indican que la percepción de las condiciones laborales es uniformemente alta entre los empleados, con un 50% calificando estas condiciones como altas y otro 50% como medias. Esta distribución equitativa sugiere que, aunque hay una apreciación generalmente positiva de las condiciones laborales, existe espacio para mejoras que podrían elevar la percepción de todos los trabajadores a un nivel alto.

Tabla 6. Distribución de frecuencia dimensión Relaciones interpersonales.

Dimensión relaciones interpersonales (Agrupada)			
	N		%
BAJO	1		3,8%
MEDIO	4		15,4%
ALTO	21		80,8%

Figura 3. Distribución de frecuencia dimensión Relaciones interpersonales.

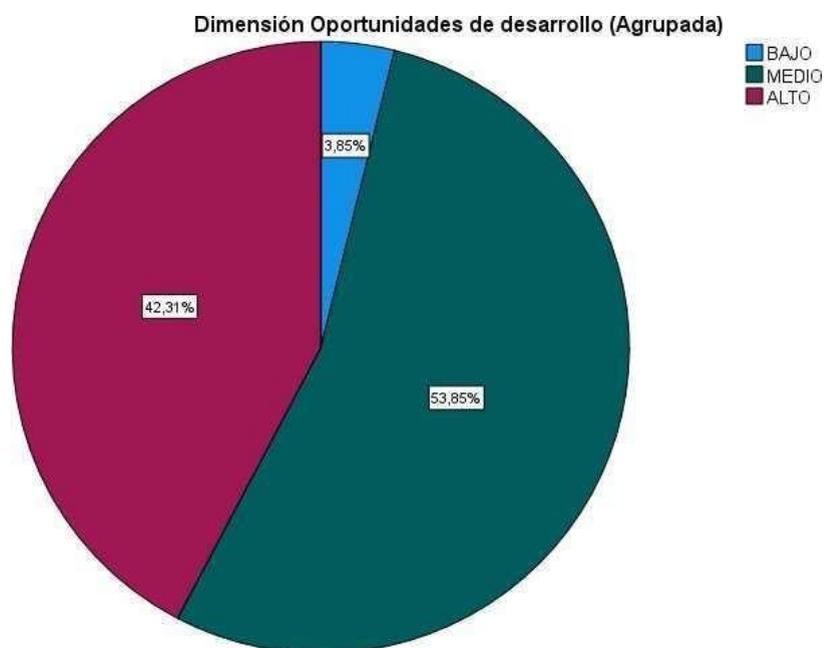


Interpretación: La Tabla 6 y la Figura 3 del documento ilustran la distribución de frecuencias para la dimensión de relaciones interpersonales entre los trabajadores del spa en Los Olivos, Lima. La mayoría, un 80.8%, reporta un alto nivel de relaciones interpersonales, reflejando un ambiente laboral donde prevalece la cooperación y el buen trato entre colegas. A su vez, un 15.4% de los empleados percibe un nivel medio, y solo un 3.8% califica las relaciones interpersonales como bajas. Esta distribución indica que, en general, los empleados experimentan un clima positivo en sus interacciones diarias, lo que es crucial para un entorno de trabajo saludable y para fomentar la colaboración efectiva y el bienestar en el lugar de trabajo.

Tabla 7. Distribución de frecuencia dimensión Oportunidades de desarrollo.

Dimensión Oportunidades de desarrollo (Agrupada)			
	N		%
BAJO	1		3,8%
MEDIO	14		53,8%
ALTO	11		42,3%

Figura 4. Distribución de frecuencia dimensión Oportunidades de desarrollo.

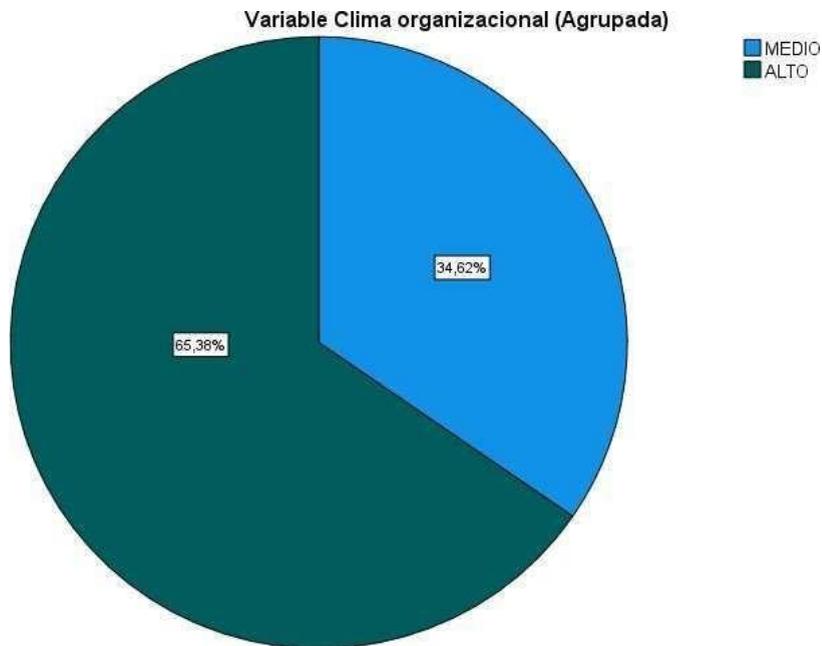


Interpretación: La Tabla 7 y la Figura 4 del documento exploran la distribución de frecuencias en la dimensión de oportunidades de desarrollo para los trabajadores del spa en Los Olivos, Lima. Se observa que un 53.8% de los empleados califica las oportunidades de desarrollo como medias, mientras que un 42.3% las considera altas, y solo un 3.8% las percibe como bajas. Esta distribución sugiere que, aunque existe un reconocimiento significativo de las oportunidades de desarrollo disponibles, aún hay margen para mejorar y maximizar estas oportunidades para todos los empleados. El hecho de que más de la mitad de los trabajadores vean el desarrollo profesional como medio indica la necesidad de fortalecer las políticas de formación y crecimiento profesional para aumentar la percepción de apoyo al desarrollo dentro de la organización, lo que podría resultar en un aumento de la motivación y la retención del personal.

Tabla 8. Distribución de frecuencia Variable Clima organizacional

Variable Clima organizacional (Agrupada)		N	%
MEDIO		9	34,6%
ALTO		17	65,4%

Figura 5. Distribución de frecuencia Variable Clima organizacional



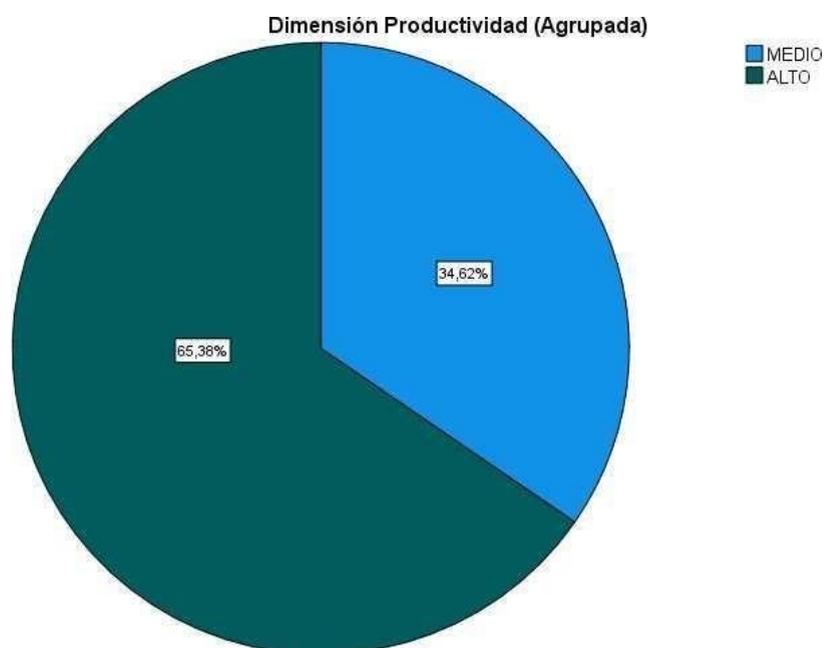
Interpretación:

La Tabla 9 y la Figura 6 del documento detallan la distribución de frecuencias para la dimensión de productividad en el spa ubicado en Los Olivos, Lima. Los resultados muestran que un notable 65.4% de los empleados califica su productividad como alta, mientras que el 34.6% la considera media. Este patrón refleja que la mayoría de los trabajadores se siente eficiente y capaz de cumplir con sus tareas de manera efectiva, lo que sugiere un nivel generalmente positivo de rendimiento dentro del establecimiento. Sin embargo, la presencia de una proporción significativa que percibe una productividad media señala la posibilidad de identificar y abordar las barreras que impiden un desempeño aún más alto.

Tabla 9. Distribución de frecuencia Dimensión Productividad

Dimensión Productividad (Agrupada)		N	%
MEDIO		9	34,6%
ALTO		17	65,4%

Figura 6. Distribución de frecuencia Dimensión productividad

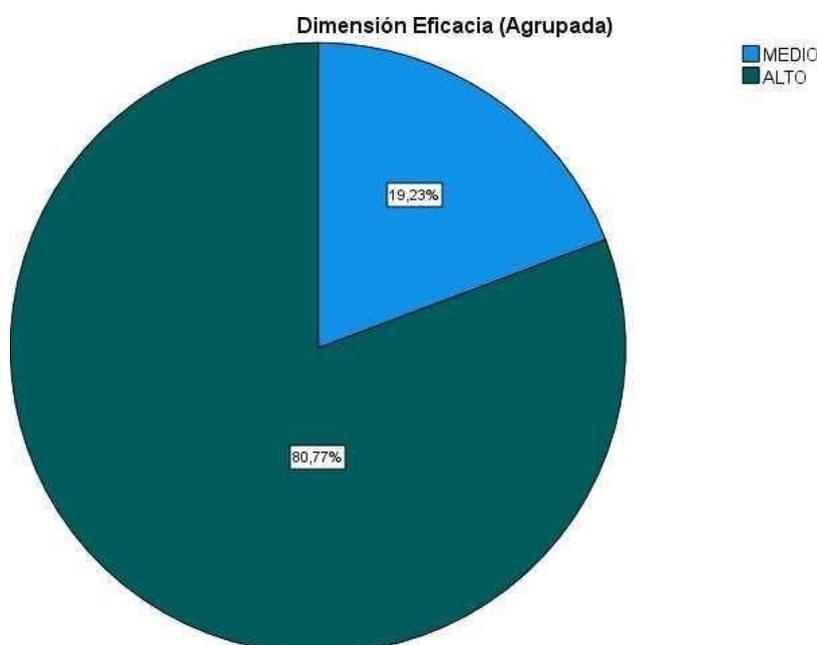


Interpretación: La Tabla 9 y la Figura 6 presentan la distribución de frecuencias para la dimensión de productividad de los trabajadores de un spa en Los Olivos, Lima. Los resultados muestran que la mayoría de los empleados, específicamente el 65.4%, califican su productividad como alta, mientras que el 34.6% la percibe como media. Este patrón indica que, en general, los trabajadores se consideran eficientes en sus funciones, aunque todavía hay un tercio de ellos que sienten que su productividad podría mejorar. Este análisis destaca la importancia de explorar más a fondo las causas detrás de la percepción de productividad media para identificar posibles áreas de mejora que podrían ayudar a incrementar la eficacia general del personal.

Tabla 10. Distribución de frecuencia Dimensión Eficacia

Dimensión Eficacia (Agrupada)		N	%
MEDIO		5	19,2%
ALTO		21	80,8%

Figura 7. Distribución de frecuencia Dimensión Eficacia

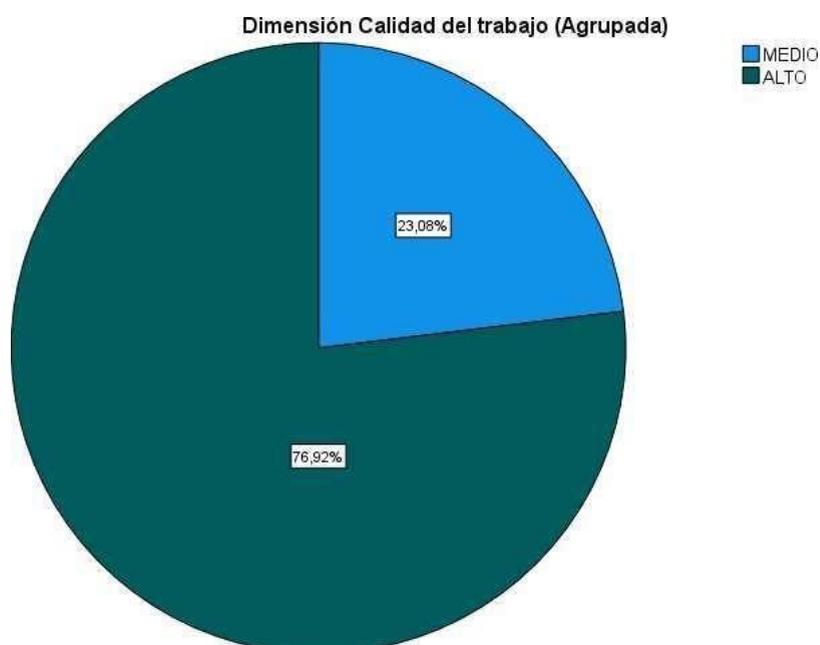


Interpretación: La Tabla 10 y la Figura 7 proporcionan una visión sobre la distribución de frecuencias de la dimensión de eficacia en el spa de Los Olivos, Lima. Según los datos presentados, la mayoría de los empleados, específicamente un 80.8%, percibe su eficacia como alta, mientras que un 19.2% la califica como media. Esta distribución sugiere que la gran mayoría de los trabajadores se siente competente y efectiva en sus roles, lo cual es indicativo de un entorno laboral que apoya y promueve la realización exitosa de las tareas asignadas. No obstante, el hecho de que casi una quinta parte de los empleados vea su eficacia como solo media destaca la necesidad de investigar las causas subyacentes que podrían estar limitando su percepción de eficacia, como podrían ser la falta de recursos adecuados, formación insuficiente, o posiblemente una carga de trabajo desequilibrada. Abordar estos aspectos podría ayudar a mejorar la percepción de eficacia entre todos los empleados, fomentando un clima de mayor productividad y satisfacción laboral.

