



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en  
una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Azan Rodriguez, Luciano([orcid.org/0000-0003-3576-3377](https://orcid.org/0000-0003-3576-3377))

**ASESORA:**

Dra.Flores Fernandez,Mileydi([orcid.org/0000-0002-6257-1795](https://orcid.org/0000-0002-6257-1795))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy.

A mi adorada mama Caridad, por amarme, creer en mí y por contar siempre de su apoyo, por sus consejos y apoyo incondicional, que me ha permitido ser una persona de bien; al amor que me brinda y pone en mí el deseo de superación; y alentó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir, por su amor, dedicación y paciencia en todo este trayecto de vida. Mis hermanas, cristina y Evelyn, mi tía Milagros por estar conmigo y apoyarme siempre; mis sobrinos, Joshua Enrique y Marcelo, por su amor y para que vean en mí un ejemplo a seguir; y a todos los amigos y personas que fueron parte de este proceso de estudios gracias.

**Luciano Azan Rodriguez**

## **Agradecimiento**

Empezamos agradeciendo a Dios por tantas bendiciones en nuestras vidas por fortalecer nuestro corazón e iluminar nuestras mentes y por haber puesto en nuestro camino a aquellas personas que han sido el soporte para poder llegar a concluir este proceso de alta envergadura.

Pero todo ello no hubiera sido posible sin el apoyo de aquellos quienes contribuyeron a la elaboración del presente trabajo, por lo que agradecemos a la empresa de Aceros en Tarapoto por la disposición de la información brindada y por la confianza puesta en nuestra capacidad profesional en el desarrollo de la investigación. A la Universidad Cesar vallejo por darnos la oportunidad de crecer personal y profesional, a nuestra asesora Dra.: Flores Fernández Mileydi por la buena orientación lo largo del proceso.

A nuestras familias por el apoyo, comprensión, paciencia y aliento en todo este importante objetivo en mi vida profesional.

**Luciano Azan Rodriguez**

## Índice de contenido

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>24</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	24
3.2. Variables y Operacionalización .....	25
3.3. Población (criterios de selección).....	25
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	26
3.5. Procedimientos.....	28
3.6. Método de análisis de datos.....	28
3.7. Aspectos éticos .....	28
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>29</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>35</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>38</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>40</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>47</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de clima organizacional en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto. ....	29
Tabla 2. Nivel de desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto. ....	29
Tabla 3. Prueba de normalidad .....	30
Tabla 4. Relación entre el clima organizacional y la calidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto. ....	31
Tabla 5. Relación entre el clima organizacional y la cantidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto. ....	32
Tabla 6. Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto. ....	33

## Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre el clima organizacional y el desempeño laboral.....	33
---	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 400 trabajadores y la muestra fue de 196. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de clima organizacional, fue regular en 50 %, malo en 30 % y bueno en 20 %; el desempeño laboral, fue regular en 62 %, malo en 25 %, y bueno en 13 %. Concluyendo que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,985 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 97.02 % del clima organizacional influye en el desempeño laboral.

Palabras clave: Desempeño, productividad, motivación.

### **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and job performance in a steel distribution company in Tarapoto. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 400 workers and the sample was 196. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of organizational climate was regular in 50%, bad in 30% and good in 20%; work performance was regular in 62%, bad in 25%, and good in 13%. Concluding that there is a significant relationship between the organizational climate and job performance in a steel distribution company in Tarapoto, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.985 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 (  $p\text{-value} \leq 0.01$ ); In addition, only 97.02% of the organizational climate influences job performance.

Keywords: Performance, productivity, motivation

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel internacional, la progresiva complejidad competitiva de las empresas han tenido que tomar como parte fundamental al recursos humano existente, para ello algunas empresas han tenido que implementar estrategias para el personal, sin embargo muchos de estas no han dado los resultados en la medida que muchos de los colaboradores cuentan con diferentes culturas, creencias, valores, además de la rigidez de las normativas de cada institución, sin embargo, a pesar de contar con ambientes tensos, las empresas han logrado cumplir con sus objetivos, dejando en segundo plano loa ambientes laborales, y exigiendo al máximo a sus colaboradores, con presiones laborales e incentivos pro cumplimiento de metas personal, conllevando a que la gran mayoría de empresas cumplan sus metas, a pesar de contar con un panorama no tan alentador y con restricciones producto de la pandemia.

A nivel nacional, la problemática es diferente, debido que los cambios solicitados producto de la pandemia, el personal ha tenido que adaptare a nuevos cambio, siendo uno de estos el teletrabajo, siendo un problema grande para las empresas, debido a los gastos ocasionados para su adaptación, además que los desempeños laborales de los colaboradores se van visto reducidos pro falta de implementación, volviéndose ambientes o relaciones laborales tensas, con un clima laboral no adecuado, con personal con bajos niveles de desempeño, con sobrecargas laborales, personal que no logro cumplir con sus metas asignadas y sobre todo muchas de las empresas como las dedicadas al comercio no han tenido los resultados esperados debido a que no han cumplido sus objetivos institucionales.

Teniendo como nivel local, en las empresas distribuidoras de aceros, existe evidencias sobre deficiencias en cuanto al clima organizacional, siendo las consecuencias un mal ambiente laboral, producto de las insatisfacciones laborales ya que la organización no le provee al colaborador los instrumentos necesarios para que este desarrolle sus labores, además se evidencia que el personal esta desmotivado, todo ello ha conllevado que el desempeño laboral sea deficiente, con sobrecargas laborales, incumplimiento de las metas y

objetivos instituciones, no se tenga personal involucrado y comprometido con la institución, por ende, la finalidad del presente estudio es la determinación del nivel de correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.

Viendo la realidad problemática es necesario formular el problema general: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto? Como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto? ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la calidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto? ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la cantidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto?

Esta investigación tiene las siguientes justificaciones: **Justificación social**, ayudará a contar con personal adecuado y con un bienestar laboral adecuado que permitirá tener colaboradores satisfechos, reflejándose en la tranquilidad, estabilidad laboral y económica, beneficiando de manera directa a su familia. **Justificación teórica**, haremos uso de definiciones y teorías que permitirán describir cada variable de estudio, además que se generara nuevos resultados a raíz de la investigación realizada. **Justificación práctica**, debido a que posibilitará el conocimiento sobre el diagnóstico de las variables abordadas, de modo que la entidad pueda tomar las medidas correspondientes para solucionar esta problemática encontrada, a fin de lograr mejores resultados que beneficien a la población. **Utilidad metodológica**, debido a que se hará uso de instrumentos debidamente validados y confiables, los cuales ayudarán a la recolección de información, al mismo tiempo que puede ser utilizado para futuras investigaciones.

Teniendo como base lo mencionado en lo previo, es necesario plantear como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto. Como específicos: Identificar el nivel de clima organizacional en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto. Identificar el nivel de desempeño laboral

en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto. Establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto. Establecer la relación entre el clima organizacional y la cantidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.

Como hipótesis general: H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral el clima organizacional y la cantidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto. H<sub>o</sub>: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral el clima organizacional y la cantidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto. Como específicas: H<sub>1</sub>: El nivel de clima organizacional en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto, es sumamente buena. H<sub>2</sub>: El nivel de desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto, es bueno. H<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto. H<sub>4</sub>: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la cantidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación tuvo como antecedentes **internacionales** a Montoya, et al. (2017). quienes realizaron el tipo de investigación descriptiva, con un diseño no experimental, la población y muestra fue de 166 trabajadores, como técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, después de haber encontrado un valor de correlación igual a 0.523, se determinó que la variables estudiadas poseen correlación positiva dentro de un nivel medio, por lo tanto se estableció que, a medida que los colaboradores se encuentren más satisfechos dentro de su entorno de trabajo, podrán desarrollar un clima laboral armonioso propicio para el avance de las diferentes actividades orientadas hacia la eficiencia y el logro de los objetivos planteados; de esta manera, se determinó además la importancia que tiene para la universidad, el desarrollo de actividades estratégicas que ayuden a mejorar la satisfacción de sus colaboradores, debido a que esta es una herramienta importante para mejorar el clima interno.

Toapanta, (2020), nos dice en su investigación de tipo descriptiva, con un diseño no experimental, población y muestra fue de 18 personas, técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, los resultados recopilados en cuanto al clima organizacional, reflejan que el 44.68% de encuestados no consideran como bueno, a diferencia del 55.31% que lo considera dentro de un nivel malo; en cuanto al desempeño laboral, no resultado muestran que corresponde al 7.96% de eficiencia; en tanto, el resultado de correlación es igual a 0.383, el cual muestra que dichas variables se correlacionan de manera óptima o positiva pero dentro de un nivel bajo, por lo tanto, las relaciones encontradas son débiles, por lo cual, a pesar de que la entidad logre mejorar el clima laboral, no obtendrá resultados significativos en cuanto la modificación del desempeño del personal docente al momento de desempeñar sus actividades laborales.

Enríquez y Calderón (2017), el estudio de tipo descriptivo, con diseño tipo no experimental, cuya población y muestra fue de 60 personas, técnica fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario. Concluyeron que, de acuerdo

con las diferencias en los datos recojidos desde la muestra, se logró identificar y que los factores más resaltantes dentro del clima laboral corresponden al apoyo y respaldo que brindan los jefes y personal directivo a los colaboradores en cuanto al desarrollo de sus actividades, asimismo se encuentran las actividades de recompensa y motivación por los resultados sobresalientes obtenidos por el personal, finalmente resaltan las interrelaciones con los compañeros de entrada; de esta manera, se logró identificar además que los elementos que provocan bajo nivel de desempeño laboral, son las excesivas actividades de control desarrolladas por las autoridades institucionales, los cuales generan demasiada presión laboral para dicha culminación de los plazos establecidos, finalmente, se encontró la existencia de excesiva burocracia que ralentizan el desarrollo de los procesos internos.

A nivel **nacional**, a Riveros (2017), quien desarrollo como tipo de investigación descriptiva, como diseño no experimental, la población y muestra fue de 80 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, al haber encontrado un nivel de correlación igual a 0.620 se determinó que las variables se correlacionan de forma positiva dentro de un nivel medio, el cual conllevó a establecer que, en disposición que la entidad no de mejora en los lineamientos y elementos que dan forma al clima organizacional, podrá obtener mejores índices de desempeño por parte los colaboradores, lo cual ayuda al cumplimiento no diferentes objetivos planificados para el desarrollo organizacional y la mejora de los servicios ofrecidos al público.

Castillo, et al. (2019), quien hizo un estudio, tipo básica con un diseño no experimental, la población y muestra fue de 88 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, el 54.5% de los colaboradores encuestados afirmaron que el liderazgo se desarrolla de manera positiva dentro de la organización, a diferencia de un 46.5% que lo determina como mala; asimismo, el cual encontró un Valor de correlación igual a 0.644, con el cual se determinó que las variables poseen una correlación de tipo positiva dentro de un nivel medio, por lo tanto, a medida que la entidad

logre mejorar el que el liderazgo aplicadas a los colaboradores, logrará incrementar la mejora el clima organizacional que conllevará a la armonía entre los colaboradores para obtener buenos niveles de desempeño.

Enciso y Manani (2020), quienes propusieron una investigación descriptiva, con diseño no experimental, población y muestra fue de 324 docentes, una técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, la correlación que se encuentra presente entre las variables, corresponde al modo positivo dentro de un nivel medio con representado por un valor de correlación igual a 0.414 de esta manera, se logró determinar que el clima institucional influye de manera medía sobre el desempeño del personal docente en la institución; sin embargo, es necesario que se potencie las actividades que conllevan a la determinación del clima laboral, de modo que se pueda obtener mejores colaboraciones entre compañeros de trabajo donde se ayuden a perfeccionar las habilidades y competencias para obtener mejores niveles de desempeño favorables para elaborar los objetivos organizacionales y personales.

A **nivel local**, Solano (2017), quien desarrolló una investigación descriptiva, con un diseño no experimental, una población y muestra fue de 20 colaboradores, la técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Concluyó que, se determinó la existencia de correlación positiva de nivel media para las variables trabajadas, donde se determino por un valor de correlación igual a 0.675; de esta manera, se estableció que a medida que se incrementa las estrategias de actividades orientadas con mejorar del nivel del clima organizacional, la entidad podrá obtener mejores niveles de desempeño por parte de los colaboradores; por lo tanto, es de suma importancia que se revisen aquellos factores que dan forma al clima interno, teniendo en cuenta que estos son los factores determinantes al momento en que el personal debe a cabo las actividades encomendadas, y el cual da origen a la eficiencia y el buen desempeño en el espacio de trabajo desfavorable para el logro los objetivos institucionales.