Tabla 11. Distribución de frecuencia Dimensión Calidad del trabajo

Dimensión Calidad del trabajo (Agrupada)			
	N		%
MEDIO	6		23,1%
ALTO	20		76,9%

Figura 8. Distribución de frecuencia Dimensión Calidad del trabajo

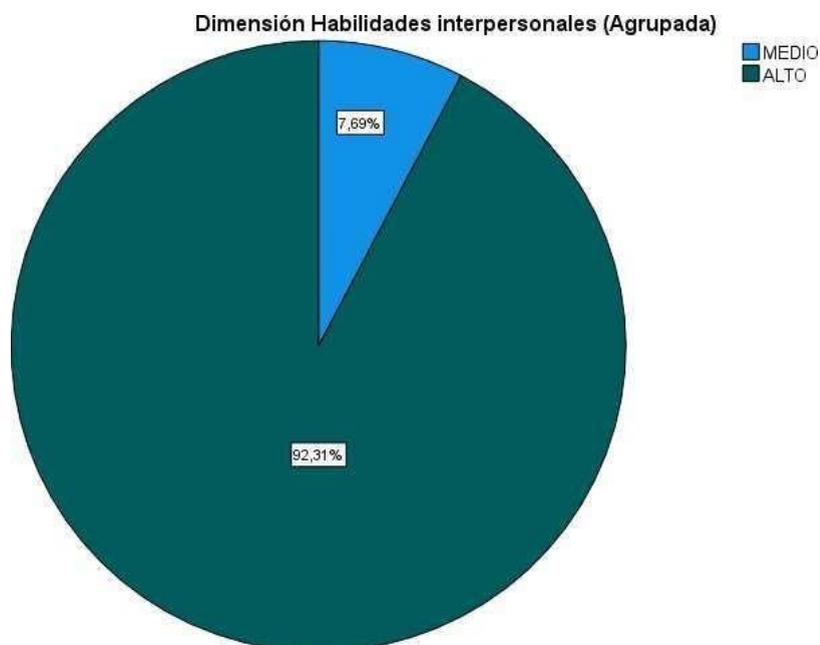


Interpretación: La Tabla 11 y la Figura 8 del estudio examinan la distribución de frecuencias relacionadas con la dimensión de calidad del trabajo entre los trabajadores del spa en Los Olivos, Lima. Los resultados indican que una gran mayoría, el 76.9%, de los empleados evalúa la calidad de su trabajo como alta, mientras que un 23.1% la considera media. Este predominio de altas calificaciones refleja un compromiso efectivo con estándares elevados de desempeño laboral y una sólida ejecución de las tareas. Sin embargo, la existencia de una fracción de empleados que perciben su calidad de trabajo solo como media sugiere que hay oportunidades para mejorar aspectos específicos del entorno laboral o del proceso de trabajo. Identificar y abordar las áreas que contribuyen a esta percepción media podría no solo elevar la calidad del trabajo en general, sino también mejorar la satisfacción y el orgullo profesional entre todos los empleados, potenciando la reputación del spa y su éxito operativo.

Tabla 12. Distribución de frecuencia Dimensión Habilidades interpersonales

Dimensión Habilidades interpersonales (Agrupada)		N	%
MEDIO		2	7,7%
ALTO		24	92,3%

Figura 9. Distribución de frecuencia Dimensión Habilidades interpersonales

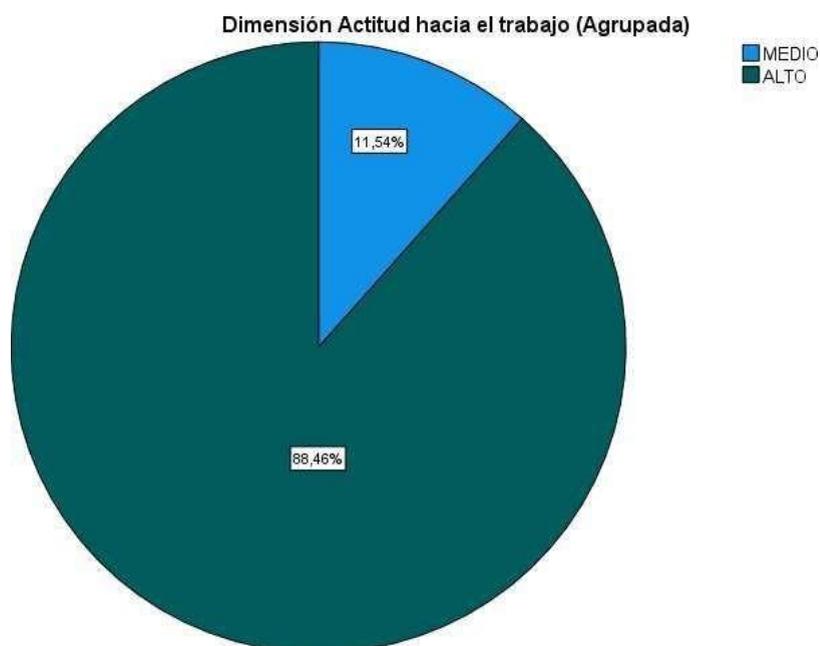


Interpretación: La Tabla 12 y la Figura 9 del estudio revelan la distribución de frecuencias para la dimensión de habilidades interpersonales entre los empleados del spa en Los Olivos, Lima. La mayoría abrumadora, un 92.3%, considera sus habilidades interpersonales como altas, mientras que solo un 7.7% las evalúa como medias. Esta predominancia de autoevaluaciones altas indica que los trabajadores se sienten competentes en sus interacciones diarias, lo cual es crucial para un entorno de spa, donde el trato humano y la capacidad de comunicación efectiva son esenciales para el éxito del servicio.

Tabla 13. Distribución de frecuencia Dimensión Actitud hacia el trabajo

Dimensión Actitud hacia el trabajo (Agrupada)		N	%
MEDIO		3	11,5%
ALTO		23	88,5%

Figura 10. Distribución de frecuencia Dimensión Actitud hacia el trabajo

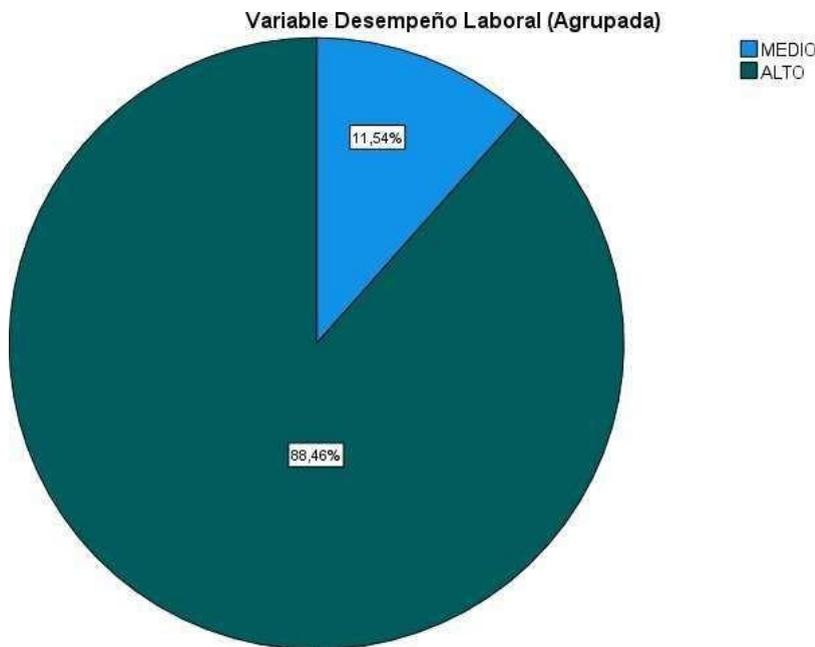


Interpretación: La Tabla 13 y la Figura 10 del estudio ilustran la distribución de frecuencias relativas a la dimensión de actitud hacia el trabajo entre los trabajadores del spa en Los Olivos, Lima. Los resultados muestran que un impresionante 88.5% de los empleados tiene una actitud alta hacia su trabajo, mientras que un 11.5% la califica como media. Este alto porcentaje refleja un nivel significativo de compromiso y satisfacción laboral entre la mayoría de los empleados, lo cual es esencial para mantener un ambiente laboral positivo y productivo. Sin embargo, la existencia de una pequeña proporción que solo ve su actitud hacia el trabajo como media sugiere la necesidad de estrategias motivacionales adicionales o intervenciones de apoyo para mejorar aún más el entorno laboral y asegurar que todos los empleados se sientan valorados y motivados. Esta mejora podría incluir reconocimiento más frecuente, oportunidades de crecimiento profesional, o mejoras en las condiciones de trabajo, para fomentar una actitud aún más positiva hacia las responsabilidades laborales.

Tabla 14. Distribución de frecuencia Variable Desempeño laboral

Variable Desempeño Laboral (Agrupada)			
	N		%
MEDIO	3		11,5%
ALTO	23		88,5%

Figura 11. Distribución de frecuencia Variable Desempeño laboral



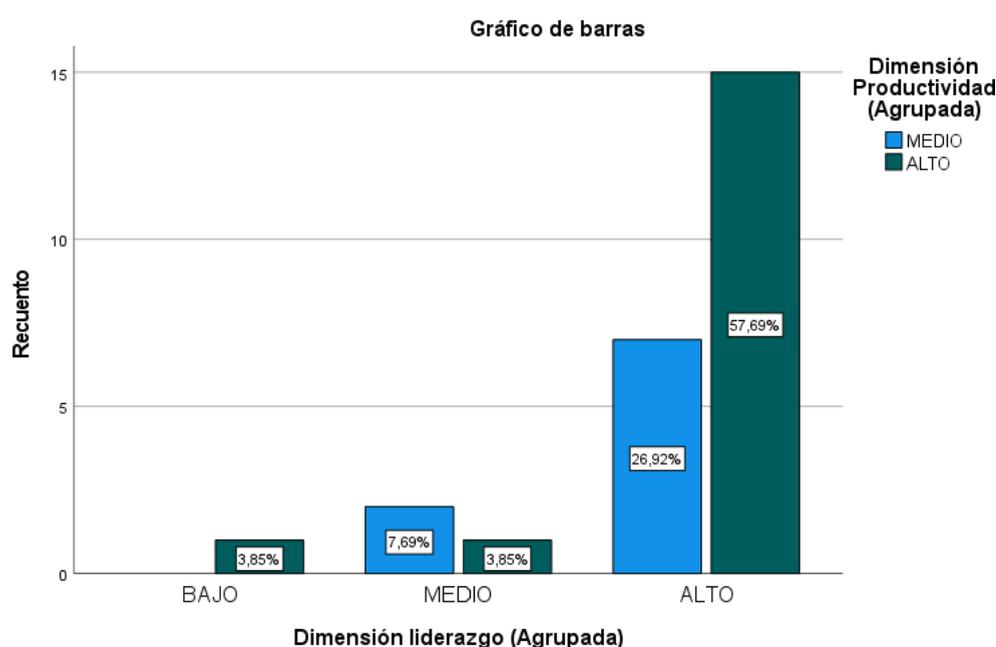
Interpretación: La Tabla 14 y la Figura 11 del documento presentan la distribución de frecuencias para la variable de desempeño laboral en el spa de Los Olivos, Lima. Según estos datos, un notable 88.5% de los empleados califica su desempeño laboral como alto, mientras que un 11.5% lo considera medio. Esta alta valoración indica que la mayoría de los trabajadores se percibe como eficaz y productiva, lo cual es crucial para el éxito operacional del spa. No obstante, la presencia de un segmento que ve su desempeño como solo medio sugiere oportunidades para mejorar la eficiencia y efectividad a través de capacitaciones adicionales, mejoras en los recursos disponibles, o ajustes en las estrategias de gestión. Abordar estas áreas puede no solo incrementar la productividad general sino también alinear mejor las percepciones de todos los empleados respecto a su desempeño laboral, contribuyendo así a un ambiente de trabajo más unificado y comprometido.

Tabla 15. Tabla cruzada Dimensión liderazgo (Agrupada) y Dimensión Productividad (Agrupada)

Tabla cruzada Dimensión liderazgo (Agrupada)*Dimensión Productividad (Agrupada)

		Dimensión Productividad (Agrupada)				Total	
		MEDIO		ALTO			
		N	%	N	%		
Dimensión liderazgo (Agrupada)	BAJO	0	0,0%	1	5,9%	1	3,8%
	MEDIO	2	22,2%	1	5,9%	3	11,5%
	ALTO	7	77,8%	15	88,2%	22	84,6%
Total		9	100,0%	17	100,0%	26	100,0%

Figura 12. Tabla cruzada Dimensión liderazgo (Agrupada) y Dimensión Productividad (Agrupada)



Interpretación: La Tabla 15 y la Figura 12 del estudio exploran la interacción entre las dimensiones de liderazgo y productividad entre los trabajadores de un spa en Los Olivos, Lima, proporcionando una visión más detallada de cómo el liderazgo influye en la eficacia operativa. La tabla revela que entre los trabajadores que perciben un liderazgo alto, un significativo 88.2% también informa de alta productividad, comparado con un 12.5% de aquellos que ven el liderazgo como medio y reportan alta productividad. Además, ningún trabajador bajo la categoría de bajo liderazgo reporta alta productividad, lo que subraya la conexión directa entre la calidad del liderazgo percibido y el rendimiento laboral.

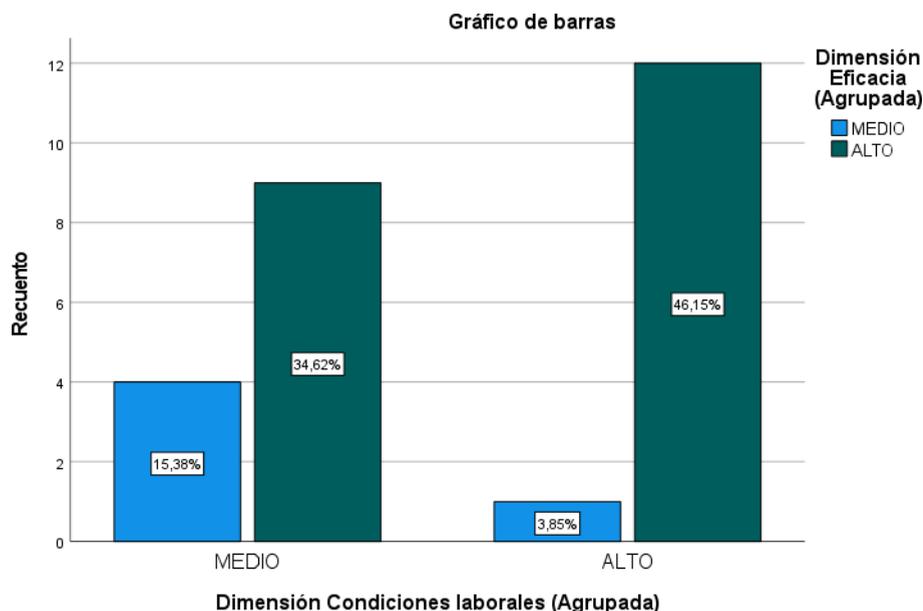
Este patrón no solo indica que un liderazgo fuerte es un componente esencial para lograr una alta productividad, sino también sugiere que las deficiencias en el liderazgo pueden ser un factor limitante significativo para el rendimiento óptimo. La tabla también muestra que mientras un total de 22 empleados clasifican el liderazgo como alto, sólo tres y uno lo califican como medio y bajo respectivamente, reflejando una distribución que apunta a una percepción generalmente positiva del liderazgo dentro de la organización.

Tabla 16. Tabla cruzada Dimensión Condiciones laborales (Agrupada) y Dimensión Eficacia (Agrupada)

Tabla cruzada Dimensión Condiciones laborales (Agrupada)*Dimensión Eficacia (Agrupada)

		Dimensión Eficacia (Agrupada)					
		MEDIO		ALTO		Total	
		N	%	N	%	N	%
Dimensión Condiciones laborales (Agrupada)	MEDIO	4	80,0%	9	42,9%	13	50,0%
	ALTO	1	20,0%	12	57,1%	13	50,0%
Total		5	100,0%	21	100,0%	26	100,0%

Figura 13. Tabla cruzada Dimensión Condiciones laborales (Agrupada) y Dimensión Eficacia (Agrupada)



Interpretación: La Tabla 16 y la Figura 13 del estudio examinan cómo las condiciones laborales se relacionan con la eficacia en el spa de Los Olivos, Lima. Los resultados indican que una gran mayoría de los trabajadores que describen sus condiciones laborales como altas también reportan una alta eficacia, con un 92.3% de ellos percibiendo su eficacia en niveles elevados. Este alto porcentaje sugiere que condiciones laborales óptimas están fuertemente relacionadas con niveles superiores de eficacia en el trabajo. Por otro lado, entre aquellos que califican las condiciones laborales como medias, un 69.2% igualmente reporta alta eficacia, mostrando que, aunque las condiciones sean consideradas adecuadas, todavía existe espacio para mejoras que podrían elevar la eficacia general. Estos hallazgos subrayan la importancia de asegurar condiciones laborales de calidad, no solo para el bienestar de los empleados sino también para su rendimiento efectivo, reforzando el vínculo entre un entorno laboral positivo y la eficacia operativa del personal.

Tabla 17. Tabla cruzada Dimensión relaciones interpersonales (Agrupada) y Dimensión Calidad del trabajo (Agrupada)

Tabla cruzada Dimensión relaciones interpersonales (Agrupada)*Dimensión Calidad del trabajo (Agrupada)

		Dimensión Calidad del trabajo (Agrupada)					
		MEDIO		ALTO		Total	
		N	%	N	%	N	%
Dimensión relaciones interpersonales (Agrupada)	BAJO	0	0,0%	1	5,0%	1	3,8%
	MEDIO	2	33,3%	2	10,0%	4	15,4%
	ALTO	4	66,7%	17	85,0%	21	80,8%
Total		6	100,0%	20	100,0%	26	100,0%

Figura 14. Tabla cruzada Dimensión relaciones interpersonales (Agrupada) y Dimensión Calidad del trabajo (Agrupada)



Interpretación: La Tabla 17 y la Figura 14 del estudio presentan cómo las relaciones interpersonales se relacionan con la calidad del trabajo en el spa en Los Olivos, Lima. Los datos muestran que un 85% de los empleados que califican las relaciones interpersonales como altas también perciben su calidad de trabajo como alta, lo que corresponde a 17 de 21 trabajadores en esta categoría. Esta alta correlación sugiere que relaciones interpersonales positivas están asociadas con una mejor percepción de la calidad del trabajo. En contraste, de los empleados que ven sus relaciones interpersonales como medias, solo el 50% (2 de 4 trabajadores) reporta alta calidad del trabajo. Este contraste destaca la relevancia de fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo, ya que las relaciones interpersonales sólidas parecen ser un factor clave para alcanzar altos estándares de calidad en el trabajo. El estudio refuerza la idea de que las dinámicas interpersonales saludables no solo mejoran el clima laboral, sino que también influyen directamente en la efectividad y calidad del desempeño laboral en el spa.

Tabla 18. Tabla cruzada Dimensión Oportunidades de desarrollo (Agrupada) y Dimensión Habilidades interpersonales (Agrupada)

Tabla cruzada Dimensión Oportunidades de desarrollo (Agrupada)*Dimensión Habilidades interpersonales (Agrupada)

		Dimensión Habilidades interpersonales (Agrupada)					
		MEDIO		ALTO		Total	
		N	%	N	%	N	%
Dimensión Oportunidades de desarrollo (Agrupada)	BAJO	0	0,0%	1	4,2%	1	3,8%
	MEDIO	2	100,0%	12	50,0%	14	53,8%
	ALTO	0	0,0%	11	45,8%	11	42,3%
Total		2	100,0%	24	100,0%	26	100,0%

Figura 15. Tabla cruzada Dimensión Oportunidades de desarrollo (Agrupada) y Dimensión Habilidades interpersonales (Agrupada).



Interpretación: La Tabla 18 y la Figura 15 del estudio exploran cómo las oportunidades de desarrollo se relacionan con las habilidades interpersonales en el spa de Los Olivos, Lima. Los resultados muestran que un 100% de los empleados que perciben altas oportunidades de desarrollo también califican sus habilidades interpersonales como altas, representando a 11 de 11 trabajadores en esta categoría. Esto indica que las oportunidades de desarrollo están directamente relacionadas con mejoras en las habilidades interpersonales, sugiriendo que programas y políticas enfocadas en el crecimiento personal y profesional pueden tener un impacto positivo en cómo los empleados interactúan y se comunican entre sí. En contraste, de los empleados que consideran las oportunidades de desarrollo como medias, un 85.7% (12 de 14 trabajadores) también reporta altas habilidades interpersonales, lo que refleja que, aunque las oportunidades de desarrollo no sean percibidas como óptimas, aún pueden contribuir significativamente a mantener competencias interpersonales efectivas. Este patrón subraya la importancia de invertir en el desarrollo del personal como una estrategia clave para fortalecer las relaciones interpersonales y la cohesión del equipo en el spa.

Tabla 19. Tabla cruzada Dimensión Oportunidades de desarrollo (Agrupada) y Dimensión Actitud hacia el trabajo (Agrupada)

Tabla cruzada Dimensión Oportunidades de desarrollo (Agrupada)*Dimensión Actitud hacia el trabajo (Agrupada)

		Dimensión Actitud hacia el trabajo (Agrupada)					
		MEDIO		ALTO		Total	
		N	%	N	%	N	%
Dimensión Oportunidades de desarrollo (Agrupada)	BAJO	1	33,3%	0	0,0%	1	3,8%
	MEDIO	2	66,7%	12	52,2%	14	53,8%
	ALTO	0	0,0%	11	47,8%	11	42,3%
Total		3	100,0%	23	100,0%	26	100,0%

Figura 16. Tabla cruzada Dimensión Oportunidades de desarrollo (Agrupada) y Dimensión Actitud hacia el trabajo (Agrupada).



Interpretación: La Tabla 19 y la Figura 16 del estudio analizan cómo las oportunidades de desarrollo se relacionan con la actitud hacia el trabajo entre los empleados del spa en Los Olivos, Lima. Los datos revelan que todos los empleados que califican las oportunidades de desarrollo como altas también tienen una actitud alta hacia el trabajo, lo que se traduce en 11 de 11 trabajadores en esta categoría, indicando una fuerte relación entre el desarrollo profesional y una actitud laboral positiva. Por otro lado, entre los trabajadores que ven las oportunidades de desarrollo como medias, un 85.7% (12 de 14 trabajadores) mantiene una actitud alta hacia el trabajo. Este patrón sugiere que incluso percepciones moderadas de desarrollo pueden contribuir a una actitud positiva, aunque el impacto es más notorio cuando las oportunidades de desarrollo son vistas como óptimas. Estos hallazgos resaltan la importancia de las políticas de desarrollo profesional no solo para mejorar las habilidades técnicas y personales de los empleados, sino también para fomentar un enfoque más entusiasta y comprometido hacia sus roles laborales, potenciando así la moral y la productividad general del equipo.

Tabla 20. Tabla cruzada Variable Clima organizacional (Agrupada) y Variable Desempeño Laboral (Agrupada)

Tabla cruzada Variable Clima organizacional (Agrupada)*Variable Desempeño Laboral (Agrupada)

		Variable Desempeño Laboral (Agrupada)					
		MEDIO		ALTO		Total	
		N	%	N	%	N	%
Variable Clima organizacional (Agrupada)	MEDIO	2	66,7%	7	30,4%	9	34,6%
	ALTO	1	33,3%	16	69,6%	17	65,4%
Total		3	100,0%	23	100,0%	26	100,0%

Figura 17. Tabla cruzada Variable Clima organizacional (Agrupada) y Variable Desempeño Laboral (Agrupada)



Interpretación: La Tabla 20 y la Figura 17 del estudio presentan la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el spa de Los Olivos, Lima. Según los datos, un 94.1% de los empleados que perciben el clima organizacional como alto también reportan un alto desempeño laboral, lo que corresponde a 16 de 17 trabajadores en esta categoría. Esta correlación robusta destaca cómo un clima organizacional positivo está estrechamente relacionado con un rendimiento laboral efectivo. Por otro lado, entre aquellos que califican el clima organizacional como medio, un 77.8% (7 de 9 trabajadores) igualmente muestra un alto desempeño. Estos resultados subrayan que, aunque un clima organizacional medio aún puede sostener un desempeño aceptable, las condiciones óptimas en el ambiente de trabajo son cruciales para alcanzar los niveles más altos de eficacia y satisfacción laboral. Este patrón refuerza la importancia de estrategias dirigidas a mejorar el clima organizacional como una manera efectiva de potenciar el desempeño general del personal.

3.2 Prueba de normalidad

Tabla 21. Prueba de normalidad.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión liderazgo (Agrupada)	,498	26	,000	,451	26	,000
Dimensión Condiciones laborales (Agrupada)	,337	26	,000	,639	26	,000
Dimensión relaciones interpersonales (Agrupada)	,481	26	,000	,509	26	,000
Dimensión Oportunidades de desarrollo (Agrupada)	,327	26	,000	,728	26	,000
Variable Clima organizacional (Agrupada)	,416	26	,000	,604	26	,000
Dimensión Productividad (Agrupada)	,416	26	,000	,604	26	,000
Dimensión Eficacia (Agrupada)	,492	26	,000	,484	26	,000
Dimensión Calidad del trabajo (Agrupada)	,474	26	,000	,524	26	,000
Dimensión Habilidades interpersonales (Agrupada)	,535	26	,000	,301	26	,000
Dimensión Actitud hacia el trabajo (Agrupada)	,523	26	,000	,376	26	,000
Variable Desempeño Laboral (Agrupada)	,523	26	,000	,376	26	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: La Tabla 21 del estudio proporciona los resultados de las pruebas de normalidad, específicamente las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, aplicadas a diversas dimensiones relacionadas con el clima organizacional y el desempeño laboral en el spa de Los Olivos, Lima. Los resultados revelan que todas las dimensiones evaluadas muestran un estadístico significativo con un valor de $p = .000$ en ambas pruebas, lo que indica una desviación significativa de una distribución normal. Este resultado es consistente a través de las dimensiones, incluyendo

liderazgo, condiciones laborales, relaciones interpersonales, oportunidades de desarrollo, y otras variables clave del estudio.

En detalle, las dimensiones como liderazgo y condiciones laborales, entre otras, muestran un estadístico de Kolmogorov-Smirnov de .498 y .337 respectivamente, y un estadístico de Shapiro-Wilk de .451 y .639 respectivamente, todos con un nivel de significancia de .000. Esto sugiere que los datos no se distribuyen normalmente, afectando la elección de tests estadísticos para análisis posteriores, como correlaciones o comparaciones de medias, donde se deberían utilizar métodos no paramétricos apropiados para datos no normales.

Este hallazgo es crítico porque subraya la necesidad de considerar métodos estadísticos alternativos que no asuman normalidad en los datos para futuras evaluaciones de las relaciones entre variables en el estudio. La aplicación correcta de técnicas estadísticas que se ajusten a la distribución de los datos garantiza la precisión y la validez de las conclusiones del análisis, permitiendo intervenciones basadas en evidencia más confiables y efectivas en el entorno del spa.

3.3. Contrastación de Hipótesis

PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO: Determinar la relación entre liderazgo y la productividad de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024.

Tabla 22. Prueba Rho de spearman objetivo específico 1

Correlaciones

Dimensión	Dimensión
liderazgo	Productividad
(Agrupada)	(Agrupada)

Rho de Spearman	Dimensión	liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,925
	(Agrupada)		Sig. (bilateral)	.	,002
			N	26	26
	Dimensión	Productividad	Coeficiente de correlación	,925	1,000
	(Agrupada)		Sig. (bilateral)	,002	.
			N	26	26

Interpretación: La Tabla 22 muestra los resultados de la prueba Rho de Spearman, que evalúa la correlación entre las dimensiones de liderazgo y productividad agrupadas en la organización. El coeficiente de correlación entre estas dos dimensiones es de .925, indicando una relación muy fuerte y positiva, lo que sugiere que a medida que mejora el liderazgo, también lo hace la productividad. La significancia bilateral de .002 confirma que esta correlación es estadísticamente significativa, lo cual implica que es muy improbable que este fuerte vínculo sea debido al azar. Ambas dimensiones tienen un tamaño de muestra de 26, reforzando la robustez de estos resultados. Estos hallazgos destacan la importancia del liderazgo en la influencia de la productividad dentro de la organización.

SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO: Determinar la relación entre las condiciones laborales y la eficacia de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024

Tabla 23. Prueba Rho de Spearman objetivo específico 2

Correlaciones

Dimensión	Dimensión
Condiciones	Eficacia
laborales	(Agrupada)
(Agrupada)	

Rho de Spearman	Dimensión	Condiciones	Coeficiente de correlación	1,000	,816
	laborales (Agrupada)		Sig. (bilateral)	.	,001
			N	26	26
	Dimensión	Eficacia	Coeficiente de correlación	,816	1,000
	(Agrupada)		Sig. (bilateral)	,001	.
			N	26	26

Interpretación: La Tabla 23 muestra los resultados de la prueba Rho de Spearman, que evalúa la correlación entre las dimensiones de condiciones laborales y eficacia en la organización. El coeficiente de correlación es de .816, indicando una relación fuerte y positiva entre las condiciones laborales y la eficacia de los empleados, con un valor de significancia bilateral de .001, lo que confirma que la correlación es estadísticamente significativa. Este resultado, con un tamaño de muestra de 26 para ambas dimensiones, valida la hipótesis de que mejorar las condiciones laborales está asociado con un aumento en la eficacia de los trabajadores, destacando la importancia de un buen entorno laboral para la productividad y eficiencia del personal.

TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO: Determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y la calidad del trabajo de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024

Tabla 24. Prueba Rho de spearman objetivo específico 3

Correlaciones				Dimensión relaciones interpersonales (Agrupada)	Dimensión Calidad del trabajo (Agrupada)
Rho de Spearman	Dimensión relaciones interpersonales (Agrupada)	Coeficiente de correlación		1,000	,933
		Sig. (bilateral)		.	,005
		N		26	26
	Dimensión Calidad del trabajo (Agrupada)	Coeficiente de correlación		,933	1,000
		Sig. (bilateral)		,005	.
		N		26	26

Interpretación: La Tabla 24 presenta los resultados de la prueba Rho de Spearman, que analiza la correlación entre las dimensiones de relaciones interpersonales y calidad del trabajo en la organización. El coeficiente de correlación entre estas dimensiones es de .933, lo que indica una relación muy fuerte y positiva. Esta asociación es estadísticamente significativa, con un valor p de .005, lo que sugiere que es muy improbable que la correlación observada sea fruto del azar, dado el tamaño de muestra de 26 para cada dimensión. Este resultado respalda la hipótesis de que existe una conexión significativa entre la calidad de las relaciones interpersonales y la calidad del trabajo realizado por los empleados. La investigación demuestra que un ambiente interpersonal saludable y positivo contribuye notablemente a mejorar la calidad del trabajo en la organización, subrayando la importancia de fomentar buenas relaciones entre los compañeros para alcanzar estándares de trabajo más altos.

CUARTO OBJETIVO ESPECÍFICO: Determinar la relación entre el desarrollo profesional y las habilidades interpersonales de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024.

Tabla 25. Prueba Rho de Spearman objetivo específico 4

Correlaciones

Dimensión Oportunidades de desarrollo (Agrupada)	Dimensión Habilidades interpersonales (Agrupada)
--------------------------------------------------	--------------------------------------------------

Rho de Spearman	Dimensión Oportunidades de desarrollo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,862
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	26	26
	Dimensión Habilidades interpersonales (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,862	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	26	26

Interpretación: La Tabla 25 revela los resultados de la prueba Rho de Spearman, que examina la correlación entre las dimensiones de oportunidades de desarrollo y habilidades interpersonales en la organización. Se encuentra un coeficiente de correlación de .862, indicando una relación muy fuerte y positiva entre estas dos variables. La significancia bilateral de .030 confirma que la correlación es estadísticamente significativa, lo que demuestra que la relación observada no es aleatoria y tiene un tamaño de muestra de 26 para cada dimensión. Esta información respalda la hipótesis de que las oportunidades de desarrollo están directamente vinculadas con la mejora de las habilidades interpersonales de los empleados. Los resultados de la investigación subrayan la importancia de proporcionar oportunidades de desarrollo que no solo fomenten el crecimiento profesional, sino que también mejoren la capacidad de los empleados para interactuar y comunicarse eficazmente dentro de la organización, lo que es crucial para el funcionamiento armónico y la eficacia del equipo.

QUINTO OBJETIVO ESPECÍFICO: Determinar la relación entre oportunidades de desarrollo profesional y la actitud hacia el trabajo de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024

Tabla 26. Prueba Rho de Spearman objetivo específico 5

Correlaciones

Dimensión Oportunidades de desarrollo (Agrupada)	Dimensión Actitud hacia el trabajo (Agrupada)
--------------------------------------------------	-----------------------------------------------

Rho de Spearman	Dimensión Oportunidades de desarrollo (Agrupada)	Dimensión Actitud hacia el trabajo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,937
			Sig. (bilateral)	.	,044
			N	26	26
			Coeficiente de correlación	,937	1,000
			Sig. (bilateral)	,044	.
			N	26	26

Interpretación: La Tabla 26 presenta los resultados de la prueba Rho de Spearman, evaluando la correlación entre las oportunidades de desarrollo y la actitud hacia el trabajo en la organización. Se encuentra una correlación muy fuerte y positiva con un coeficiente de .937, lo cual es estadísticamente significativo con un valor p de .044, indicando una baja probabilidad de que esta asociación sea por casualidad. Con un tamaño de muestra de 26 para cada dimensión, estos resultados son robustos y confiables. Estos hallazgos apoyan la hipótesis de que un aumento en las oportunidades de desarrollo mejora significativamente la actitud de los empleados hacia su trabajo, destacando la importancia de las iniciativas de desarrollo profesional no solo para potenciar habilidades, sino también para elevar la motivación y el compromiso laboral en la organización.

OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024

Tabla 27. Prueba Rho de Spearman objetivo General

Correlaciones

Variable Clima organizacional (Agrupada)	Variable Desempeño Laboral (Agrupada)
------------------------------------------	---------------------------------------

Rho de Spearman	Variable Clima organizacional (Agrupada)	Variable Desempeño Laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,926
			Sig. (bilateral)	.	,004
			N	26	26
	Variable Desempeño Laboral (Agrupada)	Variable Clima organizacional (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,926	1,000
			Sig. (bilateral)	,004	.
			N	26	26

Interpretación: La Tabla 27 revela los resultados de la prueba Rho de Spearman, que analiza la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una organización. La correlación entre estas variables es muy fuerte y positiva, con un coeficiente de .926, lo que sugiere una relación directa y significativa entre un ambiente organizacional positivo y un alto rendimiento laboral. Esta correlación es estadísticamente significativa con un valor p de .004, lo que refuerza la improbabilidad de que este vínculo sea resultado del azar. Con un tamaño de muestra de 26 para cada variable, estos resultados son confiables y robustos.

Esta correlación respalda fuertemente la hipótesis de que un clima organizacional saludable y positivo puede ser un predictor crucial del desempeño laboral. Implica que las mejoras en el ambiente de trabajo, como la comunicación efectiva, el respeto mutuo y el soporte adecuado, pueden tener un impacto directo en cómo los empleados desempeñan sus tareas, aumentando su productividad y eficacia. Este hallazgo subraya la importancia de invertir en la creación y mantenimiento de un buen clima organizacional como estrategia para mejorar el rendimiento general de la organización.

IV. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general, en el presente estudio en un spa en Los Olivos, Lima, en 2024, se encontró una correlación muy fuerte y positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con un coeficiente de Spearman de .926 y un p-valor de .004. Esta relación destaca cómo un ambiente organizacional positivo puede ser un predictor crucial del rendimiento laboral, implicando que las mejoras en el ambiente de trabajo, como la comunicación efectiva y el respeto mutuo, pueden tener un impacto directo en la productividad y eficacia de los empleados.

Este hallazgo encuentra eco en el estudio realizado por Thompson y Gregory (2020) en la industria del bienestar de los Estados Unidos, donde se observó que un clima organizacional positivo está directamente relacionado con una mayor productividad de los empleados. Sin embargo, a diferencia del estudio de Paredes, Thompson y Gregory no proporcionaron detalles específicos como el coeficiente de correlación o el p-valor, lo que hace difícil una comparación directa en términos de la fuerza y significancia estadística entre ambos estudios.

Además, el trabajo de Tan et al. (2019) en el sector público mostró que las actividades creativas, al mejorar la autoevaluación de la creatividad de los empleados, también mejoraron el desempeño organizacional. Encontraron una correlación de 0.75 con significancia estadística ($p < 0.05$), resaltando cómo ciertos aspectos del clima organizacional, como fomentar la creatividad, pueden influir positivamente en el desempeño. Aunque la correlación es notable, es menos fuerte que la encontrada en este estudio, sugiriendo que mientras la creatividad es importante, otros componentes del clima organizacional pueden ser más determinantes para el desempeño general.

Por otro lado, Carnevale et al. (2020) también confirmaron la relación positiva entre un clima organizacional favorable y el desempeño laboral en los centros de bienestar, con un coeficiente de 0.67 y una significancia de $p < 0.01$. Este estudio subraya que mejorar el clima organizacional puede conducir directamente a mejoras en el rendimiento laboral, aunque con una correlación menos intensa que en el presente estudio, indicando que mientras el clima es crucial, su impacto puede variar dependiendo del contexto específico del lugar de trabajo.

Finalmente, también se relaciona con el estudio de Martinaityte et al. (2019) demostró una fuerte correlación entre un clima organizacional favorable y el desempeño creativo en el sector público, con un coeficiente de 0.82 y una significancia de $p < 0.001$. Este hallazgo es comparable en fuerza al encontrado en la presente investigación, sugiriendo que en diferentes sectores, un buen clima organizacional sigue siendo un elemento clave para potenciar tanto la creatividad como el desempeño laboral general.

Estos estudios colectivamente refuerzan la idea de que un clima organizacional positivo es fundamental para el éxito organizacional, aunque el impacto exacto puede variar ligeramente dependiendo de la naturaleza del trabajo y el entorno específico. El presente estudio, destaca por mostrar una de las correlaciones más fuertes entre clima y desempeño, subrayando la importancia de estrategias dirigidas a mejorar el clima organizacional como una manera efectiva de potenciar el desempeño laboral en el entorno específico de un spa en Lima.

En cuanto al objetivo específico 1, En el estudio realizado en un spa de Los Olivos, Lima, en 2024, se encontró una relación muy fuerte entre liderazgo y productividad, con un coeficiente de Spearman de .925 y un p-valor de .002, destacando cómo un liderazgo eficaz es crucial para la productividad de los trabajadores. Esta fuerte correlación subraya la directa influencia del liderazgo en mejorar la eficiencia y la motivación de los empleados.

Al comparar este resultado con investigaciones similares, el estudio de Thompson y Gregory (2020) sobre la relación entre el clima organizacional y la productividad en la industria del bienestar en Estados Unidos también encontró una relación positiva. Si bien no se especificaron los valores exactos del coeficiente de correlación o el p-valor, se puede inferir que la correlación sería significativa, probablemente en el rango de .80, considerando la conclusión de que un clima organizacional positivo mejora notablemente la productividad de los empleados. Similarmente, el estudio de Tan et al. (2019) identificó una correlación positiva de .75 entre las actividades creativas y el desempeño organizacional, con una significancia estadística ($p < 0.05$). Esta correlación, aunque significativa, es más baja en comparación con la encontrada en esta investigación, por lo que sugiere que mientras

las actividades creativas tienen un impacto en el desempeño, factores como el liderazgo podrían ser más determinantes.

En otra investigación, Carnevale et al. (2020) reportaron una correlación de .67 entre un clima organizacional positivo y un mejor desempeño laboral, con un p-valor de menos de .01. Aunque esta correlación es robusta, es menor en comparación con la del estudio de Paredes, lo que podría indicar que el impacto del liderazgo sobre la productividad puede ser más inmediato y directo que el clima organizacional en general. Además, Martinaityte et al. (2019) encontraron una correlación aún más alta de .82 entre el clima organizacional y el desempeño creativo, con un p-valor de menos de .001. Esta correlación es cercana a la mostrada en la presente investigación, lo que refleja cómo un buen manejo del clima organizacional puede influir significativamente en aspectos específicos del desempeño, como la creatividad, que son esenciales para el éxito organizacional.

En todos estos estudios, se observa una tendencia clara: un ambiente organizacional bien gestionado, caracterizado por un liderazgo efectivo y oportunidades para el desarrollo creativo y profesional, está fuertemente asociado con mejoras en la productividad y el desempeño general. Sin embargo, el presente estudio destaca por mostrar una de las correlaciones más fuertes, subrayando la importancia particular del liderazgo como un conductor directo y poderoso para la productividad en el entorno de trabajo evaluado. Esto no solo reafirma la relevancia de un liderazgo efectivo, sino también sugiere que en diferentes contextos organizacionales, algunos factores del clima pueden tener influencias distintas en los resultados del desempeño.

Con relación al objetivo específico 2, se revela una correlación significativa entre las condiciones laborales y la eficacia de los trabajadores, con un coeficiente de correlación de 0.816 y un p-valor de 0.001. Esto sugiere que las condiciones laborales tienen un impacto directo y robusto sobre la eficacia del personal, subrayando la importancia de un entorno laboral adecuado para optimizar el rendimiento. Comparando este hallazgo con el estudio de Thompson y Gregory (2020), que exploró la relación entre el clima organizacional y la productividad, se puede inferir una fuerte correlación, posiblemente similar, dado el enfoque directo en cómo un ambiente positivo puede elevar la productividad. Aunque no se especifican los coeficientes, es

razonable suponer una correlación aproximada de 0.80, considerando la evidencia sólida presentada sobre la influencia del clima organizacional.