Bravo (2020), quien hizo una investigación básica, con diseño no experimental, cuya población y muestra fue de 50 trabajadores, la técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Concluyó que, habiendo encontrado un valor de correlación igual a 0.599, el cual se estableció que dichas variables se correlacionan de manera positiva pero dentro de un nivel medio, por lo tanto, a medida que la entidad logre mejorar los factores determinantes del clima organizacional, esta podrá lograr una mejora en los factores determinantes en la motivación laboral, el cual propicia la suma es mejor en niveles de desempeño favorable para lograr los objetivos institucionales, al mismo tiempo que satisfacer la necesidades sociales propiciando los recursos necesarios para crecimiento económico; asimismo, se logró determinar que el 24% de los encuestados consideran al clima organizacional como malo, a diferencia del 26% que lo considera como bueno, el cual está determinado por la falta de comunicación de los directivos hacia los colaboradores, de modo que no se pueden cumplir los objetivos establecidos por el desconocimiento de los mismos.

Torres (2017), quien mostro una investigación experimental, con un diseño descriptiva con población y muestra fue de 22 suboficiales con una técnica que fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, se encontró un valor de correlación igual a 0.724 y establece que las variables se correlacionan de manera positiva dentro de un nivel significativo; se conoció que el 23% de la muestra encuestada afirman que hay un buen clima laboral interno; asimismo se determinó que, los suboficiales están inmersos a distraerse con cualquier ruido o molestia ocasionada, esto perjudica al desarrollo normal de las actividades de cada uno de sus integrantes; también, también se pudo analizar que los trabajadores sienten que no les están recompensando por sus labores; es por este motivo que el ambiente en sus oficinas no es cálido y fraternal, el mismo que perjudica y es una barrera frente a los objetivos y metas que desean lograr.

Frente a todos esos antecedentes se relacionaron con definiciones relacionadas a la primera variable clima organizacional, según la Resolución ministerial N° 468- 2011/MINSA, consideradas como sensaciones que comparten cada uno de los colaboradores que conforman una organización, todo lo relacionado al trabajo su relación con los compañeros, el ambiente donde laboral, las relaciones y sus manifestaciones en cada uno de ellas, y todos los factores externos que dificultan o facilitan el trabajo en dicha organización.

Asimismo, Chiavenato (2000) lo sustenta como un atributo del ambiente laboral percibida por cada uno de sus colaboradores y como ésta tiene influencia en la conducta de trabajo de cada uno de ellas. Estos estándares deben ser valorados con incentivos ya que cada uno de sus miembros influyen de una y otra manera con el logro del objetivo de la organización. Al mismo tiempo, Chiavenato (2009) relaciona el clima organizacional con las percepciones que comparten cada uno de sus trabajadores respecto al ambiente laboral, el ambiente en el cual se realiza, las relaciones de cada uno de sus miembros que tienen entorno al trabajo y sus diversas regulaciones que deben cumplirlas para el cumplimiento de dicho trabajo. (p.145)

En tanto para Palacios (2019), dice que clima organizacional es un tema que las organizaciones deben considerar para el desempeño y el desarrollo de cada uno de sus metas y objetivos planteados, esto será importante porque ayudará al cumplimiento productivo que pueda realizar cada uno de sus miembros, gracias a esto cada uno de estos se sentirán inspirados por las facilidades brindadas de la empresa, pues todo esto va influenciar en el entorno de trabajo, un ambiente agradable y las herramientas adecuadas con el equipo necesario ayudará al cumplimiento de una mejor manera los objetivos establecidos por la organización; transformándoles en colaboradores más productivos para él beneficio de la empresa y éste es a su vez de sus clientes. (p. 71).

Es por ello, que el clima laboral estaba pasado en cada percepción de cada uno de los colaboradores en medio de un ambiente de trabajo de las entidades, estas lo describen cada una de sus propiedades como el ambiente físico las estructuras de trabajo y el ambiente social en la empresa, esta última tiene gran influencia en el comportamiento de cada uno de sus miembros, en este apartado influye sus reacciones y sentimientos en el área de trabajo, así como también la productividad que brindan a la institución. (Bernal, Pedraza y Sánchez, 2015, p. 10)

Es de gran importancia resaltar que el clima laboral, según Brunet, (2011), en una institución se puede ver reflejada cada uno de los sentimientos actitudes valores y por supuesto las creencias de religiones de cada uno de sus miembros; por ello es de gran importancia analizar el clima dentro de sus instalaciones, para que de esta manera estas puedan tener un mejor manejo y administrar eficazmente los procesos en una organización; evaluar de dónde proviene cada conflicto, si estos conflictos provoca estrés e insatisfacción productiva para el desarrollo frente a la organización. 2. Mostrar y mantener un cambio que maneje el gerente sobre las cuales se deben seguir los pasos para mejorar una organización. 3. Perseguir el correcto proceso la organización y además prevenir los problemas que estos pueda surgir en un futuro. Todo administrador debe tener la capacidad suficiente para poder identificar un mejor clima laboral dentro de su organización, ver aspectos ambientales, productivos dentro de la organización, para así tener una idea y establecer un clima idóneo que puedan mejorar la productividad en la organización.

Como características de un clima organizacional se citaron, Arias (2004), cada trabajador no es indispensable en su área. Por ende, puede ser cambiado de una a la otra. Esta influencia y el compromiso de cada uno de sus miembros es demostrada a través de las actitudes y comportamientos que tienen hacia la empresa. Muchos factores pueden generar deficiencias en una organización. Una de ellas es la virage de personal y la falta de trabajadores

en un área. Cada uno de estos miembros son necesarios para medir el clima laboral dentro de un área, por lo que se llevan a cabo para realizarlo, sin duda todos estos cambios desde un punto de vista psicológico pueden ser realizados al personal. El colaborador responde a las necesidades que tiene la organización. Con sus rendimientos refleja la manera en que se puede enfrentar una situación, así el ánimo refleja algunas situaciones de cada colaborador en sus labores, por eso es de gran importancia tener ya realizados indicadores y evaluaciones permanentes para cada uno de sus miembros.

De acuerdo los autores Rivera. et al. (2018), quienes sostienen que un clima organizacional se determina por el nivel de participación que tiene la organización hacia aquellos elementos que determinan el clima y la forma como se interrelacionan los colaboradores a nivel interno mientras desarrollan las actividades estipuladas; por lo tanto, establecen que la organización es el principal responsable de llevar a cabo aquellas actividades estratégicas y diseñar las mejores lineamientos para fortalecer un clima laboral armonioso propicio para que los colaboradores puedan interrelacionarse e intercambiar evidencias y conocimientos que fortalezcan sus habilidades para desempeñar sus actividades. En este sentido, la responsabilidad recae específicamente sobre el área de gestión de recursos humanos, quienes son los representantes de cuidar por el respeto a los derechos de cada uno de los colaboradores, dentro de los cuales se encuentran los elementos que fomentan el clima laboral, resaltando los reconocimientos, las remuneraciones de acuerdo a la jornada desarrollada, entre otros que ayudan a determinar el clima interno.

Los autores Sotelo y Figueroa (2017) justifican que existen tres sistemas que ayudan a mejorar y realizar un buen análisis sobre clima organizacional: 1. Cómo el clima organizacional prospera correctamente desde la cotidianidad, Es un elemento indispensable para la medición de manera holística, sistémica en una organización, considerando el tema global. 3. El clima organizacional, mejora la autorreflexión de las ideas compartidas de los trabajadores encuestados. Gracias a esto facilita un buen diseño de acciones compartidas y constructivas, motivando el clima de trabajo y generando más confianza en

los equipos de colaboradores entrevistados. Provocando que exista un mejor trabajo en equipo y generando eficacia dentro de la organización. (p. 4).

Investigando en ello, Iglesias y Torres (2018) resumen clima organizacional una gran manera a las motivaciones y el comportamiento que tienen cada uno de su personal, además de ello su origen está vinculada con el concepto de organización de teorías relacionados a los recursos humanos, destacando la gran importancia de una persona en sus labores desempeñadas dentro de una organización y un sistema. (p. 200)

Mientras tanto para los autores como, Pillagua y Arteaga (2019), el clima organizacional va más allá, pues se piden en psicológico y organizacional, la primera se aplica directamente a los colaboradores por medio de estudios de desempeño, en tanto la segunda se relaciona en un nivel organizacional; los dos niveles miden por percepciones que tienen los colaboradores sobre el desempeño que viven en la organización. (p. 4). En tanto, Pereira y Solís (2019), que toda empresa su propio clima laboral, de las cuales nacen nuevas costumbres empleadas por el propio colaborador, la empresa de acuerdo al área en la que se encuentra la empresa, de tal manera que estas organizaciones cuentan con normas establecidas para su debido proceso, las cuales a través de la comunicación ejecuta y establecen. (p. 98)

Según lo antes mencionado por González, et al. (2021), el clima organizacional se encuentra unido a elementos psicológicos de cada grupo o empleados de una organización. Este tipo de factor influye en el proceso de integración social y establece un mejor servicio de favoritismo positivo en cada organización. En tanto los elementos son los que inician el proceso de un mejor clima organizacional permitiendo la reacción positiva de una sustentación de comportamiento de cada uno de sus miembros. Estos elementos deben tener en cuenta el comportamiento de cada organización y

cómo influyen en la comunicación de sus colaboradores al momento de interactuar y relacionarse con la percepción. (p.1159)

Para los autores Herrera, et al. (2017), el clima organizacional es un factor determinante que incide de manera directa sobre desempeño de los colaboradores, debido a que, si las condiciones internas donde se desarrolla el trabajo no son las adecuadas, el personal se sentirá incómodo, el cual no le permitirá obtener en su máximo rendimiento, por lo tanto no se podrán cumplir con los objetivos establecidos por la organización; además, el clima laboral determinara los niveles de colaboración y trabajo en equipo que se desarrolle entre los colaboradores, el cual es muy importante para fortalecer las habilidades y competencias que conlleve obtener mejores resultados. De esta manera, el de suma importancia que la organización tenga muy en claro que era su responsabilidad el desarrollo de aquella lineamientos y factores que determina el clima laboral interno, buscando que este sea armonioso y propicio para la colaboración en equipo, asimismo, debe tener en claro aquellos factores de motivación que conducen a la satisfacción laboral, como uno de los elementos para generar un clima laboral positivo que favorezcan elaborar los objetivos planificados.

Entrando Rivera. et al. (2018), en el clima de una organización embarca algunas situaciones de una empresa, estos a su vez disponen varios aspectos como el tipo de organización, las diferentes técnicas empleadas, las normas, las políticas, los objetivos, las normas internas que cómo las divisiones estructurales son fundamentales a la hora de resolver algunos problemas. Todo eso es un clima organizacional, un proceso incesante de productividad y la reproducción de las interacciones que tiene la organización con sus colaboradores, que es lo que ofrecen. Estos generan que las motivaciones dentro de cada área sean mejores y faciliten el rendimiento de cada una de ellas, por percepción es fundamental como característica para la organización e individual del personal. (p.3)

En tanto, Pedraza (2018) Conceptualiza que todos resultados describen al clima organizacional y confirma que la contextura subyacente del modelo de Litwin y Stringer. Entre las tantas características que se van a mencionar primero está la libertad, la cohesión, la confianza, el trabajo en equipo, el liderazgo, el reconocimiento, la equidad, los estándares de trabajo, la innovación, la estructura formal, la identidad, entre otras. (p. 93)

En tanto esas ideas de Herrera, et al. (2017), conceptualiza a las organizaciones como un clima laboral óptimo que cuentan con personal esté con comprometido con la organización, Estas organizaciones cuentan con personal idóneo ya que éstas se siente bien en el lugar donde laboran, los que puedan cumplir a tiempo sus metas de una manera eficiente y eficaz debido a que de acuerdo con Chiavenato un buen clima en una organización “es el atributo o recopilación de características ambientales, percibida y experimentadas por los colaboradores de la organización, la cual influye poderosamente en su proceder”. (p. 83)

Como modelo de clima organizacional Herzberg y Herzberg en el año 1959, estos autores relacionan dos en momentos importantes para el desarrollo de un sistema, estos sistemas son Maslow, Herzberg, (Chiavenato 2014), Estas son clasificadas por dos clases necesidades el objetivo de la persona superiores e inferiores. Aquí entra el factor de higiene que es extrínsecos y los motivadores intrínsecos. La primera es un factor ambiental dentro del contexto laboral se refiere a las constantes atenciones que se les debe brindar para prevenir las insatisfacciones laborales a través de salarios y recompensas el clima donde se elaboran la seguridad y supervisión alguna. También se utilizó la teoría de Litwin y Stringer. Presentó esta teoría porque utiliza el instrumento del cuestionario, si utiliza en todos miembros de una organización. Este instrumento se relaciona con los diferentes autores que se mencionaron con anterioridad, a través de nueve dimensiones se podrá aclarar cómo el clima organizacional repercute en el clima de los colaboradores. Tal motivo los llevo a utilizar el modelo de clima en una organización de Mc Gregor. McGregor (1960 citado por Chiavenato 2014), este autor utilizó las “Teoría X” y “Teoría

Y". A pesar de ser teorías contrapuestas gira a una misma dirección; en tal sentido la primera, los directores utilizan y sabe que los colaboradores solo trabajan bajo amenaza, como segundo, los directores saben y utilizan un principio de que las personas tienen una necesidad y esta de trabajar para poder subsistir. Se pudo analizar que los gerentes tratan con sus empleados, McGregor, como conclusión analizó que la naturaleza de los trabajadores se pasa como utilizas el comportamiento para suplir sus necesidades de los trabajadores.