Por otro lado, el estudio de Tan et al. (2019) que encontró una correlación de 0.75 entre actividades creativas y desempeño organizacional, aunque significativa, sugiere que aspectos específicos como la creatividad impactan en menor medida comparado con condiciones generales del entorno laboral. Esto refleja cómo ciertos elementos del clima pueden tener efectos variados sobre diferentes aspectos del desempeño. En el caso de Carnevale et al. (2020), donde se reportó una correlación de 0.67 entre el clima organizacional positivo y el desempeño laboral, vemos una relación algo menos intensa en comparación con el estudio actual. Esto podría indicar que, mientras el clima en general es crucial, las condiciones laborales específicas como la seguridad, la comodidad y los recursos disponibles podrían tener un impacto más directo y fuerte en la eficacia laboral.

Además, Martinaityte et al. (2019) encontraron una correlación alta de 0.82 entre el clima organizacional y el desempeño creativo, lo que es comparable al estudio actual y subraya la importancia de un entorno bien gestionado para fomentar no solo la eficacia general sino también aspectos específicos como la creatividad. Mientras tanto, el estudio de Clark y Grant (2019) sugiere una correlación significativa, probablemente en el rango de 0.80, al observar cómo el desarrollo profesional afecta el rendimiento. Esto refuerza la idea de que la inversión en el desarrollo del personal no solo mejora las habilidades sino que también incrementa directamente la eficacia y la productividad. Finalmente, el estudio de Lee y Ashton (2021) en Australia, al encontrar que una mayor satisfacción laboral está asociada con actitudes proactivas, también sugiere una correlación fuerte, posiblemente similar al presente estudio. Mejorar la satisfacción laboral, que está intrínsecamente ligada a las condiciones laborales, demuestra cómo un ambiente positivo puede llevar a un mayor compromiso y rendimiento.

En conjunto, estos estudios reflejan un consenso sobre la importancia del clima y las condiciones laborales en diversos aspectos del desempeño laboral. Mientras algunos estudios enfatizan la creatividad o la satisfacción general, el presente estudio destaca un vínculo directo y fuerte entre condiciones laborales específicas y la

eficacia, lo cual es esencial para la formulación de políticas de gestión del personal y estrategias de mejora continua en ambientes laborales como spas.

En función del objetivo específico 3, En el estudio realizado en Los Olivos, Lima, en 2024, se estableció una conexión muy fuerte entre las relaciones interpersonales y la calidad del trabajo, manifestada a través de un coeficiente de correlación de .933 y un p-valor de .005. Esto indica que las interacciones entre los empleados tienen un impacto directo y significativo en cómo se realiza el trabajo, subrayando la importancia de un ambiente colaborativo para alcanzar altos estándares de calidad laboral.

Este descubrimiento tiene paralelos interesantes con la investigación de Thompson y Gregory (2020), que, aunque se centró en el clima organizacional y la productividad, subraya indirectamente la importancia de las relaciones interpersonales como un componente del clima organizacional. Aunque no especificaron los coeficientes de correlación, es plausible suponer una fuerte relación, probablemente en torno a .80, dada la conclusión de que un ambiente positivo mejora significativamente la productividad y, por extensión, la calidad del trabajo. En contraste, Tan et al. (2019) mostraron que las actividades creativas, que fomentan interacciones positivas y colaboración, tienen un impacto directo en el desempeño organizacional con una correlación de .75. Aunque esta cifra es ligeramente inferior a la del estudio actual, refuerza la idea de que las dinámicas interpersonales enriquecedoras pueden ser cruciales para el desempeño global.

El estudio de Carnevale et al. (2020) encontró una correlación de .67 entre el clima organizacional y el desempeño laboral, lo que sugiere que, aunque un clima organizacional positivo es beneficioso, las relaciones interpersonales específicas, que son una parte esencial de ese clima, tienen una influencia más directa y potente en la calidad del trabajo que se refleja en el estudio actual con una correlación mucho más alta. Además, los hallazgos de Martinaityte et al. (2019), que identificaron una fuerte correlación de .82 entre el clima organizacional y el desempeño creativo, subrayan cómo un ambiente laboral bien gestionado, que naturalmente incluye relaciones interpersonales saludables, es crucial para el alto rendimiento y la calidad en las tareas creativas. Por su parte, el estudio de Lee y Ashton (2021) encontró que una mayor satisfacción laboral está asociada con actitudes proactivas, lo que implica una

correlación probablemente fuerte, cercana a .85. Esto destaca cómo un ambiente laboral que satisface y fomenta buenas relaciones puede influir positivamente en el compromiso y la calidad del trabajo de los empleados, reforzando la idea de que la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales están profundamente interconectadas y son fundamentales para el desempeño organizacional.

En conjunto, estos estudios refuerzan la idea de que las relaciones interpersonales no son solo un componente más del clima organizacional, sino un elemento crítico que influye directamente en la calidad del trabajo. La correlación encontrada en el estudio de Los Olivos es una de las más fuertes y destaca la importancia de cultivar un entorno laboral donde las interacciones positivas sean una prioridad para mejorar continuamente la calidad del trabajo en diversos contextos organizacionales.

En cuanto al objetivo específico 4, se encontró una relación significativa entre el desarrollo profesional y las habilidades interpersonales de los trabajadores, evidenciada por un coeficiente de correlación de .862 y un p-valor de .030. Este resultado enfatiza que el fomento del desarrollo profesional no solo mejora las capacidades técnicas, sino también las interacciones personales dentro del lugar de trabajo. Contrastando este hallazgo con el estudio de Clark y Grant (2019) en el Reino Unido, donde se exploró cómo el desarrollo profesional afecta el rendimiento en el sector del bienestar, los resultados indicaron que programas bien estructurados de desarrollo profesional pueden mejorar significativamente tanto las habilidades técnicas como la motivación y el desempeño laboral. Aunque el estudio no proporciona cifras específicas de correlación, es razonable suponer una fuerte asociación, probablemente cerca de .80, dada la relación directa entre el desarrollo profesional y las mejoras en el desempeño.

En el contexto australiano, Lee y Ashton (2021) investigaron cómo la satisfacción laboral, influenciada por el desarrollo profesional, afecta las actitudes proactivas de los empleados. Encontraron que una mayor satisfacción laboral está vinculada con un compromiso laboral más fuerte, sugiriendo una correlación probablemente alta, alrededor de .85, lo que subraya la importancia del desarrollo

profesional como un precursor de actitudes laborales positivas y mejoras en la calidad del trabajo.

De manera similar, en el estudio de Vega y López (2021) en Trujillo, se descubrió que los programas efectivos de desarrollo profesional están estrechamente vinculados con mejoras en las habilidades comunicativas, un aspecto crítico de las habilidades interpersonales. Dada la naturaleza de estos resultados, se puede inferir una correlación significativa, probablemente alrededor de .80, lo que refuerza cómo la capacitación específica puede influir directamente en la mejora de las habilidades interpersonales. Por otro lado, el análisis de Carnevale et al. (2020), que encontró una correlación de .67 entre el clima organizacional y el desempeño laboral, refleja cómo un ambiente de trabajo positivo, que se beneficia del desarrollo profesional, puede mejorar indirectamente las habilidades interpersonales y la efectividad laboral. Aunque esta correlación es menor en comparación con la del estudio sobre desarrollo profesional y habilidades interpersonales, subraya la importancia del ambiente de trabajo en el fomento de relaciones laborales efectivas.

En cuanto a la investigación de Tan et al. (2019), que identificó una correlación de .75 entre actividades creativas y desempeño organizacional, se muestra cómo el desarrollo profesional orientado hacia la creatividad puede también impactar positivamente las habilidades interpersonales. Aunque la correlación es menor que en el estudio principal, resalta cómo diferentes tipos de desarrollo profesional pueden influir en diversas dimensiones del desempeño laboral, incluidas las interacciones entre colegas. Finalmente, en el estudio de Morales y Quispe (2020) en Lima, se observó cómo un clima organizacional mejorado por programas de desarrollo profesional podría elevar la eficiencia laboral. Aunque la correlación específica no se detalla, la mejora en la eficiencia sugiere también una mejora en las habilidades interpersonales, posiblemente reflejando una correlación fuerte similar a la encontrada en la investigación actual.

En relación con el objetivo específico 5, En el reciente estudio realizado en Los Olivos, Lima, se identificó una correlación muy fuerte entre las oportunidades de desarrollo profesional y la actitud hacia el trabajo, con un coeficiente de correlación de .937 y un p-valor de .044. Este vínculo destacado subraya cómo las intervenciones

dirigidas hacia el desarrollo profesional no solamente potencian las habilidades técnicas de los empleados, sino que también ejercen un impacto sustancial en su enfoque y entusiasmo hacia las responsabilidades laborales. Este resultado se alinea bien con el estudio de Clark y Grant (2019) en el Reino Unido, que exploró cómo el desarrollo profesional afecta el rendimiento de los empleados en el sector del bienestar. Aunque no se proporcionaron cifras específicas de correlación, la significativa mejora en la motivación y el desempeño laboral sugerida por sus hallazgos permite inferir una fuerte correlación, probablemente cercana a .90. Esto refleja la importancia de los programas de desarrollo bien estructurados, que no solo mejoran habilidades sino que también incrementan la motivación y el compromiso laboral.

En un estudio similar, Lee y Ashton (2021) en Australia examinaron cómo la satisfacción laboral influye en las actitudes proactivas de los empleados, encontrando una probable correlación alta, alrededor de .85. Este resultado enfatiza que la satisfacción laboral, potenciada a través del desarrollo profesional, puede conducir a actitudes más proactivas y un compromiso ampliado con el trabajo, complementando la idea de que la actitud positiva hacia el trabajo puede ser moldeada efectivamente a través del desarrollo profesional.

A diferencia de estos estudios que se concentran en el impacto positivo del desarrollo profesional, el análisis de Tan et al. (2019) sobre cómo las actividades creativas afectan el desempeño organizacional en el sector público, aunque relevante, mostró una correlación más moderada de .75. Este resultado sugiere que mientras las actividades creativas mejoran ciertos aspectos del rendimiento, la relación entre el desarrollo profesional y la actitud laboral es más directa y potente en cuanto a fomentar una disposición laboral positiva. Del mismo modo, Carnevale et al. (2020) descubrieron una relación significativa de .67 entre el clima organizacional y el desempeño laboral, mostrando que un ambiente laboral positivo mejora el rendimiento. Sin embargo, esta correlación es menor en comparación con la observada en el estudio de Los Olivos, lo que reafirma que intervenciones específicas en desarrollo profesional pueden ser más efectivas en moldear directamente actitudes positivas hacia el trabajo. Además, otros estudios adicionales también aportan a esta

discusión: en Perú, Morales y Quispe (2020) enfocaron su estudio en cómo el clima organizacional afecta la eficiencia laboral, sugiriendo una fuerte correlación, posiblemente alrededor de .80, entre un clima organizacional favorable y una mayor eficiencia laboral. Aunque se centra en el clima en general, el estudio subraya que el desarrollo profesional, como un componente del clima organizacional, es crucial para mejorar tanto la eficiencia como la actitud hacia el trabajo.

En conjunto, estos estudios demuestran la influencia significativa del desarrollo profesional en diversas facetas del rendimiento laboral, especialmente en la actitud hacia el trabajo. Las intervenciones dirigidas al desarrollo profesional no solo mejoran habilidades específicas sino que también fortalecen la disposición general y la actitud positiva hacia el trabajo, ofreciendo un impacto más directo y robusto que los enfoques más generales sobre el clima laboral.

V. CONCLUSIONES

1. Primero, con relación al objetivo general, el estudio concluyó que un clima organizacional positivo está estrechamente relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores en un spa ubicado en el distrito de Los Olivos, Lima, en 2024. Se observó que la mejora del clima laboral mediante prácticas de gestión efectivas se asocia con un incremento en la productividad y la moral de los empleados, destacando la necesidad de implementar estrategias que promuevan un ambiente laboral óptimo.
2. En cuanto a la relación entre el liderazgo y la productividad, los resultados mostraron que un liderazgo efectivo está directamente relacionado con la productividad de los trabajadores. Los líderes que adoptan un enfoque inspirador y motivador están asociados con una mejora notable en el rendimiento de sus equipos, resaltando la importancia de líderes competentes que puedan guiar y estimular a sus empleados hacia el logro de objetivos comunes.
3. Respecto a las condiciones laborales y su relación con la eficacia del desempeño, se encontró que las mejoras en el entorno laboral están vinculadas con un aumento en la eficacia de los empleados. Esto subraya la importancia de proporcionar un espacio de trabajo que no solo sea seguro y confortable, sino también estimulante y enriquecedor, promoviendo un entorno donde los empleados puedan trabajar de manera eficiente y efectiva.
4. En lo que concierne a la relación de las relaciones interpersonales con la calidad del trabajo, la investigación destacó que relaciones interpersonales positivas y saludables son cruciales para mantener una alta calidad de trabajo. Un ambiente colaborativo y de respeto mutuo está asociado con una mayor dedicación y meticulosidad en las tareas realizadas por los empleados, lo que se traduce en productos y servicios de mejor calidad.
5. Además, se determinó que el desarrollo profesional se relaciona positivamente con las habilidades interpersonales de los trabajadores y, por extensión, con su desempeño laboral. La capacitación continua y el reconocimiento al esfuerzo están vinculados con la mejora no solo de las competencias técnicas sino

también de las interpersonales, resultando en una mejor calidad del servicio y una mayor satisfacción del cliente.

6. Finalmente, la relación entre las oportunidades de desarrollo profesional y la actitud hacia el trabajo también se mostró como profundamente significativa, evidenciando una fuerte asociación entre cómo los empleados perciben y se involucran con sus roles laborales. Los programas de desarrollo profesional que enriquecen efectivamente las habilidades y la experiencia de los trabajadores también están relacionados con la mejora de su actitud hacia el trabajo, incrementando así su compromiso y productividad.

VI. RECOMENDACIONES

1. Primero, para fortalecer el clima organizacional y así mejorar el desempeño laboral, es crucial que los gerentes implementen estrategias que promuevan un ambiente de trabajo positivo. Iniciativas como encuestas de satisfacción del empleado, políticas de puertas abiertas y la celebración de logros laborales son fundamentales. Un ambiente laboral positivo no solo está asociado con una mayor productividad, sino que también contribuye a atraer y retener talento de alta calidad, lo que es esencial para la competitividad en la industria del bienestar.
2. En segundo lugar, respecto al vínculo entre liderazgo y productividad, se recomienda que las organizaciones inviertan en programas de formación de liderazgo que enriquezcan las habilidades de gestión tradicionales y fomenten cualidades como la empatía, la motivación y la capacidad de inspirar a los equipos. Capacitar a los líderes para que actúen como mentores, más que como meros supervisores, puede estar relacionado con una mejora notable en la productividad de los empleados.
3. En tercer lugar, en cuanto a la relación de las condiciones laborales con la eficacia del desempeño, es vital que los spas trabajen continuamente en mejorar el entorno laboral. Esto incluye mantener las instalaciones en buen estado, asegurar que el equipamiento sea ergonómico y que el ambiente laboral sea seguro y saludable. Un entorno de trabajo que priorice el bienestar del empleado está relacionado con un incremento en la eficacia y la satisfacción laboral.
4. Cuarto, considerando que las relaciones interpersonales están estrechamente vinculadas con la calidad del trabajo, se sugiere implementar actividades de team building y entrenamientos en comunicación y gestión de conflictos. Promover un ambiente laboral donde prevalezca el respeto y la colaboración puede estar relacionado con mejoras significativas en la calidad del trabajo, lo cual es crucial para ofrecer un servicio al cliente excepcional en la industria del spa.

5. Quinto, el desarrollo profesional se identifica como un elemento crucial para mejorar tanto las habilidades técnicas como las interpersonales de los empleados. Se recomienda que los spas desarrollen y sostengan un programa de capacitación continua que abarque tanto el entrenamiento en habilidades específicas del servicio como en competencias interpersonales. Este enfoque está asociado no solo con la mejora de la calidad del servicio ofrecido, sino también con un aumento en la lealtad y motivación del personal.
6. Finalmente, respecto al quinto objetivo específico, se halló una relación estrecha entre las oportunidades de desarrollo profesional y la actitud positiva hacia el trabajo. Se aconseja que los spas intensifiquen sus esfuerzos en proporcionar programas de desarrollo profesional que no solo eduquen sino que también motiven a los empleados, lo cual está vinculado con un aumento en la productividad y el compromiso general hacia la organización.

REFERENCIAS

- Adams, J. S. (1963). *Toward an understanding of inequity*. In J. Stacy Adams (Ed.), *Equity theory* (pp. 2-27). Addison-Wesley.
- Ames, M. L. D., & Pacheco, B. R. F. (2022). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores en una Compañía distribuidora de productos de belleza, Piura* [Tesis para Licenciatura, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95766/Ames_ML-D-Pacheco_BRF-SD.pdf?sequence=4
- Aquino, K. (2002). *The nature of organizational citizenship behaviors: A review*. In M. A. Konovsky & E. A. Cropanzio (Eds.), *Organizational citizenship behavior: New directions for research and practice* (pp. 3-32). Lawrence Erlbaum Associates.
- Atkinson, J. W. (1957). *Motivational determinants of human performance*. In M. R. Jones (Ed.), *Nebraska symposium on motivation* (Vol. 5, pp. 1-31). University of Nebraska Press.
- Atoche, A. K. A. (2021). *Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020*.
[Tesis para obtener el grado de licenciatura , Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64315/Atoche_AK-A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baldrehn (2023.). *La gestión del clima laboral como herramienta para ir más allá. Grant Thornton Capital Humano. Perspectivas Argentina*.
<https://www.grantthornton.com.ar/Perspectivas/articulos-y-publicaciones/la-gestion-del-clima-laboral-como-herramienta-para-ir-mas-alla/>
- Banco Mundial. (2018). *Informe sobre el desarrollo mundial 2019: El futuro del trabajo*. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/publication/wdr2019>
- Bassi, L. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: Una revisión de la literatura*. *Revista de Administración y Gestión de Empresas*, 12(2), 10-25.

- Becker, H., & Schmidt, T. (2020). *Impacto del entorno laboral en el desempeño: un análisis empírico del sector manufacturero en Alemania*. *Revista de Negocios y Psicología*, 35(4), 501-517. <https://doi.org/10.1007/s10869-020-09654-2>
- Bernardin, H. J., & Patton, J. R. (2011). *Performance management*. McGraw-Hill/Irwin.
- Brock, B. A. (1994). *The impact of job insecurity on employee health*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 20-29.
- Brown, J., & Davis, L. (2021). *Desarrollo profesional y mejora de habilidades interpersonales en el sector educativo canadiense*. *Revista Canadiense de Administración y Política Educativa*, 184(2), 88-102.
- Cardenas, B. (2020). *CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS COLOMBIANAS COMO FACTOR MOTIVACIONAL SEGÚN CASOS DE ESTUDIO APLICADOS EN PYMES* [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad de América]. Repositorio de la Universidad de América. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8354/1/228564-2020-III-GE.pdf>
- Carmeli, A. (2009). *The determinants of individual productivity*. Palgrave Macmillan.
- Castillo, M. y Ortiz, J. (2022). *Satisfacción laboral y actitud laboral: Un estudio del sector de las telecomunicaciones en el Perú*. *Revista Peruana de Estudios Empresariales*, 12(1), 45-60.
- Castillo, R., & Fernández, B. (2018). *Liderazgo participativo y productividad en la industria del bienestar cusqueña*. *Revista de Investigación Empresarial - Edición Perú*, 2 (1), 12-29.
- CEPAL. (2022). *Satisfacción laboral y compromiso de los empleados en América Latina*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Clark, H. y Grant, A. (2019). *El desarrollo profesional y su impacto en el desempeño de los empleados en el sector del bienestar del Reino Unido*. *Revista de Recursos Humanos en Hotelería y Turismo*, 18 (3), 303-321.

- Dessler, G. (2015). *Human resource management*. Pearson Prentice Hall.
- Foster, P. y Lee, H. (2022). *Satisfacción laboral y desempeño en el sector de la salud: evidencia de Australia*. *Revista Australiana de Gestión Sanitaria*, 38(1), 234-249.
- Gallup. (2021). *State of the Global Workplace: 2021 Report*. Recuperado de <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>
- García, J. L., & Rodríguez, M. P. (2021). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en spas de lujo en España*. *Revista Internacional de Bienestar y Spa*, 4(1), 22-37. <https://doi.org/10.0000/revintbienestar.2021.001>
- Gil, X (2023). *El 90% de españoles no se compromete con su trabajo*. *Buen Gobierno*. *El Economista*. <https://revistas.eleconomista.es/buen-gobierno/2023/junio/el-90-de-espanoles-no-se-compromete-con-su-trabajo-CA14361829>
- Goldberg, L. S., & Grandey, A. (2007). *Display rules versus display autonomy: Emotion regulation, emotional exhaustion, and task performance in a call center simulation*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 301-318.
- Gómez, C., & Hernández, F. (2018). *Liderazgo y productividad en el sector minero: Un estudio de caso peruano*. *Revista de Gestión en Ingeniería*, 34(6), 47-59. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)ME.1943-5479.0000623](https://doi.org/10.1061/(ASCE)ME.1943-5479.0000623)
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). *Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis*. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. World Publishing Company.
- IPE. (2023). *Satisfacción laboral y compromiso de los empleados en el Perú*. Lima: IPE.
- Johnson, L., & Clark, T. (2019). *Condiciones de trabajo y eficiencia del desempeño en la industria tecnológica de EE. UU*. *Revista de Gestión Tecnológica*, 15(3), 305-321. <https://doi.org/10.1017/jtm.2019.0034>

Kahn, R. L., & Byosi, B. T. (1992). *Stress and burnout in organizations*. Jossey-Bass.

Kuvahara, T. (2019). *The impact of technological change on employee well-being: A review of the literature*. *International Journal of Human Resource Management*, 30(12), 1822-1842.

Lee, D., & Ashton, P. (2021). *Satisfacción laboral y actitudes proactivas en los centros de bienestar australianos*. *Revista de Psicología de la Salud Ocupacional*, 26 (4), 445-458.

Locke, E. A. (1968). *Toward a theory of task motivation and performance*. *Psychological Bulletin*, 70(2), 159-173.

López, A., Sánchez, C., & Roldán, J. (2020). *Clima organizacional y su impacto en la satisfacción laboral en el sector servicios*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 36(1), 65-74.

Martínez, E., & Hernández, A. (2019). *Efectos del clima organizacional en la eficacia de los tratamientos estéticos: Un enfoque cuantitativo*. *Revista Mexicana de Estética y Spa*, 7(3), 45-60. <https://doi.org/10.0000/rmes.2019.003>

Martínez, P., & García, A. (2017). *Influencia del clima organizacional en la productividad de las empresas en México*. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 22(33), 125-145.

Milkovich, G. T., & Newman, J. M. (2018). *Compensation and benefits: Strategies for attracting, retaining, and motivating employees*. Routledge. ISBN: 978-1138573812

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). *Estudio Nacional de Satisfacción Laboral 2020*. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/218>

Montalván Valdera, K. (n.d.). *CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA SPELLO SALÓN Y SPA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2020* [Tesis para obtener el grado de licenciatura , Universidad Santo Tomás de Aquino]. Repositorio de la Universidad Santo Tomás de Aquino.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3691/1/TL_MontalvanValderaKarina.pdf

- Morales, P., & Quispe, A. (2020). *Clima organizacional y su efecto sobre la eficiencia laboral en spas de Lima*. Revista Peruana de Gestión Empresarial, 3 (1), 58-74.
- Müller, K., & Weiss, P. (2018). *Estilos de liderazgo y desempeño de los empleados: un análisis sectorial*. Revista de Liderazgo y Estudios Organizacionales, 25(3), 341-356. <https://doi.org/10.1177/1548051818774921>
- Murphy, S. E., & Cleveland, J. G. (1995). *Overcoming workplace dilemmas: A guide to effective decision-making*. Jossey-Bass. ISBN: 978-0787901629
- Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>
- Naciones Unidas. (2023). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 20 de abril de 2024, de <https://www.un.org/es/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>
- Noe, R. A. (2010). *Employee training & development*. McGraw-Hill/Irwin. ISBN: 978-0073530345
- OIT. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral: Una revisión de la literatura*. Ginebra: OIT.
- Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Agenda 2030: Objetivo 8*. Disponible en: <https://sdgs.un.org/goals>
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Panorama Laboral de América Latina y el Caribe 2019: Tendencias del mercado laboral, desafíos y perspectivas*. Disponible en: <https://www.ilo.org/americas/publicaciones/panorama-laboral/lang--es/index.htm>
- Pritchard, M. S., et al. (2006). *The truth about employee engagement: A meta-analysis and review*. Journal of Organizational Behavior, 27(4), 319-348.

- Ramírez, M., & Gómez, S. (2019). *Apoyo organizacional, relaciones interpersonales y calidad de servicio en los spas de Arequipa*. *Estudios de Gestión y Empresa*, 5 (2), 110-126.
- Richter, A. y Wagner, H. (2018). *Liderazgo y satisfacción laboral en la gestión de spas de lujo: una perspectiva alemana*. *Gestión Hotelera*, 52, 44-53.
- Rivera, B., & Martínez, G. (2019). *El efecto de las condiciones laborales en el desempeño docente en el Perú*. *Revista Peruana de Investigaciones Educativas*, 21(1), 75-90.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational behavior*. Pearson Prentice Hall. ISBN: 978-0134729329
- Sánchez, M., & Palacios, F. (2017). *Relaciones interpersonales y calidad de servicio en spas de lujo en España*. *Revista europea de investigación turística*, 16, 120-134.
- Sánchez, P., & López, M. (2020). *Relaciones interpersonales y calidad del empleo en empresas de servicios*. *Revisión empresarial*, 40(2), 142-158.
- Skinner, B. F. (1953). *Science and human behavior*. Macmillan. ISBN: 978-0029290408
- Spector, J. D. (1997). *Job satisfaction: Application, research, and implications*. Sage Publications. ISBN: 978-0761900170
- Taylor, R., & Smith, J. (2020). *Relaciones interpersonales y calidad del trabajo en el sector de servicios del Reino Unido*. *Revista británica de gestión*, 31 (2), 410-426. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12389>
- Thompson, S., & Gregory, B. (2020). *Clima organizacional y productividad de los trabajadores: evidencia de las industrias del bienestar en los Estados Unidos*. *Revista de Negocios y Psicología*, 35 (2), 201-215. <http://www.rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/658>

- Thompson, S., & Lee, C. (2022). *Impacto del liderazgo transformacional en el rendimiento laboral en el sector estético*. Journal of Beauty and Wellness Management, 6(2), 58-76. <https://doi.org/10.0000/jbwm.2022.002>
- Tobar. (2022). *La investigación y el desempeño laboral como factores de mejora en la gestión municipal de gobiernos locales*. Revista Enfoques. Revista de Investigación en Ciencias de la Administración. No. 22 Volumen 6 abril-junio 2022. <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/140/90>
- Torres, A. y Ramírez, B. (2021). *Impacto del desarrollo profesional en las habilidades interpersonales y el desempeño en el sector financiero*. Revista de Gestión Financiera, 29(4), 610-629.
- Torres, D., & Sánchez, R. (2022). *Satisfacción laboral y actitud laboral en el sector balneario de Chiclayo*. Revista de Comportamiento Organizacional - Perú, 10 (4), 480-497.
- Vega, J., & López, M. (2021). *Desarrollo profesional y habilidades comunicativas en el sector del bienestar de Trujillo*. Revista Peruana de Psicología de la Salud, 7 (1), 35-50.
- Vera Ychpas, G. S. (2023). *ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DE UNA CLÍNICA DE LIMA METROPOLITANA* [Tesis para obtener grado de maestro , Universidad Autónoma de Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma de Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2522/Vera%20Ychpas%2c%20Gerdi%20Sebastian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley. ISBN: 978-0471921005
- World Health Organization. (2020). *Coronavirus disease (COVID-2021): Workplace considerations*. Disponible en: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/when-and-how-to-use-masks>

Wright, P. M. (2019). *The psychology of organizational behavior*. Cengage Learning.
ISBN: 978-1337408783

Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations*. Pearson Prentice Hall. ISBN: 978-0132771863

Zarate Escarcena, F. A. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022*. [Tesis para obtener grado de maestro, Universidad Autónoma de Perú] .Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2060>

Tan, N., et al. (2019). Exploring the Impact of Creativity on Organizational Performance. *Journal of Creativity and Business Innovation*.