Para Martín y Colbs (2002), desarrollo algunas funciones del clima organizacional dónde nos menciona las siguientes variantes:

- Desvinculación, Conseguir que un área de trabajo que actúa de forma mecánica, que no esté vinculado se pueda comprometer a las acciones encomendadas.
- Obstaculización, Conseguir que los trabajos rutinarios de cada uno de sus colaboradores y que estén haciendo bien tanto mental como físicamente la rutina que se consideren inútiles se puedan volver útiles a través de técnicas.
- Espíritu, Se basa principalmente en una dimensión que tiene que ver con el espíritu de trabajo. Los trabajadores sienten que la empresa está cumpliendo con las necesidades que ellos necesitan para realizar satisfactoriamente sus labores de trabajo y al mismo tiempo estos tienen una gran responsabilidad de conseguir esos objetivos como parte del trabajo en equipo.
- Alejamiento, Esta dimensión se refiere a un comportamiento de un colaborador característico de algo informal. Enfatiza y aleja al jefe y sus colaboradores de una forma emocional.
- Énfasis en la producción, Es un comportamiento administrativo que se caracteriza principalmente por la supervisión de sus colaboradores, esta dimensión es un poco directa y es fácil acceso a la retroalimentación.
- Empuje, Esta dimensión se refiere a una motivación que ofrezca la empresa hacia sus trabajadores a través de remuneraciones y capacitaciones favorables para una organización. Esto permite que los colaboradores puedan tener una opinión hacia la producción de sus labores de trabajo y estén orientadas a los objetivos.
- Consideración, Este comportamiento se considera el más importante ya que tanto los colaboradores como sus empleadores tienen los mismos derechos,

por tal motivo éstos deben ser cumplidos y deben ser tratados como son. • Estructura, La opinion de los trabajadores sobre las restricciones que existen en el grupo se refieren a la cantidad de reglas, regulaciones y procedimientos que existen; ¿están insistiendo en "trámites y comportamientos regulares, o hay un ambiente abierto e informal?" • Responsabilidad, De las cosas importantes que debe tener una empresa es que debe saber cada uno Qué función cumple dentro de una organización, éstos al fin tiene responsabilidades y cada uno puede ser su propio lider, éstos no tienen que estar preguntando las decisiones tomadas y los trabajadores pueden realizar mejor su trabajo.

Dimensiones del clima organizacional, según la Resolución ministerial N° 468- 2011/MINSA son: primera dimensión, **Comunicación:** está dimensión llega a ser la más importante porque a través de esto se tendrá la facilidad de poderse comunicar y escuchar para llegar todos en un mismo objetivo y dirección, objetivo. segunda dimensión, Conflicto y cooperación: En esta dimensión se entiende el nivel de compromiso que tienen los colaboradores con su entorno, como estos ayudan a implementar ejercicios de apoyo para su organización y cómo estos pueden elaborar con aportes tanto materiales que reciben dentro de una organización. Tercera dimensión Confort. Desarrollo de una organización para cumplir con los estándares que un colaborador necesita para realizar bien su trabajo. Cuarta dimensión, Estructura; Es el control que tiene cada uno de los miembros de una entidad sobre las reglas y procedimientos que se manejan dentro de las mismas, como estos enfrentarán las bases para la realización de sus trabajos. Actualmente todas las organizaciones están viendo dos medidas una en la que existe la burocracia y otra en cómo le pones énfasis al trabajo libre de cada una trabajadora esta última puede ser informal o inestructurada. Quinta dimensión Identidad. Es el compromiso que tiene un colaborador hacia la organización, es una estructura importante para el entorno grupal de trabajo en las generales competencias que tienen pueden llegar a realizarlas. Sexta dimensión Innovación. Desarrollo organización institucional de las cuales una organización experimenta cuando quiere cambiar implementar nuevas formas

y reglas para un entorno organizacional. Séptima dimensión **Liderazgo**. Disciplina ejercida por cierto cantidad de personas para liderar un grupo de trabajo, éstas no se comparan como jefes, ya que forman parte del grupo y el resultado es compartido entre todos los miembros. Todas estas situaciones dependerán del ámbito social económico en la que se encuentra y cómo éstas estén realizando. Octava dimensión **Motivación**. Entiende por motivación a las situaciones que lleven al empleado a trabajar más en menor tiempo dentro de una organización. Cómo lo antes mencionado son las intenciones y expectativas de cada uno del personal en medio de una cultura organizacional. Novena dimensión Recompensa. Es la utilidad de recibida por los colaboradores de una organización éstas pueden ser definidas como castigos o recompensas en este caso el segundo se refiere a remuneraciones generadas por un buen clima laboral eficiente dentro de trabajo, el empleado realiza en orden su trabajo y hace que los plazos establecidos para el resultado de sus objetivos de la organización se ven disminuido. Decima dimensión Remuneración: Está dimensión se basa más en el concepto de lo económico y remunerativo que recibe un colaborador. Onceava dimensión Toma de decisiones: Facultad disponible de utilizar una decisión en torno los resultados obtenidos dentro de una organización, empleando procedimientos e informaciones qué fueron recopilados durante el período.

En la segunda variable **desempeño laboral**, se utilizó el desempeño laboral Según Saldaña, et al. (2021), es la evaluación por la cual se mide el desempeño o rendimiento de todo colaborador. Establece un nivel esencial para que llegue a los objetivos de toda organización de una forma más moderna y tecnológica.

Asimismo, Chiavenato (2004), estudió la teoría organizativa en todos los aspectos desde sus estructuras organizacionales hasta el desempeño de cada uno de sus colaboradores de manera que cada una se comparten los mismos objetivos que deben cumplir para mejorar la organización, el desempeño laboral también abarca de una manera otra las habilidades y cualidades que tienen cada una de estas como resultado esto afecta en la realización de sus labores. Consiguientemente, Werther, y Davis, (2000),

Mencionó que el desempeño laboral son rendimientos que se les evalúa a cada colaborador en torno a los objetivos que cumplen dentro de ellas. Es de gran importancia tener en cuenta que toda organización aspira ser una de las más grandes tanto a nivel global, tecnológico, productivo.

En tanto, para Bautista, et al. (2021) citaron que el desempeño laboral que es un área que se viene investigando en los tiempos remotos que se utilizó como parte de una organización, especialmente en campos de estudio como la psicología organizacional. Hoy por hoy dicho desempeño laboral está cumpliendo una función muy importante dentro de una organización, tanto así que estos producen cambios debido a las nuevas tecnologías y nuevos procesos para mantenerse en un mercado, porque las competencias entre todas las organizaciones están creciendo a grandes pasos y esto genera que las empresas puedan presupuestarse en este aspecto.

En esta nueva era, la sobrevivencia de una empresa depende más que todo de la capacidad de adaptación que tienen, las competencias, el conocimiento de cada uno de sus colaboradores, es por ello que las empresas deben tener mucho cuidado al momento de contratar una persona competente para sus funciones, por eso para poder entender esto se debe evaluar las competencias funcionales de acuerdo a los objetivos de cada una de la organización, esto ayudará a afinar la eficacia y poder crear nuevas estrategias en caso de no resultar las primeras. (p. 1)

Un factor importante de evaluación de desempeño laboral según, según Chiavenato (2011), Los principales beneficiarios en esta evaluación son los jefes, los evaluados, la empresa porque principalmente verificarán si cada uno de sus colaboradores está cumpliendo con los objetivos que se están estableciendo y por supuesto la comunidad que será beneficiada gracias a las evaluaciones constantes a sus colaboradores: favorecimiento para el Individuo: El individuo conoce todos los aspectos de la empresa y cómo se está desempeñando en el mercado, a través de sus funcionarios. Sabe qué expectativas tiene el jefe con respecto a la evaluación y desempeño, así

también las fortalezas y debilidades que tienen cada uno de ellos. Beneficios Para el Jefe: Analizar el rendimiento y el desempeño de cada uno de sus trabajadores, teniendo como una base principal las evaluaciones a través de una neutralidad, sin dejarse llevar en ninguno de los ámbitos para tener un resultado más neutral en torno al desempeño de cada uno de sus colaboradores. Analizar el rendimiento y el desempeño de cada uno de sus trabajadores, teniendo como una base principal las evaluaciones a través de una neutralidad, sin dejarse llevar en ninguno de los ámbitos para tener un resultado más neutral en torno al desempeño de cada uno de sus colaboradores. Así tener un resultado para tomar decisiones con respecto al futuro de cada individuo. Beneficios para La Institución: Es capaz de potenciar la capacidad de cada uno de los colaboradores a corto, mediano y largo plazo esto para ver cómo contribuyen cada individuo en los objetivos de la organización. Evalúa a los colaboradores que desean potenciar su desempeño a través de capacitaciones y cómo estás ayudan.

De acuerdo los autores Bautista, et al. (2021), el desempeño laboral es un factor determinante en el éxito por dejar de una organización o empresa, debido a que esto determinan la eficiencia o la forma en cómo se lleva las actividades y desarrollos internos que originan la competitividad y la entrega de los bienes o servicios hacia el público objetivo, por lo tanto, si el desempeño laboral se encuentra dentro de un nivel bueno, la organización podrá cumplir con todas aquellos objetivos planificados que darán lugar al cumplimiento de su visión prospectiva y estratégica; sin embargo, si el nivel de desempeño se encuentran dentro de un nivel malo, tendrá dificultades para el logro de sus objetivos debido a que las actividades internas no se desarrollarán de acuerdo a las planificaciones establecidas. En este sentido, es necesario que las personas que se encuentran a cargo del manejo del recurso humano, tenga en claro la importancia de la gestión de las habilidades y competencias del personal para el logro de eficiencia en el desarrollo de las actividades, para lo cual, deben diseñar las mejores estrategias y procedimientos que ayuden a obtener el máximo resultado sin amedrentar los derechos laborales.

Sobre la importancia de un buen desempeño laboral los autores Mora y Mariscal (2019), Analizan qué es importante que las entidades encuentren la participación de todos sus colaboradores para así lograr integrarlos en un equipo de trabajo que cumplan todos los objetivos de su líder, que de una u otra manera influyen en logro de sus actividades. La importancia que cumple un líder es cumplir con los objetivos con materiales que fueron puestos por la organización contribuyendo cada uno para la realización de las metas. También sitúa que una organización es la fuente para realizar todos los objetivos necesarios y que haya una participación activa de las personas que lo conforman. (p. 5)

En consonancia a lo expuesto por Salazar y Ospina (2019), El desempeño laboral sirve a los profesionales para demostrar su nivel de conocimientos, sus habilidades, su experiencia, sus actitudes ante el conflicto, sus principales motivaciones, sus características de personalidad y sus valores para lograr un resultado determinado, y los requerimientos de la institución. En el desempeño laboral, dentro del período de tiempo especificado por el líder o la gerencia, se evalúa la habilidad, habilidad y efectividad de cada empleado en el desarrollo de su negocio, y luego se evalúa el desarrollo potencial del empleado. (p. 56)

Asimismo los autores Mora y Mariscal (2019), afirman que, existen diferentes factores que determinan el desempeño de los colaboradores en su área de trabajo, entre de ellos se encuentran los factores ambientales como la ubicación del mobiliario, la iluminación de los ambientes de trabajo, la ventilación, los accesos de seguridad, entre otros que generan seguridad al momento de desarrollar las actividades encomendadas, sin que estos representen un riesgo para la integridad física y salud de los colaboradores; asimismo, se encuentran los factores relacionados a la propia organización, los cuales se consideran como factores extrínsecos a los colaboradores, dentro de ella se resalta la motivación, ya reconocimiento por los logros obtenidos, las remuneraciones justas y a tiempo, y se puede desarrollar una línea de carrera, entre otros que generan satisfacción y al mismo tiempo

conducen a obtener un buen desempeño en las actividades que forman parte de la responsabilidad del colaborador; de esta manera, los factores externos inciden directamente sobre nivel de desempeño obtenido por los colaboradores.

Por su parte, Pedraza, et al. (2010) Saben que el desempeño laboral es una evaluación de resultados de todo el comportamiento obtenido de sus colaboradores frente a un desempeño encargado. En tal sentido es de gran importancia brindar un buen trato de los colaboradores poniéndome esas metas y que cada uno de estos puedan cumplir con gran esmero, de acuerdo al área que se encuentra. Por ahora la estabilidad laboral que desean los trabajadores tiene mucha importancia ya que esto facilitara a que ellos se sientan seguros y que esto no afecte la motivación y el buen desempeño emocional. El trabajador está dispuesto a más y allá enfocarse hacia varios panoramas para mejorar la posición en las organizaciones y la sociedad. (p. 495)

Según Rodríguez y Lechuga (2019) el desarrollo de un proceso que mide un nivel de desempeño laboral en los colaboradores, es de suma importancia debido a que proporciona información relevante sobre aquellas dificultades que pueden estar atravesando al momento de desarrollar las funciones encomendadas, por lo tanto, a partir de ello se pueda formular las estrategias y acciones correspondientes para brindar el soporte necesario que ayuden a mejorar la eficiencia laboral; asimismo, la evaluación de desempeño posibilita la organización, el conocimiento de aquellos talentos importantes que pueden ser ascendidos en algún cargo gracias a su alto nivel de rendimiento. De esta manera, la organización puede ahorrar recursos en el proceso de selección del personal desde fuentes externas, considerando en primera instancia a los colaboradores internas, a aquellos que posea un alto nivel de conocimientos sobre el puesto de trabajo y las actividades que se puede realizar para lograr los objetivos, de modo que se pueda obtener mejores niveles de rendimiento que mejoren la competitividad organizacional. (p. 84)

En tanto para Barboza, Rivera y Peralta (2021) existen diversos factores que se relacionan con el desempeño laboral, dentro de los cuales se encuentran las habilidades y competencias que cada uno de los colaboradores posee como habilidad de desempeñar una actividad específica o procesos dentro de la organización; de esta manera se resalta que la organización debe tener en claro el perfil del puesto al momento de contratar a las personas que ocuparán los cargos organizacionales. (p. 2). Además, Cárdenas, et al. (2020) afirman que, no diferentes indicadores que intervienen en el desempeño laboral, pueden estar originados por factores internos o externos al colaborador y la organización, dentro de los cuales encuentran a la motivación que reciba por parte de la organización, los de medición laborales, las condiciones de trabajo, entre otras; mientras tanto a nivel personal, se encuentran las necesidades de superación y la actitud hacia el trabajo. (p. 4)

Del mismo modo, Robbins, y Coulter, (2000), Se aclaró que la teoría de satisfacción laboral viene relacionada con todos los proyectos de evaluaciones que el desempeño laboral no lo tiene como finalidad, se debe entender que este instrumento ayuda a tener mejores resultados en personal o capital humano. Asimismo, Tom y Jenkins (2001), La teoría de motivación laboral define el desempeño de los trabajadores como un objetivo a cumplir gracias a las demandas laborales, observando así que gracias a las intensivas enseñanzas estos vienen mejorando. Castro y Delgado (2020) Menciona que para que una empresa sea importante y exitosa está debe centrarse fundamentalmente en aspectos importantes como es el capital humano. Las empresas consideran que es estratégico utilizar estos tipos porque nos da ventaja frente a los otros competidores tener políticas prácticas en una organización mejora las recompensas capacitaciones en el desempeño de los trabajadores. (p. 690)

Para que exista un mejor desempeño laboral se debe evaluar conocimientos técnicos y psicológicos de los trabajadores, para Álvarez, et al. (2018) Se debe evaluar individualmente a cada trabajador por los objetivos logrados en función a sus actividades que desempeñan día a día y el potencial de

desarrollo que le dan para que estos lleguen alcanzar, estos resultados deben ser de mejor desarrollo porque estimará el valor de cada colaborador y las cualidades que tiene en la contribución a la mejora del negocio. (p. 7)

La evaluación del desempeño de los trabajadores, según Cortes (2007), Estas evaluaciones de desempeño laboral ingresan para tomar mejores decisiones frente al aumento de sueldo que pide cada colaborador en todo caso se medirá si es que se lo merece para ver cuán efectivo es con el aumento de salario, También se metiera Las evaluaciones tienen como instrumento el cuestionario el cuestionario fundamentalmente sirve para ver cómo se adapta el colaborador frente a un cambio es por ello que se sitúan diferentes evaluaciones: Adaptación del individuo al cargo: la organización, tiene la obligación de utilizar distintos instrumentos para él la adaptación del colaborador en un área determinada. Escalamientos e incentivos: Cuando la mayoría de las empresas son promovidas, surgen problemas o conflictos por empleados que no ascienden, esto es porque no saben por qué quieren promocionar o promover a algunos empleados. Asimismo, es necesario que las organizaciones estimulen a los colaboradores que obtengan buenos niveles de desempeño laboral, mediante actividades o la entrega de reconocimientos que incentiven el buen desempeño y la sana competencia entre colaboradores.

Según LLuncor, Cacho, Zegarra y Olano (2021), las actividades y procesos para la evaluación de desempeño en las entidades públicas, cliente ya no desarrollarse de manera eficiente, a pesar de la existencia de lineamientos que obligan a desarrollarlo, lo cual genera que el personal se encuentren desmotivados y no logre cumplir los objetivos establecidos. En el tiempo restante no se realizó evaluación de desempeño de los colaboradores, existieron vacíos en los objetivos e indicadores del sistema de medición de recursos humanos y se ignoraron algunos factores básicos como cultura organizacional, atractivo organizacional y uso de recursos humanos. La tecnología en tareas sociales, leyes y valores, a través de grupos de interés compuestos por empleados, gerentes, sindicatos y el gobierno, trae

consecuencias a largo plazo, como el bienestar personal, la efectividad y eficiencia del bienestar organizacional y social, y sociedad y humanidad dentro de la organización. (p. 3)

**Dimensiones del desempeño laboral**, según Saldaña, Saavedra y Alejandría (2021) menciona las subsecuentes dimensiones: **Calidad de trabajo**: consiste en los índices de calidad alcanzados por el colaborador en torno al trabajo encomendado, el cual debe estar desarrollado de acuerdo a los parámetros y lineamientos establecidos; de esta manera, se busca del desempeño de dichas actividades de manera eficiente en función a los objetivos organizacionales. **Cantidad de trabajo**: consiste en la cantidad de trabajo que puede desarrollar un colaborador en función a lo estipulado por la entidad, el cual está estrechamente relacionado con el cumplimiento los objetivos de trabajo de acuerdo a las necesidades institucional en; por lo tanto, la actitud que adopte el colaborador para el desarrollo de las actividades, es un elemento fundamental que ayuda a obtener resultados satisfactorios.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

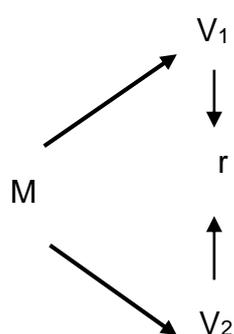
##### Tipo de estudio

Dicha investigación fue de tipo básica con un enfoque cuantitativo, porque solo fue dedica a recoger la información para poder comprobar la hipótesis, más no hizo manipulación de variables. Según Hernández, Fernández & Baptista (2018), nos dice que al producir conocimiento y teorías se menciona como una investigación básica. (p. 29)

##### Diseño de investigación

Diseño fue no experimental: de nivel correlacional porque tuvimos como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existió entre dos o más conceptos, rangos o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analizó la relación entre dos variables, pero con frecuencia fue ubicado en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (Hernández, Fernández & Baptista, 2018, p. 158)

El diseño fue esquematizado de la siguiente manera:



Donde:

- M** = Muestra
- V1** = Clima organizacional
- V2** = Desempeño laboral

r = Relación

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **V1: Clima organizacional.**

Resolución ministerial N° 468- 2011/MINSA hablaron sobre las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, ambiente físico fue que este se da, las relaciones interpersonales que tuvieron lugar en torno a ello sumando las diversas regulaciones formales e informales que afectan dicho trabajo.

#### **V2: Desempeño laboral.**

Saldaña, et al. (2021), fue la evaluación por la cual se mide el desempeño o rendimiento de todo colaborador. Establece un nivel esencial para que llegue a los objetivos de toda organización de una forma más moderna y tecnológica.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

El autor (Hernandez ;2014; pag. 174); explicó que una población viene a ser un conjunto de todos los casos que fueron acorde con determinadas especificaciones. La población se definió de acuerdo a las singularidades del contenido, lugar y tiempo. En el caso de la investigación la población incluyó a los trabajadores de la empresa distribuidora de aceros en Tarapoto, se consideró 400 trabajadores. Asimismo, se excluyó a los clientes, gerentes de la empresa

#### **Muestra:**

Fue un subgrupo definido por características parecidas al que llamamos población, en la presente investigación se trabajó con una muestra de tipo, no probabilístico, es decir que la elección de los elementos no dependió de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación.(Hernández,

2014; pag.175); el tamaño de la muestra fue de 196 que se seleccionaron para ser encuestados y estuvo compuesta por varones y mujeres mayores de edad que laboran en la empresa distribuidora de aceros en Tarapoto

**Muestreo:**

Se empleó el muestreo para la selección de la unidad de análisis, en este caso correspondió a los colaboradores de la empresa distribuidora de aceros en Tarapoto, la misma que correspondió a la muestra de la población en investigación, que en este caso correspondió a un muestreo aleatorio simple, es decir que cada trabajador tuvo la misma probabilidad de ser elegido dentro de la población.

**Unidad de análisis:** se basó únicamente en los colaboradores de la empresa distribuidora de aceros en tarapoto

**3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

Como técnica fue una encuesta para ambas variables lo que permitió la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral la empresa aceros Arequipa de tarapoto 2021.

Como instrumentos fueron utilizados por un cuestionario de preguntas para las variables clima organizacional se tomó 11 dimensiones: comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones. Y para la variable desempeño laboral se tomará 2 dimensiones: calidad de trabajo y cantidad de trabajo.

Con estos instrumentos de dicha investigación fueron validados por tres expertos en la materia de investigación con sus respectivos requisitos para validar.

La confiabilidad de dichos instrumentos se resolvió utilizando la técnica estadística del coeficiente Alfa de Cronbach. Así pudieron ser muy confiables los instrumentos, el valor obtenido tuvo que ser mayor a 0.70 (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014).

### **Análisis de confiabilidad de clima organizacional**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	196	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	196	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	22

### **Análisis de confiabilidad de desempeño laboral**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	196	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	196	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	10

### **3.5. Procedimientos**

Empezamos este problema de investigación que incluyó definir dicho problema, encontramos investigaciones relevantes para la investigación, edificar teorías existentes usando métodos empíricos y recolectar información a través de cuestionarios sobre cada variable del estudio fuente. En la secundaria, utilizamos datos estadísticos como SPSS y Excel, los datos recolectados con este método fueron procesados y analizados de acuerdo al objetivo propuesto y se extrajo cada conclusión.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Como recopilación de análisis de datos se realizó por medio de dos cuestionarios dirigidos que se aplicó a la muestra, el cual fue previamente evaluado por tres expertos en el tema de gestión pública. Asimismo, los resultados obtenidos se expresaron por medio de tablas y figuras, y para la constatación de hipótesis se usó el Rho de spearman, para este procedimiento se utilizó el SPSS V. 24. Este coeficiente tomó valores entre -1 y 1, indicando si existió una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total.

### **3.7. Aspectos éticos**

Fue sustentado con los principios éticos internacionales, iniciando por el respeto a las personas, donde participaron voluntariamente, seguido de beneficencia en los participantes que sirvió para generar cambios en la empresa, el de justicia, donde se consideró en todo momento la moral y sus propios derechos, y goza de una integridad científica, se precisó que es únicamente para fines académicos y finalmente, la responsabilidad como elemento indispensable para dar cumplimiento a lo planificado en las diversas etapas del estudio.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Nivel de clima organizacional en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.

**Tabla 1.**

*Nivel de clima organizacional en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	22 – 51	58	30 %
Regular	52 – 80	98	50 %
Bueno	81 - 110	40	20 %
Total		196	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.

##### **Interpretación:**

En cuanto al nivel de clima organizacional, es regular en 50 %, malo en 30 % y bueno en 20 %.