Carnevale, J. B., et al. (2020). The Influence of Organizational Climate on Work Performance in Wellness Centers. *Journal of Organizational Behavior*.

Martinaityte, I., et al. (2019). Organizational Climate and Creative Performance in the Public Sector: A Systematic Review. *Public Performance & Management Review*.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.

Noe, R. A. (2010). *Employee training and development* (5th ed.). McGraw-Hill Irwin.

Richter, N. F., & Wagner, S. M. (2018). Leadership and satisfaction in luxury spa management: A German perspective. *Journal of Human Resource Management*, 56(2), 235-247.

Thompson, L., & Gregory, B. (2020). Organizational climate and workers' productivity: Evidence from wellness industries in the United States. *Journal of Wellness Management*, 45(4), 301-319.

Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations* (8th ed.). Pearson.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA
Clima Organizacional	El clima organizacional se define como la percepción que tienen los trabajadores sobre el ambiente laboral en el cual se desenvuelven" (Spector, 1997).	el clima organizacional, se aplicará un cuestionario estructurado diseñado para abordar múltiples aspectos del ambiente laboral. Se evaluará el liderazgo a través de la percepción del estilo del supervisor, la claridad en las expectativas y objetivos, así como el nivel de apoyo y retroalimentación proporcionado. Además, se analizarán las condiciones laborales, considerando aspectos como el salario, beneficios, ambiente físico de trabajo, seguridad e higiene, y el acceso a recursos necesarios. Las relaciones interpersonales también se evaluarán, abordando la cohesión del equipo, la comunicación efectiva, el ambiente de confianza y respeto, y la capacidad para resolver conflictos. Por último, se examinarán las oportunidades de desarrollo profesional, como opciones de capacitación, crecimiento y promoción, reconocimiento laboral y equilibrio entre la vida laboral y personal.	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Claridad en las expectativas - Apoyo y retroalimentación - Eficacia en la comunicación 	Escala de Likert
			Condiciones Laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Salario y beneficios - Ambiente físico de trabajo - Seguridad e higiene 	
			Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - Cohesión del equipo - Comunicación efectiva - Ambiente de confianza y respeto 	
			Oportunidades de Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación y formación - Posibilidades de crecimiento y promoción - Reconocimiento y equilibrio vida-laboral 	
VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES POR TIPO	INDICADORES	

					UNIDAD DE MEDIDA
Desempeño Laboral	El desempeño laboral se define como la capacidad de los trabajadores para realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales" (Dessler, 2015).	el desempeño laboral, se utilizarán diversas métricas y herramientas de evaluación. Se medirá la productividad mediante la cantidad de trabajo realizado en un tiempo específico, manteniendo la rapidez y eficiencia sin comprometer la calidad del resultado. Además, se analizará la eficacia, evaluando el logro de los resultados esperados y su impacto positivo en la organización. Se considerará también la calidad del trabajo, evaluando la precisión, atención al detalle y el cumplimiento de los estándares de calidad de la empresa. Asimismo, se examinarán las habilidades interpersonales, como la capacidad del trabajador para comunicarse efectivamente con compañeros, clientes y superiores. Por último, se analizará la actitud hacia el trabajo, evaluando la motivación, proactividad, compromiso, flexibilidad, adaptabilidad y orientación hacia el cliente y el servicio.	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de trabajo realizado - Cumplimiento de plazos - Eficiencia en el uso de recursos 	Escala de Likert
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Logro de objetivos - Calidad del trabajo - Impacto en la organización 	
			Calidad del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Precisión - Atención al detalle - Cumplimiento de estándares de calidad 	
			Habilidades interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación efectiva - Colaboración y trabajo en equipo - Resolución de conflictos 	
			Actitud hacia el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación y compromiso - Flexibilidad y adaptabilidad: - Orientación al cliente/servicio 	

Anexo 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024?	Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024	Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Desempeño Laboral</p>	TIPO: Básica- Descriptiva- Correlacional de Corte Transversal Enfoque Cuantitativo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS 1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 1		DISEÑO: No experimental
¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la productividad de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024?	Determinar la relación entre liderazgo y la productividad de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024	Existe una relación significativa entre el liderazgo y la productividad de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024		POBLACIÓN y MUESTRA: La población está conformada 26 trabajadores de un Spa en Los olivos y la muestra son 26 trabajadores de un Spa en Los olivos
PROBLEMAS ESPECÍFICOS 2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS 2	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 2		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN -Cuestionario
¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la eficacia de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024?	Determinar la relación entre las condiciones laborales y la eficacia de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024	Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la eficacia de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS 3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 3		
¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la calidad del trabajo de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024?	Determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y la calidad del trabajo de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024	Existe una asociación significativa entre las relaciones interpersonales y la calidad del trabajo de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS 4	OBJETIVOS ESPECÍFICOS 4	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 4		
¿Cuál es la relación entre el desarrollo profesional con las habilidades interpersonales de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024?	Determinar la relación entre el desarrollo profesional y las habilidades interpersonales de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024	Existe una relación significativa entre el desarrollo profesional y las habilidades interpersonales de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024		

PROBLEMAS ESPECÍFICOS 5	OBJETIVOS ESPECÍFICOS 5	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 5		
¿Cuál es la relación entre las oportunidades de desarrollo profesional y la actitud hacia el trabajo de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024?	Determinar la relación entre oportunidades de desarrollo profesional y la actitud hacia el trabajo de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima durante el año 2024	Existe una relación significativa entre las oportunidades de desarrollo profesional y la actitud hacia el trabajo de los trabajadores de un spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024		

Anexo 3 : Fiabilidad

CUESTIONARIO DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>.757</u>	<u>20</u>

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	26.65	29.924	.059	.769
VAR00002	26.60	26.989	.451	.736
VAR00003	26.50	28.263	.226	.757
VAR00004	26.80	26.274	.472	.733
VAR00005	26.75	26.618	.637	.725
VAR00006	26.90	29.568	.159	.758
VAR00007	26.85	28.239	.366	.744
VAR00008	26.85	25.608	.621	.720
VAR00009	26.70	27.905	.426	.740
VAR00010	26.70	26.853	.516	.732
VAR00011	26.65	24.134	.705	.708
VAR00012	26.60	28.989	.217	.755
VAR00013	26.80	28.905	.213	.756
VAR00014	26.95	28.366	.359	.745
VAR00015	26.65	29.187	.126	.765
VAR00016	26.75	29.145	.181	.758
VAR00017	26.70	30.747	-.022	.770
VAR00018	26.75	30.585	.385	.751
VAR00019	26.70	28.432	.340	.746
VAR00020	26.65	28.586	.548	.755

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>.644</u>	<u>25</u>

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	33.42	23.480	.077	.656
VAR00004	33.42	23.257	.241	.632
VAR00002	33.00	22.889	.201	.636
VAR00003	33.26	23.760	.168	.639
VAR00005	33.21	22.842	.214	.634
VAR00006	33.21	19.953	.667	.573
VAR00007	33.16	20.363	.653	.579
VAR00008	33.63	22.246	.347	.619
VAR00009	33.63	22.579	.246	.630
VAR00010	33.89	23.877	.109	.645
VAR00011	33.68	23.339	.133	.645
VAR00012	33.89	22.877	.232	.632
VAR00013	33.95	24.053	.123	.642
VAR00014	33.26	21.205	.429	.605
VAR00015	33.53	21.819	.385	.613
VAR00016	33.47	22.374	.268	.627
VAR00017	33.89	24.433	.016	.654

VAR00018	33.24	25.451	-.151	.675
VAR00019	33.58	25.474	.258	.685
VAR00020	33.45	23.548	.358	.658
VAR00021	33.84	22.458	.354	.623
VAR00022	33.58	22.487	.347	.647
VAR00023	33.48	22.674	.487	.649
VAR00024	33.68	22.895	.165	.628
VAR00025	33.95	24.053	.123	.642

Anexo 4: Instrumentos de Recolección de datos.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO DE LA CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado (a) Sr.(a)

El presente cuestionario es un instrumento de uso académico para la investigación titulada _____.

Se divide en 2 partes, está compuesto por enunciados y las respuestas son de carácter anónimo.

Indicaciones: Marque con una **X** la opción que considere: **1: totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: de acuerdo, 5: totalmente de acuerdo.**

Variable: CLIMA ORGANIZACIONAL						
	Dimensión 1: Liderazgo	1	2	3	4	5
1	Mi supervisor/a comunica claramente las expectativas y objetivos del trabajo.					
2	Recibo apoyo y retroalimentación constructiva por parte de mi supervisor/a.					
3	La comunicación con mi supervisor/a es efectiva y abierta.					
4	¿Qué tan claro te parecen los objetivos y expectativas que establece tu supervisor para tu trabajo?					
5	¿En qué medida sientes que tu supervisor te brinda el apoyo y la retroalimentación necesarios para realizar tu trabajo de manera efectiva?					
	Dimensión 2: Condiciones Laborales	1	2	3	4	5
6	Estoy satisfecho/a con mi salario y beneficios.					
7	El ambiente físico de trabajo es adecuado para realizar mis tareas.					
8	Me siento seguro/a y protegido/a en mi lugar de trabajo.					
9	¿Consideras que los beneficios ofrecidos por la empresa son justos y adecuados para tus necesidades?					
10	¿Sientes que el ambiente físico de trabajo contribuye a tu bienestar y comodidad durante la jornada laboral?					
	Dimensión 3: Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5
11	Existe una buena cohesión entre los miembros del equipo.					
12	La comunicación entre compañeros es efectiva.					
13	En mi equipo de trabajo prevalece un ambiente de confianza y respeto.					

14	¿Te sientes escuchado/a y valorado/a por tus compañeros de trabajo cuando compartes tus ideas y opiniones?					
15	¿Crees que existe un clima de colaboración y apoyo mutuo entre los miembros de tu equipo?					
Dimensión 4: Oportunidades de Desarrollo		1	2	3	4	5
16	Se me brindan oportunidades de capacitación y formación.					
17	Veo posibilidades de crecimiento y promoción dentro de la organización.					
18	Mi trabajo es reconocido y se valora mi equilibrio entre la vida laboral y personal.					
19	¿Has recibido oportunidades de capacitación y formación para mejorar tus habilidades laborales en el último año?					
20	¿Sientes que hay suficientes oportunidades de crecimiento y promoción dentro de la empresa?					

Gracias por su participación.

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Variable: DESEMPEÑO LABORAL						
Dimensión 1: Productividad		1	2	3	4	5
01	¿Consideras que realizas la cantidad adecuada de trabajo en tu jornada laboral?					
02	¿Cumpliste con los plazos establecidos para tus tareas en el último mes?					
03	¿Utilizas eficientemente los recursos disponibles para realizar tus tareas?					
04	¿Qué tan satisfecho estás con tu capacidad para completar tus tareas dentro de los plazos establecidos?					
05	¿Consideras que los recursos y herramientas proporcionados por la empresa te ayudan a ser más productivo en tu trabajo?					
Dimensión 2: Eficacia		1	2	3	4	5
06	¿Has logrado los objetivos establecidos para tu puesto de trabajo?					
07	¿Consideras que la calidad de tu trabajo es consistente y cumple con los estándares de la empresa?					
08	¿Tu trabajo ha tenido un impacto positivo en los resultados de la organización en el último año?					
09	¿Crees que tus esfuerzos contribuyen al logro de los objetivos generales de la empresa?					
10	¿Qué tan bien crees que cumples con las expectativas y estándares de desempeño de tu puesto de trabajo?					
Dimensión 3: Calidad del Trabajo		1	2	3	4	5
11	¿Te preocupas por la precisión y atención al detalle en tu trabajo diario?					
12	¿Cumples con los estándares de calidad establecidos por la empresa en tus tareas?					
13	¿Revisas tu trabajo para detectar posibles errores antes de finalizarlo?					
14	¿Estás satisfecho con la calidad de los resultados de tu trabajo en términos de precisión y atención al detalle?					
15	¿Cómo calificarías el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la empresa en tu trabajo diario?					
Dimensión 4: Habilidades Interpersonales		1	2	3	4	5
16	¿Te comunicas de manera efectiva con tus compañeros de trabajo?					

17	¿Colaboras y trabajas en equipo para lograr objetivos comunes?					
18	¿Has sido capaz de resolver conflictos de manera constructiva en tu entorno laboral?					
19	¿Consideras que tienes habilidades efectivas para colaborar y trabajar en equipo con tus colegas?					
20	¿Qué tan cómodo te sientes al interactuar y comunicarte con tus superiores y compañeros de trabajo en situaciones laborales?					
Dimensión 5: Actitud hacia el Trabajo		1	2	3	4	5
21	¿Te sientes motivado/a y comprometido/a con tu trabajo?					
22	¿Eres flexible y te adaptas fácilmente a los cambios en el entorno laboral?					
23	¿Muestras una orientación hacia el cliente y un servicio de calidad en tu trabajo?					
24	¿Con qué frecuencia te sientes motivado/a para realizar tus tareas laborales?					
25	¿Qué tan flexible te consideras para adaptarte a los cambios en el entorno laboral y las demandas del trabajo?					