##### 4.2. Nivel de desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.

**Tabla 2.**

*Nivel de desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	10 – 23	48	25 %
Regular	24 – 36	121	62 %
Bueno	37 - 50	27	13 %
Total		196	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.

**Interpretación:**

En cuanto al nivel de desempeño laboral, es regular en 62 %, malo en 25 %, y bueno en 13 %.

**Tabla 3.***Prueba de normalidad*

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,182	196	,000
Desempeño laboral	,142	196	,000

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

**Interpretación:**

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov - Smirnov, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

### 4.3. Relación entre el clima organizacional y la calidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.

**Tabla 4.**

*Relación entre el clima organizacional y la calidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.*

			Clima organizacional	Calidad de trabajo
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,977**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	196	196
	Calidad de trabajo	Coefficiente de correlación	,977**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	196	196

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

#### **Interpretación:**

Se contempla la relación entre el clima organizacional y la calidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 977 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.

#### 4.4. Relación entre el clima organizacional y la cantidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.

**Tabla 5.**

*Relación entre el clima organizacional y la cantidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.*

			Clima organizacional	Cantidad de trabajo
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,979**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	196	196
	Cantidad de trabajo	Coeficiente de correlación	,979**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	196	196

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

#### **Interpretación:**

Se contempla la relación entre el clima organizacional y la cantidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 979 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre el clima organizacional y la cantidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.

#### 4.5. Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.

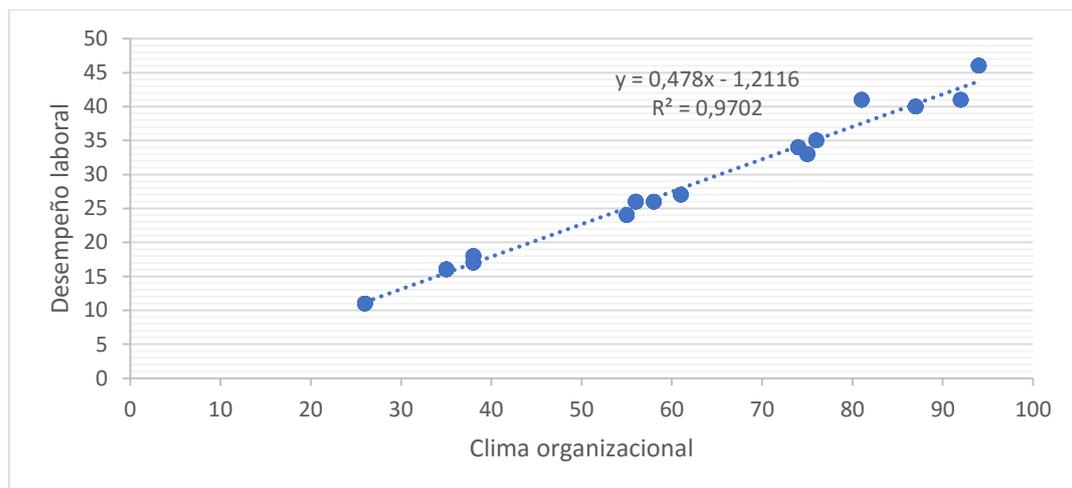
**Tabla 6.**

*Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.*

	Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	1,000	,985**
Clima organizacional		
Coeficiente de correlación	1,000	,985**
Sig. (bilateral)	.	,000
N	196	196
Desempeño laboral		
Coeficiente de correlación	,985**	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.
N	196	196

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*



**Figura 1.** Gráfico de dispersión entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

**Interpretación:**

Se contempla la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.985 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 97.02 % del clima organizacional influye en el desempeño laboral.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados, teniendo que, el nivel de clima organizacional, es regular en 50 %, malo en 30 % y bueno en 20 %, los informes de trabajo no se entregan a las áreas solicitantes de manera oportuna, las quejas y reclamos no son atendidos y resueltos por sus superiores, dicho resultado coincide con Montoya, et al. (2017), hace mención que, después de haber encontrado un valor de correlación igual a 0.523, se determinó que la variables estudiadas poseen correlación positiva dentro de un nivel medio, por lo tanto se estableció que, a medida que los colaboradores se encuentren más satisfechos dentro de su entorno de trabajo, podrán desarrollar un clima laboral armonioso propicio para el avance de las diferentes actividades orientadas hacia la eficiencia y el logro de los objetivos planteados; de esta manera, se determinó además la importancia que tiene para la universidad, el desarrollo de actividades estratégicas que ayuden a mejorar la satisfacción de sus colaboradores, debido a que esta es una herramienta importante para mejorar el clima interno, además Riveros (2017), se refiere que, al haber encontrado un nivel de correlación igual a 0.620 se determinó que las variables se correlacionan de forma positiva dentro de un nivel medio, el cual conllevó a establecer que, en disposición que la entidad no de mejora en los lineamientos y elementos que dan forma al clima organizacional, podrá obtener mejores índices de desempeño por parte los colaboradores, lo cual ayuda al cumplimiento no diferentes objetivos planificados para el desarrollo organizacional y la mejora de los servicios ofrecidos al público, bajo la misma línea Castillo, et al. (2019), indica que, el 54.5% de los colaboradores encuestados afirmaron que el liderazgo se desarrolla de manera positiva dentro de la organización, a diferencia de un 46.5% que lo determina como mala; asimismo, el cual encontró un Valor de correlación igual a 0.644, con el cual se determinó que las variables poseen una correlación de tipo positiva dentro de un nivel medio, por lo tanto, a medida que la entidad logre mejorar el que el liderazgo aplicadas a los colaboradores, logrará incrementar la mejora el clima organizacional que conllevará a la armonía entre los colaboradores para obtener buenos niveles de desempeño, en cuanto Solano (2017), se refiere

que, se determinó la existencia de correlación positiva de nivel media para las variables trabajadas, donde se determinó por un valor de correlación igual a 0.675; de esta manera, se estableció que a medida que se incrementen las estrategias de actividades orientadas con mejorar del nivel del clima organizacional, la entidad podrá obtener mejores niveles de desempeño por parte de los colaboradores; por lo tanto, es de suma importancia que se revisen aquellos factores que dan forma al clima interno, teniendo en cuenta que estos son los factores determinantes al momento en que el personal debe a cabo las actividades encomendadas, y el cual da origen a la eficiencia y el buen desempeño en el espacio de trabajo desfavorable para el logro los objetivos institucionales.

Además, el nivel de desempeño laboral, es regular en 62 %, malo en 25 %, y bueno en 13 %, el personal no se siente motivado para desarrollar sus funciones, el personal no se siente satisfecho laboralmente, dicho resultado coinciden con Enríquez y Calderón (2017), se refiere que, de acuerdo con las diferencias en los datos recogidos desde la muestra, se logró identificar y que los factores más resaltantes dentro del clima laboral corresponden al apoyo y respaldo que brindan los jefes y personal directivo a los colaboradores en cuanto al desarrollo de sus actividades, asimismo se encuentran las actividades de recompensa y motivación por los resultados sobresalientes obtenidos por el personal, finalmente resaltan las interrelaciones con los compañeros de entrada; de esta manera, se logró identificar además que los elementos que provocan bajo nivel de desempeño laboral, son las excesivas actividades de control desarrolladas por las autoridades institucionales, los cuales generan demasiada presión laboral para dicha culminación de los plazos establecidos, finalmente, se encontró la existencia de excesiva burocracia que ralentizan el desarrollo de los procesos internos, Enciso y Manani (2020), manifiestan que, la correlación que se encuentra presente entre las variables, corresponde al modo positivo dentro de un nivel medio con representado por un valor de correlación igual a 0.414 de esta manera, se logró determinar que el clima institucional influye de manera medía sobre el desempeño del personal docente en la institución;

sin embargo, es necesario que se potencie las actividades que conllevan a la determinación del clima laboral, de modo que se pueda obtener mejores colaboraciones entre compañeros de trabajo donde se ayuden a perfeccionar las habilidades y competencias para obtener mejores niveles de desempeño favorables para elaborar los objetivos organizacionales y personales.

Así mismo, existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,977 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además existe relación significativa entre el clima organizacional y la cantidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,979 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,985 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 97.02 % del clima organizacional influye en el desempeño laboral, dicho resultado coinciden con Toapanta, (2020), hace mención que, los resultados recopilados en cuanto al clima organizacional, reflejan que el 44.68% de encuestados no consideran como bueno, a diferencia del 55.31% que lo considera dentro de un nivel malo; en cuanto al desempeño laboral, no resultado muestran que corresponde al 7.96% de eficiencia; en tanto, el resultado de correlación es igual a 0.383, el cual muestra que dichas variables se correlacionan de manera óptima o positiva pero dentro de un nivel bajo, por lo tanto, las relaciones encontradas son débiles, por lo cual, a pesar de que la entidad logre mejorar el clima laboral, no obtendrá resultados significativos en cuanto la modificación del desempeño del personal docente al momento de desempeñar sus actividades laborales.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Se identificó que existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,977 así obteniendo una correlación positiva muy alta y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). Indicando que a mejor clima organizacional mejor será la calidad de trabajo.
- 6.2.** Se identificó que existe relación significativa entre el clima organizacional y la cantidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,979 así obteniendo una correlación positiva muy alta y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). Indicando que a mejor clima organizacional mejor será la cantidad de trabajo
- 6.3.** Se establece que el nivel de desempeño laboral, es regular en 62 %, malo en 25 %, y bueno en 13 %, estos resultados se deben a que los colaboradores no poseen los recursos necesarios para desarrollar eficientemente sus labores, además existe un bajo nivel de capacitación y adiestramiento y por último no se realiza con frecuencia la evaluación de desempeño por lo que no se toman decisiones acertadas acerca de la gestión de personal.
- 6.4.** Se establece que el nivel de clima organizacional, es regular en 50 %, malo en 30 % y bueno en 20 %, estos resultados se deben a que dentro de la empresa no se promueve con frecuencia el trabajo en equipo, además existe deficiencias para comunicar oportunamente los resultados generados puesto que no existe canales de comunicación definidos, no se realizan actividades de integración y también se debe a las bajas prestaciones salariales.
- 6.5.** Por tanto se determinó que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,985 así obteniendo una correlación positiva muy alta y un p

valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 97.02 % del clima organizacional influye en el desempeño laboral. Indicando que a mejor clima organizacional mejor será el desempeño laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** A la alta dirección de la empresa distribuidora de aceros en Tarapoto, mejorar el grado de relacionamiento que existe entre jefes, supervisores y subordinados con el objetivo de incrementar el índice de confianza, mejorar el clima laboral, acrecentar el compromiso respecto al alcance de las metas y actividades establecidas y obtener un mejor nivel de desempeño, esto se puede llevar a cabo a través de conversatorios o reuniones programadas.
- 7.2.** A la alta dirección de la empresa distribuidora de aceros en Tarapoto, desarrollar espacios de integración dentro de la empresa de tal manera que el colaborador tenga la libertad de expresar sus opiniones y sugerencias respecto a las actividades que se han desplegado, se inmiscuya en el proceso de toma de decisiones y se mejore su capacidad de interrelación.
- 7.3.** A la alta dirección de la empresa distribuidora de aceros en Tarapoto, fomentar estrategias que promuevan el crecimiento personal y profesional de los colaboradores a través del desarrollo de cursos, talleres y/o capacitaciones de tal modo que la fuerza laboral pueda mejorar los resultados que alcanzan a nivel individual y departamental y con ello se dé cumplimiento efectivo a los objetivos previstos por la empresa.
- 7.4.** A la alta dirección de la empresa distribuidora de aceros en Tarapoto, definir con antelación los criterios que se considerarán dentro de la evaluación de desempeño del personal con el objetivo de que el recurso humano tenga conocimiento sobre lo que será evaluado, se garantice la idoneidad de los resultados y se determine la calidad de trabajo que muestra durante el desarrollo de sus funciones.
- 7.5.** Al gerente de la empresa distribuidora de aceros en Tarapoto, asignar una ponderación numérica acerca las labores que desarrolla el colaborador durante su jornada laboral de manera que se pueda

valuar con exactitud la cantidad de trabajo y conocer su nivel de productividad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, B., Alfonso, D. y Indacochea, B. (2018). *El desempeño laboral: un problema de la ciencia social*. Didasc@lia: Didáctica y Educación. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Arias, M. (2004). Factores de clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, contendientes a los cuidados intensivos neonatales en el Hospital Nacional del niño.
- Barboza, S., Rivera, R. & Peralta, Y. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén*. Revista Científica Pakamuros. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/166/198>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aquilar, J. (2021). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Revista de Investigación Valor Agregado. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417)
- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. Universidad ICES. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043002.pdf>
- Bravo, D. (2020). Clima organizacional y motivación laboral en trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones sede Tarapoto, 2019. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47051/Bravo\\_RDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47051/Bravo_RDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Brunet, L. (2011). Extensión agrícola principios y técnicas. (2 da Ed). Perú – Lima: Ed. IICA.
- Bustamante, M., Lapo, M. y Grandón, M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá. Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile

- Castillo, E., Medina, M., Bernardo, C., Reyes, C. y Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. (Artículo científico). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37332/AC\\_Castillo\\_SEF-Medina\\_RMA-Bernardo\\_TJV-Reyes\\_ACE-Ayala\\_JCI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37332/AC_Castillo_SEF-Medina_RMA-Bernardo_TJV-Reyes_ACE-Ayala_JCI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, K. y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>
- Chiavenato I. (2004). Comportamiento Organizacional. 2da. Edición. Editorial Mac Graw Hill Interamericana S.A. México
- Chiavenato, I (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2da edición, editores Thomson.México.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de los Recursos Humanos. Colombia: Lunweg Editores
- Chiavenato, I. (2011). Gestión del Talento Humano (9a Edición), Editorial Elsevier. Ltda. Rio de Janeiro. Brasil
- Cortés J. (2007). Seguridad E Higiene Del Trabajo. (9a Ed.). Madrid: Ed. TÉBAR S.L.
- Enciso, J. y Manani, O. (2020). Clima institucional y desempeño de docentes en instituciones educativas de la Asociación Educativa Adventista de Puno. (artículo científico). Universidad Peruana Unión. Puno, Perú. <http://unaj.edu.pe/revista/index.php/vpin/article/view/94/59>
- Enríquez, M. y Calderón, J. (2017). El clima laboral y su incidencia en el desempeño del personal docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador. (artículo científico). Universidad Espíritu Santo. Samborondón, Ecuador. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/77/76>

- González, J. Ramírez, R., Terán, N. y Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/318/414/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). Mexico: McGraw-Hill
- Herrera, D., Ramírez, G. y Rosas, J. (2017). Implementación de prácticas y cambio en las organizaciones (1st ed.). <http://remineo.org/repositorio/libros/dcoal/wp-content/uploads/2017/08/05-Implementacion-de-practicas.pdf>
- Iglesias, A. y Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de enfermería*. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2018/cnf181o.pdf>
- LLuncor, M., Cacho, A., Zegarra, W. y Olano, D. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Pakamuros*. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/159/191>
- Martín, S. y Colbs, K. (2002). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL
- Montoya, P., Beiiio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. & Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el clima organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Chillan: *Ciencia & trabajo*. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>
- Mora, J. y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 12. <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=f43ab2eb-0e54-4fe5-a700-4c8c57dc1ac7%40pdc-v-sessmgr02>
- Palacios, D. (2019). Cima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincia de Manabí-Ecuador. *Revista ECA Sinergia*.

<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/1196/1832>

Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Revista Lasallista de Investigación. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6700989>

Pereira, A. y Solís, D. (2019). Factores del clima organizacional (Caso: Instituciones educacionales de San Carlos). Journal of Chemical Information and Modeling, [https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/383/515](https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/383/515)

Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 15(28), 25. <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>

Resolución ministerial N° 468- 2011/MINSA (2011) *Metodología para el estudio del clima organizacional*, Lima, <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>

Riera, A., Vera, F. y Mariscal, Z. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=5f66158c-d5a1-4833-8927-d0e485c6ce04%40sessionmgr101>

Rivera, D., Rincón, J. y Flórez, S. (2018). Percepción del clima organizacional: Un análisis desde los macroprocesos de una ESE. Revista Espacios. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf>

Riveros, G. (2017), Clima Organizacional y desempeño Laboral de los Servidores Públicos del Poder Judicial Sede Caylloma –Arequipa 2016. Arequipa: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16349/Riveros\\_BGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16349/Riveros_BGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodríguez, K. & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. Revista Escuela de Administración de Negocios, (87), 24. Retrieved from <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2452/1994>

Saldaña, Saavedra y Alejandría (2021) *Selección de personal y desempeño laboral de los colaboradores, dirección de operaciones agrarias de Tarapoto - región San Martín*, Revista ciencia latina.

Salazar, L. y Ospina, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. Revistas UPB. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/rice/article/view/5232/4895>

Solano, S. (2017), Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1725/solano\\_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1725/solano_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sotelo, J. y Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. <https://www.redalyc.org/pdf/4981/498154006021.pdf>

Toapanta, V., Gómez, R. y Vera, R. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas grado bachiller: caso Colegio Quito. (artículo científico). Revista Conrado. Quito, Ecuador. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1535/1519>

Tom, S. y Jenkins, L. (2001). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. Revista de investigación en Psicología. 3, 1, 11-21

Torres, D. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional Policía Nacional del Perú, Banda de Shilcayo, 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto,

Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30490/torres\\_vd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30490/torres_vd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Werther y Davis (2000). Clima Laboral en América Latina 01-64. Recuperado de  
<http://www.acsendo.com/es/blog/ebook-estudio-clima-laboralamerica-latina-2014-2015/>

## **Anexos:**

### Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cima organizacional	Resolución ministerial N° 468- 2011/MINSA son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan dicho trabajo.	La variable será medida teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores establecidos utilizando la escala de medición ordinal: 1= bueno, 2= regular, 3= malo.	Comunicación	Informes de trabajo Quejas	Ordinal
			Conflicto y cooperación	Colaboración Apoyos materiales	
			Confort	Ambiente físico	
			Estructura	Reglas Procedimientos	
			Identidad	Sentimiento de pertenencia	
			Innovación	Nuevos cambios iniciativa	
			Liderazgo	Valores Normas	
			Motivación	Intenciones Expectativas	
			Recompensa	Premios castigos	
			Remuneración	Ingresos Gastos	
			Toma de decisiones	Información disponible	
desempeño laboral	Saldaña, et al. (2021), es la evaluación por la cual se mide el desempeño o rendimiento de todo colaborador. Establece un nivel esencial para que llegue a los objetivos de toda organización de una forma más moderna y tecnológica.	La variable será medida teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores establecidos utilizando la escala de medición ordinal: 1= bueno, 2= regular, 3= malo.	calidad de trabajo	parámetros y lineamientos establecidos desarrollo de las actividades	Ordinal
			Cantidad de trabajo	cumplimiento los objetivos resultados satisfactorios	

## Matriz de consistencia

**Título:** Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos																								
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel del clima organizacional en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto?</p> <p>¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la calidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto?</p> <p>¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la cantidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de clima organizacional en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.</p> <p>Identificar el nivel de desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la cantidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de clima organizacional en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto, es buena.</p> <p>H2: El nivel de desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto, es bueno.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.</p> <p>H4: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la cantidad de trabajo en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Questionario</p>																								
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																									
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 --- V2             </pre> </div> <p>Donde: M = Muestra V1 = Clima organizacional</p>	<p>Población</p> <p>La población es de 400 trabajadores</p> <p>Muestra</p> <p>en este caso corresponde a un muestreo aleatorio simple Se utilizará el tamaño de la muestra es de 196 que se seleccionarán para ser encuestados y está compuesta por varones y mujeres mayores de edad que laboran en la empresa distribuidora de aceros en Tarapoto</p>	Clima organizacional	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td>Comunicación</td></tr> <tr><td></td><td>Conflicto y cooperación</td></tr> <tr><td></td><td>Confort</td></tr> <tr><td></td><td>Estructura</td></tr> <tr><td></td><td>Identidad</td></tr> <tr><td></td><td>Innovación</td></tr> <tr><td></td><td>Liderazgo</td></tr> <tr><td></td><td>Motivación</td></tr> <tr><td></td><td>Recompensa</td></tr> <tr><td></td><td>Remuneración</td></tr> <tr><td></td><td>Toma de decisiones</td></tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones		Comunicación		Conflicto y cooperación		Confort		Estructura		Identidad		Innovación		Liderazgo		Motivación		Recompensa		Remuneración		Toma de decisiones
		Variables	Dimensiones																								
			Comunicación																								
			Conflicto y cooperación																								
			Confort																								
			Estructura																								
			Identidad																								
			Innovación																								
			Liderazgo																								
			Motivación																								
	Recompensa																										
	Remuneración																										
	Toma de decisiones																										

V2= Desempeño laboral r = Relación entre variables		Desempeño	Calidad de trabajo	
		laboral	Cantidad de trabajo	



## CONSTANCIA

El Sub Gerente de Gestión Humana de la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A de la ciudad de Lima.

### HACE CONSTAR:

Que el estudiante sr. Luciano Azan Rodriguez, estudiante del programa del PFA en Administración en la Escuela de ciencias administrativas de la Universidad Cesar Vallejo sede Tarapoto. Realizara la investigación de su tesis titulada " Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto" en el año 2021.

Se expide la presente constancia, a solicitud de los interesados para los fines que crean conveniente.

Lima, 15 de octubre del 2021

CORPORACION ACEROS AREQUIPA S.A.  
  
Sr. Luis Fernando Otálora C.  
Sub Gerente Gestión Humana - Sede Lima

**Instrumentos de recolección de datos**  
**Cuestionario: clima organizacional y desempeño laboral**

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo en la Universidad Cesar Vallejo; Escuela Profesional Administración; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (X) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen en revistas académicos científicas.

**Instrucción:** Los resultados son anónimos y reservados, la información es solo para uso de la investigación; en tal sentido, se le pide sinceridad al momento de determinar su respuesta, ya que ayudará a mejorar aspectos importantes de la organización. Marque su respuesta de acuerdo a la siguiente escala:

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

**Consentimiento informado.**

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a los trabajadores de la empresa aceros Arequipa de Tarapoto. Se estudiará sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, la información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

Sí

No

Se le pide por favor que lea atentamente cada uno de los ítems y marque con seguridad y sinceridad. Muchas gracias por su ayuda.

Marque una X en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, cuya escala de apreciación es el siguiente:

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>Comunicación</b>					
1	Los informes de trabajo se entregan a las áreas solicitantes de manera oportuna.					
2	Las quejas y reclamos son atendidos y resueltos por sus superiores.					
	<b>Conflicto y cooperación</b>					
3	El personal es colaborativo con los demás compañeros para poder cumplir con los objetivos dados.					
4	El personal apoya ante eventualidades suscitadas con sus compañeros de trabajo.					
	<b>Confort</b>					
5	La institución cuenta con ambientes cómodos para desarrollar sus funciones.					
6	Los equipos con las que cuentan en su área de trabajo son modernos.					
	<b>Estructura</b>					
7	Se cumple a cabalidad los reglamentos internos y/o políticas que brinda la institución.					
8	Los procedimientos y/o trámites de los usuarios se realizan dentro de los tiempos establecidos de acuerdo las normativas actuales.					
	<b>Identidad</b>					

9	El personal se siente comprometido con los objetivos de la institución.					
10	El personal de la institución se identifica con actividades que realiza la comunidad.					
<b>Innovación</b>						
11	El personal se adapta rápidamente a los cambios que se dan en la institución.					
12	El personal muestra iniciativa para el desarrollo de algunas actividades.					
<b>Liderazgo</b>						
13	Considera que el jefe muestra un adecuado liderazgo con todo el personal					
14	El jefe hace cumplir las normas dadas por la institución.					
<b>Motivación</b>						
15	El personal se siente motivado para desarrollar sus funciones.					
16	El personal se siente satisfecho laboralmente.					
<b>Recompensa</b>						
17	La institución le brinda algunos premios por cumplimiento de los objetivos					
18	La institución sanciona algunos trabajadores ante incumplimiento de las normativas.					
<b>Remuneración</b>						
19	Considera que la remuneración recibida está acorde a las funciones que realiza.					
20	La institución cubre sus gastos ocasionados durante el desarrollo de sus actividades.					

<b>Toma de decisiones</b>						
<b>21</b>	Cuentan con información disponible para poder realizar sus funciones.					
<b>22</b>	Brindan a sus superiores información oportuna para una adecuada toma de decisiones.					

<b>Calidad de trabajo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>23</b>	Considera Ud. Su trabajo satisface las necesidades de los usuarios					
<b>24</b>	Considera Ud. Que realiza su trabajo sin muchos fallos o errores					
<b>25</b>	Considera ud. que las tareas asignadas lo realiza sin ningún inconveniente.					
<b>26</b>	Considera que su trabajo es reconocido por sus superiores.					
<b>27</b>	Considera que su trabajo cumple los requisitos solicitados y expectativas de sus superiores,					
<b>Cantidad de trabajo</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>28</b>	Cumple de manera eficiente las tareas asignadas.					
<b>29</b>	Se monitorea el cumplimiento de las tareas asignadas					
<b>30</b>	Se comunica de manera oportuna algunas deficiencias encontradas.					
<b>31</b>	Se interactúa con los demás compañeros sobre temas laborales.					
<b>32</b>	Se incentiva al trabajo en equipo para el cumplimiento de las metas.					