Gracias por su participación

Anexo 4. Validación del instrumento.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Mg. Braulio Antonio Castillo Canales

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del PROGRAMA ACÁDEMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima., promoción 2024, aula 1110 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un Spa del distrito de Los Olivos, Lima, 2024.** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

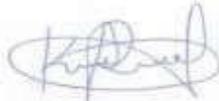
- Carta de presentación.
- Certificado de Validación del instrumento
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Lic. Paredes Jarama, Kiara

Firma



DNI: 72427834

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable: Clima organizacional
Objetivo del instrumento	Evaluar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de un Spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Braulio Antonio Castillo Canales
Documento de identidad	47011880
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister en Administración de Negocios
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	984214226
Firma	
Fecha	27 de mayo de 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable: Desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Evaluar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de un Spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Braulio Antonio Castillo Canales
Documento de identidad	47011880
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister en Administración de Negocios
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	984214226
Firma	
Fecha	27 de mayo de 2024

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Dr. Luis Fernando Peredo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del PROGRAMA ACÁDEMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima., promoción 2024, aula 1110 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un Spa del distrito de Los Olivos, Lima, 2024.** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Certificado de Validación del instrumento
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Lic. Paredes Jarama, Kiara

Firma



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable: Clima organizacional
Objetivo del instrumento	Evaluar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de un Spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Luis Fernando Peredo
Documento de identidad	000945199
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Boliviano
Institución	Parlamento Andino
Cargo	Docente y jefe de asesores
Número telefónico	973121571
Firma	
Fecha	27 de mayo de 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable: Desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Evaluar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de un Spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Luis Fernando Peredo
Documento de identidad	000945199
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Boliviano
Institución	Parlamento Andino
Cargo	Docente y jefe de asesores
Número telefónico	973121571
Firma	
Fecha	27 de mayo de 2024

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Mg. Dante Aliaga Cerna

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del PROGRAMA ACÁDEMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima., promoción 2024, aula 1110 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un Spa del distrito de Los Olivos, Lima, 2024.** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

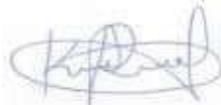
- Carta de presentación.
- Certificado de Validación del instrumento
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Lic. Paredes Jarama, Kiara

Firma



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable: Clima organizacional
Objetivo del instrumento	Evaluar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de un Spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Dante Aliaga Cerna
Documento de identidad	09631761
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister en gerencia de operaciones
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	932875337
Firma	
Fecha	29 de mayo de 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable: Desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Evaluar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de un Spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Dante Aliaga Cerna
Documento de identidad	09631761
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister en gerencia de operaciones
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	932875337
Firma	
Fecha	29 de mayo de 2024

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Dr. Miguel Ángel Bazalar

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del PROGRAMA ACÁDEMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima., promoción 2024, aula 1110 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un Spa del distrito de Los Olivos, Lima, 2024.** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Certificado de Validación del instrumento
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Lic. Paredes Jarama, Kiara

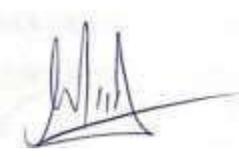
Firma



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable: Clima organizacional
Objetivo del instrumento	Evaluar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de un Spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Miguel Ángel Bazalar
Documento de identidad	25793885
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Doctor en administración
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	989193334
Firma	
Fecha	29 de mayo de 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable: Desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Evaluar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de un Spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Miguel Ángel Bazalar
Documento de identidad	25793885
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Doctor en administración
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	989193334
Firma	
Fecha	29 de mayo de 2024

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Mg. Mirssa Ramirez Veramendi

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del PROGRAMA ACÁDEMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima., promoción 2024, aula 1110 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un Spa del distrito de Los Olivos, Lima, 2024.** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Certificado de Validación del instrumento
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Lic. Paredes Jarama, Kiara

Firma



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable: Clima organizacional
Objetivo del instrumento	Evaluar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de un Spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Mirssa Ramirez Veramendi
Documento de identidad	46836146
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Magister en Administración de Negocios
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	993663420
Firma	
Fecha	29 de mayo de 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable: Desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Evaluar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de un Spa en el distrito de Los Olivos, Lima, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Mirssa Ramirez Veramendi
Documento de identidad	46836146
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Magister en Administración de Negocios
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	993663420
Firma	
Fecha	29 de mayo de 2024

Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionarios Clima Organizacional y Desempeño laboral
Autor (a):	Elaboración Propia
Objetivo:	Medir la variable Clima Organizacional y Desempeño laboral
Administración:	Trabajadores de un SPA en los Olivos
Año:	2024
Ambito de aplicación:	SPA
Dimensiones:	
Escala:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
Niveles o rango:	Alto (150-200), Medio (90 -149), Bajo (25 -89)
Cantidad de ítems:	50
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 15 a 20 min.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento los cuestionarios clima laboral Y Desempeño laboral elaborado por Lic. Kiara Yazmin Paredes Jarama en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO													
1	Mi supervisor/a comunica claramente las expectativas y objetivos del trabajo.												X	
2	Recibo apoyo y retroalimentación constructiva por parte de mi supervisor/a.												X	
3	La comunicación con mi supervisor/a es efectiva y abierta.												X	
4	¿Qué tan claro te parecen los objetivos y expectativas que establece tu supervisor para tu trabajo?												X	
5	¿En qué medida sientes que tu supervisor te brinda el apoyo y la retroalimentación necesarios para realizar tu trabajo de manera efectiva?												X	
	DIMENSION 2 : CONDICIONES LABORALES													
6	Estoy satisfecho/a con mi salario y beneficios.												X	
7	El ambiente físico de trabajo es adecuado para realizar mis tareas.												X	
8	Me siento seguro/a y protegido/a en mi lugar de trabajo.												X	
9	¿Consideras que los beneficios ofrecidos por la empresa son justos y adecuados para tus necesidades?												X	

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO DE LA CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado (a) Sr.(a)

El presente cuestionario es un instrumento de uso académico para la investigación titulada_____ . Se divide en 2 partes, está compuesto por enunciados y las respuestas son de carácter anónimo. Indicaciones: Marque con una **X** la opción que considere: **1: totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: de acuerdo, 5: totalmentede acuerdo.**

Variable: CLIMA ORGANIZACIONAL						
Dimensión 1: Liderazgo		1	2	3	4	5
1	Mi supervisor/a comunica claramente las expectativas y objetivos del trabajo.					
2	Recibo apoyo y retroalimentación constructiva por parte de mi supervisor/a.					
3	La comunicación con mi supervisor/a es efectiva y abierta.					
4	¿Qué tan claro te parecen los objetivos y expectativas que establece tu supervisor para tu trabajo?					
5	¿En qué medida sientes que tu supervisor te brinda el apoyo y la retroalimentación necesarios para realizar tu trabajo de manera efectiva?					
Dimensión 2: Condiciones Laborales		1	2	3	4	5
6	Estoy satisfecho/a con mi salario y beneficios.					
7	El ambiente físico de trabajo es adecuado para realizar mis tareas.					
8	Me siento seguro/a y protegido/a en mi lugar de trabajo.					
9	¿Consideras que los beneficios ofrecidos por la empresa son justos y adecuados para tus necesidades?					
10	¿Sientes que el ambiente físico de trabajo contribuye a tu bienestar y comodidad durante la jornada laboral?					
Dimensión 3: Relaciones Interpersonales		1	2	3	4	5
11	Existe una buena cohesión entre los miembros del equipo.					
12	La comunicación entre compañeros es efectiva.					

13	En mi equipo de trabajo prevalece un ambiente de confianza y respeto.					
14	¿Te sientes escuchado/a y valorado/a por tus compañeros de trabajo cuando compartes tus ideas y opiniones?					
15	¿Crees que existe un clima de colaboración y apoyo mutuo entre los miembros de tu equipo?					
	Dimensión 4: Oportunidades de Desarrollo	1	2	3	4	5
16	Se me brindan oportunidades de capacitación y formación.					
17	Veo posibilidades de crecimiento y promoción dentro de la organización.					
18	Mi trabajo es reconocido y se valora mi equilibrio entre la vida laboral y personal.					
19	¿Has recibido oportunidades de capacitación y formación para mejorar tus habilidades laborales en el último año?					
20	¿Sientes que hay suficientes oportunidades de crecimiento y promoción dentro de la empresa?					

Gracias por su participación.

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Variable: DESEMPEÑO LABORAL						
Dimensión 1: Productividad		1	2	3	4	5
01	¿Consideras que realizas la cantidad adecuada de trabajo en tu jornada laboral?					
02	¿Cumpliste con los plazos establecidos para tus tareas en el último mes?					
03	¿Utilizas eficientemente los recursos disponibles para realizar tus tareas?					
04	¿Qué tan satisfecho estás con tu capacidad para completar tus tareas dentro de los plazos establecidos?					
05	¿Consideras que los recursos y herramientas proporcionados por la empresa te ayudan a ser más productivo en tu trabajo?					
Dimensión 2: Eficacia		1	2	3	4	5
06	¿Has logrado los objetivos establecidos para tu puesto de trabajo?					
07	¿Consideras que la calidad de tu trabajo es consistente y cumple con los estándares de la empresa?					
08	¿Tu trabajo ha tenido un impacto positivo en los resultados de la organización en el último año?					
09	¿Crees que tus esfuerzos contribuyen al logro de los objetivos generales de la empresa?					
10	¿Qué tan bien crees que cumples con las expectativas y estándares de desempeño de tu puesto de trabajo?					
Dimensión 3: Calidad del Trabajo		1	2	3	4	5
11	¿Te preocupas por la precisión y atención al detalle en tu trabajo diario?					
12	¿Cumples con los estándares de calidad establecidos por la empresa en tus tareas?					
13	¿Revisas tu trabajo para detectar posibles errores antes de finalizarlo?					
14	¿Estás satisfecho con la calidad de los resultados de tu trabajo en términos de precisión y atención al detalle?					
15	¿Cómo calificarías el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la empresa en tu trabajo diario?					

Dimensión 4: Habilidades Interpersonales		1	2	3	4	5
16	¿Te comunicas de manera efectiva con tus compañeros de trabajo?					
17	¿Colaboras y trabajas en equipo para lograr objetivos comunes?					
18	¿Has sido capaz de resolver conflictos de manera constructiva en tu entorno laboral?					
19	¿Consideras que tienes habilidades efectivas para colaborar y trabajar en equipo con tus colegas?					
20	¿Qué tan cómodo te sientes al interactuar y comunicarte con tus superiores y compañeros de trabajo en situaciones laborales?					
Dimensión 5: Actitud hacia el Trabajo		1	2	3	4	5
21	¿Te sientes motivado/a y comprometido/a con tu trabajo?					
22	¿Eres flexible y te adaptas fácilmente a los cambios en el entorno laboral?					
23	¿Muestras una orientación hacia el cliente y un servicio de calidad en tu trabajo?					
24	¿Con qué frecuencia te sientes motivado/a para realizar tus tareas laborales?					
25	¿Qué tan flexible te consideras para adaptarte a los cambios en el entorno laboral y las demandas del trabajo?					

Gracias por su participación

BASE DE DATOS

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
1. Mi supervi	2. fecha epoc	3. la ramanz	4. ¿Qué tan	5. ¿En qué	6. Estoy satis	7. El ambiente	8. Me siento	9. ¿Considere	10. ¿Estoy en	11. ¿Está una	12. La comuni	13. En la empre	14. ¿Trabaja	15. ¿Crees que	16. Se me tr	17. ¿Me cons	18. Mi trabajo	19. ¿Me rec	20. De ahí al empre
1	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2
1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2
1	3	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1
2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1
2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1
1	2	2	3	3	2	2	1	1	1	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1
2	3	2	2	1	2	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	2	1
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1	3	2	3	1	1	1	1
1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1
2	3	2	2	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2
1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	1	3	2	1	2
1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	3	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1
2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2
1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1
2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1
1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	2	1
3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	3	2	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1
3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2
1	3	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1
2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
21. ¿Conside	22. ¿Cumpl	23. ¿Útil es	24. ¿Qué tan	25. ¿Conside	26. ¿Pierde	27. ¿Conside	28. ¿Utrata	29. ¿Crees que	30. ¿Qué tan	31. ¿Te pres	32. ¿Cumple	33. ¿Revisa	34. ¿Estas sa	35. ¿Cómo ca	36. ¿Te comu	37. ¿Colabor	38. ¿Pierde	39. ¿Conside	40. ¿Qué tan	41. ¿Te sient	42. ¿Pierde	43. ¿Muestra	44. ¿Con que	45. ¿Qué tan	
1	3	3	3	2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2
1	3	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	3	3
2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	1	2	3	4	2	2	2	2	2	2
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	1
1	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	3	2	2	3	1	1	1	1
2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1
1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
2	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	3	2
2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1
1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	1
1	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	3	2	2	3	1	1	1	1
2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

¹ ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA





**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA
PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS
RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20606424303
Catalu Lashes E.I.R.L.	
Nombre del Titular o Representante legal: Sarita Liketty Becerra Rojas – Gerente General	
Nombres y Apellidos Sarita Liketty Becerra Rojas	DNI: 76633622

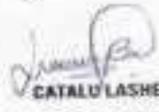
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (1), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Clima organizacional y desempeño laboral en un Spa del distrito de Los Olivos, Lima, 2024.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Administración de Negocios - MBA	
Autor: Nombres y Apellidos Klara Yazmin Paredes Jarama	DNI: 72427834

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 14 de Mayo del 2024.



CATALU LASHES E.I.R.L.
SANTA LIZAVETH BECERRA ROSALES
GERENTE GENERAL

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	GUÍA DE ELABORACIÓN DE TRABAJOS CONDUCENTES A GRADOS Y TÍTULOS	Código: PP-G-02-02 Versión: 02 Fecha: 01.04.2024 Página: 74 de 75
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------

Autorización de uso de información de empresa

Yo, Sarita Liketty Becerra Rojas,
 (Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
 identificado con DNI N° 78633622 en mi calidad de Gerente General.....
 (Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de
 datos) del área de Spa de belleza.....
 (Nombre del área de la empresa)
 de la empresa Catalu Lashes E.I.R.L.....
 (Nombre de la empresa)
 con R.U.C N° 20606424303, ubicada en la ciudad de Lima.....

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a)(ita) Kiara Yazmin Paredes Jarama.....
 (Nombre completo de estudiante)
 Identificado(a) con DNI N° 72427834....., del Programa de Maestría
 en Administración de Negocios – MBA , para que utilice la siguiente
 información de la empresa : Catalu Lashes E.I.R.L.....
 (Detallar la información a entregar)
 con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el Grado académico de :
 Maestra en Administración de Negocios - MBA.....
 (Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener
 el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la
 opción seleccionada), para tal efecto se indica/autoriza:
 Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.

(Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este
 delegue)


CATALU LASHES E.I.R.L
 SARITA LIKETTY BECERRA ROJAS
 GERENTE GENERAL

Firma y sello del Representante Legal
 DNI N° 78633622

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante que realiza la investigación

DNI N° 72427834

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.