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto

AUTOR (A): LUCIANO AZAN RODRIGUEZ

**TITULO DE INSTRUMENTO**

Sera una encuesta para encontrar la relación entre las variables, y así poder recoger la información necesaria para poder aplicar los instrumentos en  
mención

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		

Fecha: 08 de noviembre 2021

Evaluador : Mg. Evelyn Azan Rodríguez

Profesión : Lic. Administración y Negocios Internacionales

Centro Laboral : Unidad de Gestión Educativa Local San Martin

Especialista en el área : Maestra en Gestión Publica

OBSERVACIONES:

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

  
**Mg. Evelyn Azan Rodríguez**  
 LIC. ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES  
 CLAD - 23351

FIRMA DEL EVALUADOR

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto

AUTOR (A): LUCIANO AZAN RODRIGUEZ

### TÍTULO DE INSTRUMENTO

Sera una encuesta para encontrar la relación entre las variables, y así poder recoger la información necesaria para poder aplicar los instrumentos en  
mención

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		

Fecha: 08 de noviembre 2021

Evaluador : Mg. Isabel Cristina Azán Rodríguez

Profesión : Lic. Administración y Negocios Internacionales

Centro Laboral : Corporación Aceros Arequipa S.A

Especialista en el área : Maestra en Administración de Negocios-MBA

OBSERVACIONES:

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

  
Mg. Isabel C. Azán Rodríguez  
LIC. ADMINISTRACIÓN Y  
NEGOCIOS INTERNACIONALES  
C.I.D. - 31636  
FIRMA DEL EVALUADOR

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto

AUTOR (A): LUCIANO AZAN RODRIGUEZ

**TITULO DE INSTRUMENTO**

Sera una encuesta para encontrar la relación entre las variables, y así poder recoger la información necesaria para poder aplicar los instrumentos en  
mención

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – €: ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		

Fecha: 08 de noviembre 2021

Evaluador : MG: HERACLITO JIMY DEL AGUILA FLORES

Profesión : LIC. ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Centro Laboral : FINANZAS- - MI BANCO

Especialista en el área : MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

OBSERVACIONES:

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

*Heraclyto Jimy*

FIRMA DEL EVALUADOR

## FICHA REDACTADA DE UNA ENTREVISTA ABIERTA

La entrevista de esta investigación fue realizada por Luciano Azan Rodriguez, estudiante de Administración de la universidad cesar vallejo.

**TÉCNICA:** El tipo de entrevista utilizado fue la entrevista abierta junto con la información que proporciona el proyecto de investigación. Se realizaron ocho preguntas relacionadas con el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral.

**FECHA DE REALIZACIÓN:** La entrevista fue realizada el 26 de noviembre de 2021.

**ENTREVISTADO:**

Asesor de ventas zona oriente: Jud Silver Mas Arista

**ENTREVISTA:**

Me dirijo a usted respetuosamente para agradecer inmensamente por su gran ayuda, colaboración y paciencia para seguir emprendiendo en mis estudios para la carrera de administración. Para así poder recopilar información no solo sobre las falencias sino también las oportunidades que la empresa brinda a sus colaboradores.

L: Muy buenas tardes Jud, mi nombre es Luciano Azan Rodriguez. Soy estudiante de la Universidad cesar vallejo, de la Facultad de administración, para realizar una entrevista de tu empresa, para mi proyecto de grado de bachiller. En este caso trabajo dirigido. Entonces, eh, Jud. ¿Cuál es tu Apellido?

Jud: perdón

L: jud perdón y te puedes presentar por favor... tu cargo cual, que haces.

Jud: Soy jud Perdón, soy el asesor de ventas de la zona oriente y soy el encargado de gestionar las ventas de toda la selva, entonces ahí doble responsabilidad. Ehh Llevamos desde el año del 2017 trabajando con la empresa y pues ahí vamos, ahí vamos bien lento pero seguro.

L: Ah bueno. ¿Cuál es tu profesión Daniel?

Jud: Soy licenciado en administración.

L: Ok. Aparte de tu profesión de licenciado en administración. ¿Has realizado algunos estudios más?

Jud: Si, sí. Yo tengo ehh un diplomado, de Mercadeo, y ya no hice más.

L: (risas) menos mal no es mucho. Nos. Bueno Daniel. Queremos empezar con la siguiente pregunta. Ehh, ehh muy abierta de hecho. ¿La empresa tiene en cuenta el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral....

Jud: por supuesto jajaja, estamos muy comprometidos con respecto a ese tema.

L: ok. Como así.

Jud: jajaja, la empresa está buscando siempre ummm na buena u optimo desempeño.

L: ok, pero si es una prioridad.

Jud: si es una prioridad

L: jud La institución cuenta con ambientes cómodos para desarrollar sus funciones

Jud: ummm. Si, a cada trabajador se le brinda la comodidad de trabajar en un ambiente siempre adecuado a sus funciones.

L: le parece importante la comodidad de trabajar en un ambiente organizacional adecuado

Jud: Si claro. Si es una prioridad.

L: como así.

Jud: si contamos con un ambiente organizacional en óptimas condiciones los trabajadores se sienten también motivados, el desempeño también será mucho mejor que es o se busca como empresa.

L: piensan siempre en innovar.

Jud: por supuesto, pero con esta pandemia la empresa ha visto merma sus funciones y también los procesos de innovación.

L: Se cumple a cabalidad los reglamentos internos y/o políticas que brinda la institución

Jud: Las tienen claras en su cabeza. (jajaja) No se han...no se han divulgado formalmente a la gente. Pero la mayoría ya sabe que hay un reglamento, solo hay que dedicarse a cumplir con sus trabajos noo.

L: parece que no la tienen muy claras los reglamentos

Jud: sí que esté ahí es no. Como lo más cómodo para una actitud, tu mostrar lo que quieres ser, lo que eres y lo que quieres llegar a ser y lo que hacemos. O sea generalmente cuando entra alguien aquí a trabajar, se le dice que se hace aquí, como se trabaja aquí no.

L: ok.

L: cree que es importante recompensar a los trabajadores?

Jud: desde luego sobre todo ahora que estamos pasando tiempos difíciles por la pandemia, pero se asocia netamente al buen desempeño del trabajador.

L: Considera que muestra un adecuado liderazgo con todo el personal?

Jud: Digamos, como que se realiza el proceso completo jajaja, Yo. Si la parte de ventas en mi área de trabajo.

L: La institución sanciona algunos trabajadores ante incumplimiento de las normativas?

Jud: de mi parte generalmente se les llama la atención cuando es primera vez pero si reinciden yo comunica a mis superiores en la empresa y ellos ya toman las medidas que crean conveniente noo.

L: Le Brindan a usted información oportuna para una adecuada toma de decisiones.

Jud: por supuesto jajajaja, es parte de su tarea comunicar todo lo referente a las ventas para poner a, a rodar la empresa mucho mejor.

L: Se monitorea el cumplimiento de las tareas asignadas?

Jud: claro que si, como lo mencione anteriormente es parte de mi trabajo y de las personas a mi cargo tener la información adecuada respecto a las tareas de cada trabajador,.

L: Se incentiva al trabajo en equipo para el cumplimiento de los objetivos?

Jud: desde luego, es parte fundamental del éxito de la institución, a pesar que estamos en diferentes lugares se hacen talleres constantes por zoom con esto se busca la integración de los vendedores y así puedan compartir no solo parte de sus trabajo sino también sus experiencias laborales y personales.

L: Bueno Jud, muchísimas gracias. Todo lo que usted me acaba de decir de verdad que es muy, muy bueno para mí, para mi proyecto y... Para la empresa, en general, obvio porque pues precisamente allí es donde vamos a plasmar las estrategias que se le van a proponer a, a la empresa para una mejora continua.

## ANALISIS DE LA INTERPRETACIÓN

### 1. INTENCION U OBJETIVO

El propósito es recabar datos e impresiones más profundas del entrevistado sobre el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y encontrar lo que es importante y

significativo para el informante y descubrir acontecimientos y dimensiones subjetivas de la persona tales como creencias, pensamientos, valores.

## 2. REDUCCION DE DATOS

- FOCALIZACION DE DATOS Y DELIMITACION DE PROBLEMAS:

La entrevista transcrito y redactada aborda el problema: Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.

- SEPARACION EN UNIDADES, IDENTIFICACION Y CLASIFICACIÓN

En los siguientes cuadros se muestran las categorías de análisis, el problema presentado y las unidades de registro que ratifican lo descrito. Se ha utilizado codificación descriptiva o abierta como estrategia cualitativa de análisis.

### DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN

PROBLEMA	UNIDADES DE REGISTRO
No existe buena comunicación para conducir un buen desempeño en las diferentes áreas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Se nota inseguro referente a este tema) la empresa está buscando siempre “ummm” buena u optimo desempeño.</li> <li>• Solo se conversa de su trabajo mas no del resto de los colaboradores.</li> </ul>

### DIMENSION: CONFLICTO Y COOPERACION

PROBLEMA	UNIDADES DE REGISTRO
No parece tener mucha información sobre el tema	<p>(Lo toma como broma)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por supuesto jajajaja, es parte de su tarea comunicar todo lo referente a las ventas para poner a, a rodar la empresa mucho mejor.</li> <li>• Solo se refiere a la tarea de los trabajadores de menor rango y no del compromiso de los jefes inmediatos.</li> </ul>

### DIMENSION: CONFORT

PROBLEMA	UNIDADES DE REGISTRO
Solo habla de lo que debería ser un mejor ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos dice, si claro. Si es una prioridad.</li> <li>• (Inseguridad) jummm. Si, a cada trabajador se le brinda la comodidad de trabajar en un ambiente siempre adecuado a sus funciones.</li> <li>• Nos habla si cuentan con un ambiente laboral optimo estarán motivados también.</li> </ul>

#### DIMENSION: ESTRUCTURA

PROBLEMA	UNIDADES DE REGISTRO
Falta de orientación sobre las normas y reglamentos de la empresa	(No se percibe la importancia) <ul style="list-style-type: none"><li>• Las tienen claras en su cabeza. (jajaja) No se han...no se han divulgado formalmente a la gente. Pero la mayoría ya sabe que hay un reglamento, solo hay que dedicarse a cumplir con sus trabajos noo.</li><li>• Solo se brinda una información fugas sobre el tema.</li></ul>

#### DIMENSION: IDENTIDAD

PROBLEMA	UNIDADES DE REGISTRO
No se siente seguro de pertenecer al equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manifiesta solo conceptos del trabajo en grupo.</li></ul>

#### DIMENSION: INNOVACION

PROBLEMA	UNIDADES DE REGISTRO
Falta de adaptación a nuevos cambios en tiempos de pandemia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hecha la culpa a la pandemia la falta de innovación y los procesos.</li></ul>

#### DIMENSION: LIDERAZGO

PROBLEMA	UNIDADES DE REGISTRO
No existe una certeza del significado del manejo de liderazgo	(No hay seriedad sobre el tema) <ul style="list-style-type: none"><li>• "Comenta". Digamos, como que se realiza el proceso completo jajaja.</li><li>• En la parte de su área de trabajo de ventas si cree que existe liderazgo.</li></ul>

#### DIMENSION: MOTIVACION

PROBLEMA	UNIDADES DE REGISTRO
No existe buenas expectativas sobre el tema	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lo asocia a un buen ambiente organizacional.</li></ul>

#### DIMENSION: RECOMPENSA

PROBLEMA	UNIDADES DE REGISTRO
No tiene muy claro cómo funciona esta medida en la empresa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lo asocia al buen desempeño.</li><li>• Cree que la pandemia también es un buen referente para las recompensas.</li></ul>

#### DIMENSION: REMUNERACION

PROBLEMA	UNIDADES DE REGISTRO
No tiene mucha información sobre estos datos	(Menciono) <ul style="list-style-type: none"><li>• No se habló del tema por ser algo personal</li></ul>

#### DIMENSION: TOMA DE DECISIONES

PROBLEMA	UNIDADES DE REGISTRO
No toma en serio el proceso de información	(Comenta) <ul style="list-style-type: none"><li>• Por supuesto jajajaja, es parte de su tarea comunicar todo lo referente a las ventas para poner a, a rodar la empresa mucho mejor.</li><li>• Hay una falta de interés e importancia sobre el tema.</li></ul>

#### DIMENSION: CALIDAD DE TRABAJO

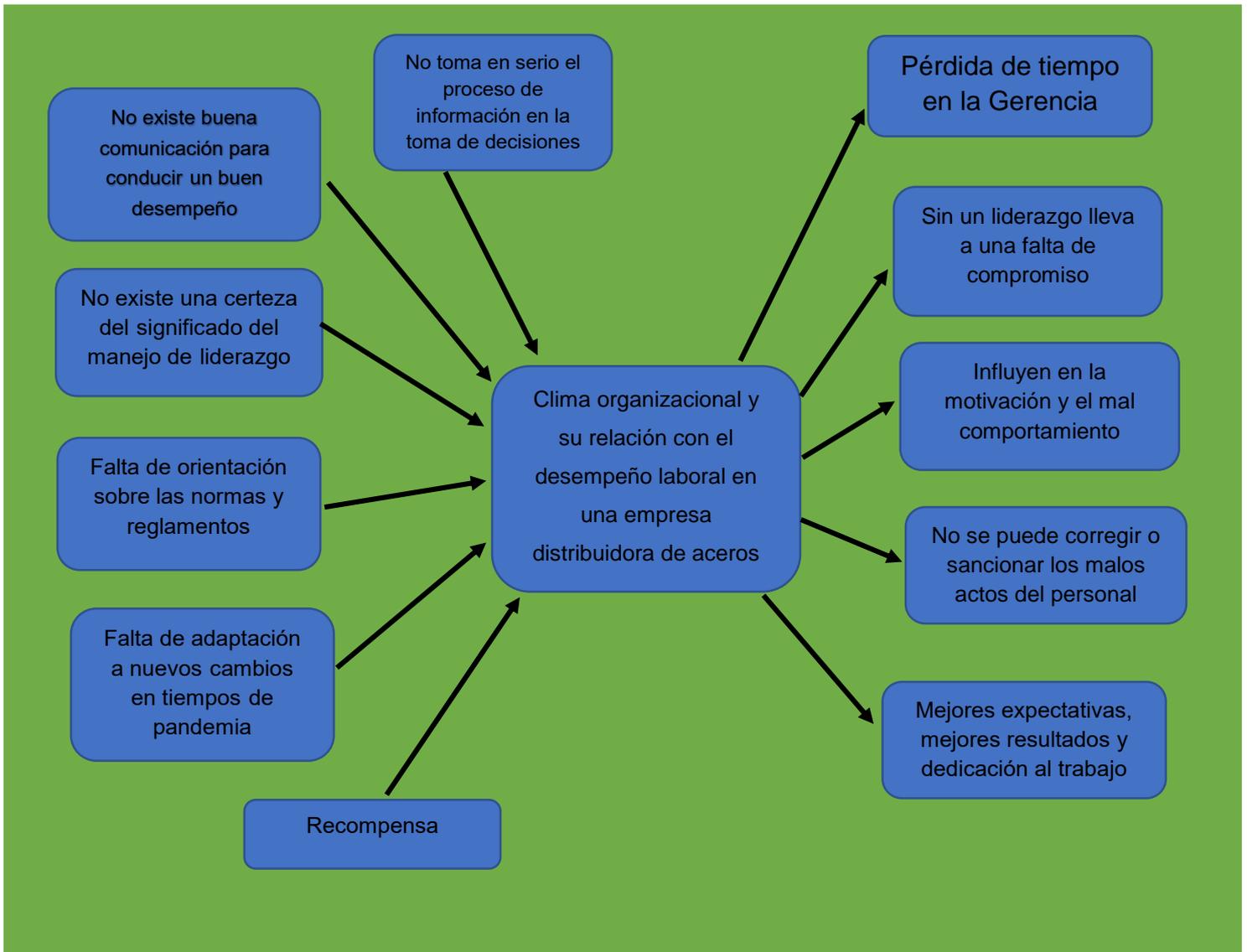
PROBLEMA	UNIDADES DE REGISTRO
No se nota que tenga mucha importancia en este momento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lo asocia con la pandemia</li><li>• Lo asocia también a los talleres realizados por la empresa</li></ul>

#### DIMENSION: CANTIDAD DE TRABAJO

PROBLEMA	UNIDADES DE REGISTRO
No parece tener mucha información sobre el tema	(Comentario) <ul style="list-style-type: none"><li>• Desde luego, es parte fundamental del éxito de la institución, a pesar que estamos en diferentes lugares se hacen talleres constantes por zoom con esto se busca la integración de los vendedores y así puedan compartir no solo parte de sus trabajo sino también sus experiencias laborales y personales.</li></ul>

## DISPOSICION Y TRANSFORMACION DE LOS DATOS

### DIAGRAMA CAUSAL (MULTICAUSA-MULTIEFECTO)



### EXTRACCION Y VERIFICACION DE CONCLUSIONES

- La mala comunicación en la organización trae consecuencias para la empresa como, rotación, falta de motivación, problemas de salud por el estrés generado, aumento del ausentismo, rivalidad, aumento de costos de producción y baja productividad.

- Es importante que las organizaciones respalden y entiendan la importancia que tiene la comunicación interna en la compañía, ya que es el reto que se viene presentando en la actualidad, una empresa globalizada que entiende a sus empleados, es una empresa fuerte y competente.
- Un empleado que siente satisfacción en el trabajo, sabe que está progresando y ve posibilidades de ascenso, se empeña en realizar de la mejor manera sus labores, mejorando la calidad y rendimiento de su trabajo.
- Se concluye que un buen clima organizacional es directamente proporcional a la productividad, un empleado que se siente bien pago, que su trabajo es reconocido, que puede ascender en la compañía, es un empleado agradecido, que va a trabajar al 110%, feliz y comprometido; Eso se transmite al equipo, haciendo que mejore el ambiente laboral y la comunicación entre colaboradores y Directivos.
- Sobre el trabajo en equipo concluyo enfocarse en este punto porque se presenta una brecha de gestión que puede mejorarse. Entre algunos g'ggggggaspectos a mejorar: mejorar la cultura organizacional, capacitar acorde a necesidades reales, Reconocimiento al trabajo bien hecho, mejorar las relaciones interpersonales, mejorar la comunicación entre compañeros, hacer dinámicas de grupo.
- Referente a la remuneración se debe revisar a nivel interno la insatisfacción de una parte del personal sobre la escala de salarios. Cuando los empleados sienten que su trabajo es reconocido y valorado económicamente, genera en ellos, motivación que se refleja en los buenos resultados en el desempeño laboral, sentido de pertenencia y le dan valor agregado a su tarea, cuando no es así ocurre todo lo contrario. Se recomienda tomar acciones que generen cambios en la remuneración de satisfacción y justicia.

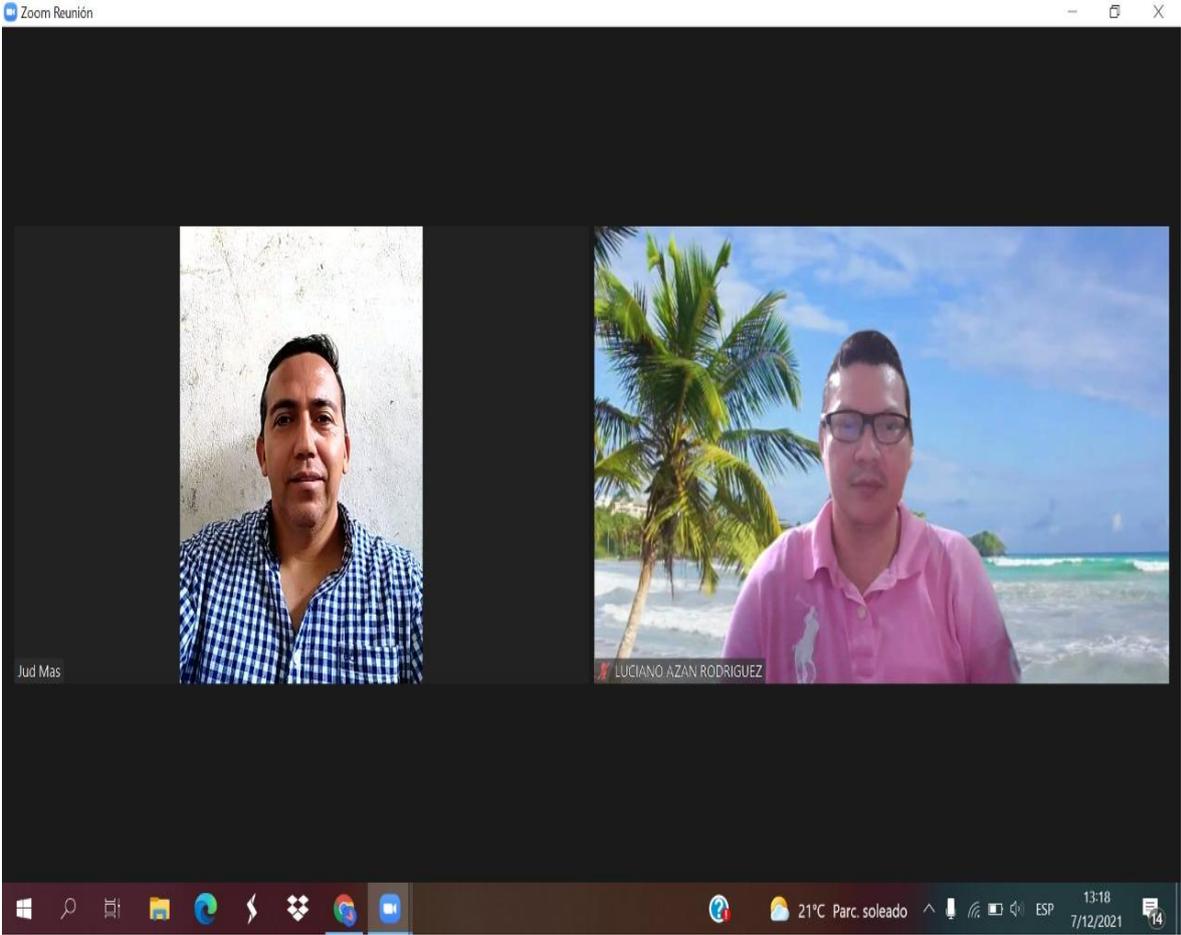
#### EVIDENCIAS DE LA ENTREVISTA.

Nota: imágenes de los almacenes aceros Arequipa sede Tarapoto





Nota: evidencia foto de la entrevista



## Formatos oficiales que aseguran el proceso de originalidad, autenticación, sustentación y publicación del Trabajo de Investigación / Tesis.



1. Declaratoria de originalidad del autor.



2. Declaratoria de autenticidad del asesor.



3. Acta de sustentación del Trabajo de Investigación / Tesis



4. Autorización de publicación en repositorio institucional.

## Declaratoria de Originalidad del autor

Yo, Azan Rodriguez Luciano, egresado de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada:

Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto, es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 22 de Julio del 2022.

Apellidos y Nombre del egresado: Azan Rodriguez Luciano	
DNI: 40810950	Firma: 
ORCID: 0000-0003-3576-3377	
Firma:	

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Flores Fernández Mileydi, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, asesora de la Tesis titulada: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto, del autor, Azan Rodríguez Luciano, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% 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.

Chiclayo, 22 de Julio del 2022.

Apellidos y Nombre del Asesor: Dra. Flores Fernández Mileydi	
DNI 16723909	Firma
ORCID 0000-0002-6257-1795	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Acta de Sustentación del Trabajo de Investigación / Tesis (\*)

Chiclayo 22 de julio de 2022

Siendo las 16.00 pm horas del día 16 del mes julio de 2022, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación del Trabajo de Investigación / Tesis titulado: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto. Presentado por el autor(es).

Azan Rodriguez Luciano, egresada de la Escuela Profesional Ciencias Empresariales / Programa Académico Administración.

Concluido el acto de exposición y defensa del Trabajo de Investigación / Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen (**)
Azan Rodriguez Luciano	

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

\* Elaborado de manera individual.

\*\* Aprobar por Excelencia (18 a 20) / Unanimidad (15 a 17) / Mayoría (11 a 14) / Desaprobar (0 a 10).

**El número de firmas dependerá del trabajo de investigación o tesis**





### Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo: Azan Rodriguez Luciano, identificado con DNI N° 40810950, respectivamente egresado de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizamos (x), no autorizamos) ( ) la divulgación y comunicación pública de mi nuestra Tesis:

Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa distribuidora de aceros en Tarapoto.

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de **NO** autorización:

.....  
.....  
.....  
.....

Tarapoto 22 de Julio del 2022.

Apellidos y nombres Azan Rodriguez Luciano	
DNI: 40810950	Firma: 
ORCID: 0000-0003-3576-3377	

