



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE
ACENESPAR-GC SEDE, LIMA, 2021**



**PRESENTADO POR
PAOLO ANDRE RIZO-PATRON TORRES**

**ASESOR
CARLOS ANTONIO GAMARRA CHÁVEZ**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE ACENESPAR-GC SEDE, LIMA, 2021**

PARA OPTAR

EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR

PAOLO ANDRE RIZO-PATRON TORRES

ASESOR

DR. CARLOS ANTONIO GAMARRA CHÁVEZ

LIMA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Euclides (+2019) y María, mis abuelitos, por forjarme con valores de perseverancia y sentimientos de humildad.

A Ana, mí abnegada madre, por ser fuente inagotable de apoyo, consejos y proyección, siendo la razón de mis esfuerzos para hacer realidad mis objetivos de superación y proyección a la sociedad.

A mi hermana Gianella, por compartir retos con desprendimiento y amor.

A los prestigiosos profesionales de la USMP por contribuir con mí perfeccionamiento académico, que amerita a brindarme con mayor calidad profesional a mí colectividad y a mí país.

AGRADECIMIENTOS

A la USMP, por darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente e incrementar mis conocimientos; a las autoridades de la facultad de administración y recursos humanos, por haberme apoyado durante la realización de mis estudios de pregrado.

Con toda mi estima y gratitud a la Dra. Milagritos Barriga Vásquez y Julio Vergara Herrera, ambos por su invaluable aporte al haberme asesorado y guiado durante la investigación hasta la culminación.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIRNTO.....	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPITULO I MARCO TEÓRICO	1
1.1. Antecedentes	1
1.1.1. Clima organizacional	1
1.1.2. Desempeño laboral.....	6
1.2. Bases Teóricas.....	12
1.2.1. Teoría de likert de clima organizacional.....	12
1.3. Definiciones de Términos básicos.....	24
CAPÍTULO II HIPÓTESIS Y VARIABLES	26
2.1. Formulación de hipótesis principal.....	26
2.2 Variables y definición operacional	27
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.1. Diseño metodológico.....	29
3.2. Diseño muestral.....	29
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	30
3.4. Aspectos éticos.....	34
CAPÍTULO IV RESULTADOS	35
CAPÍTULO V DISCUSIÓN.....	54
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES.....	59
FUENTES DE INFORMACIÓN	60
ANEXOS.....	64
Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	65
Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos F/T.....	67
Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos F/T.....	71
Anexo 04: Relación del personal.....	74
Anexo 05: Validación de instrumentos.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clima organizacional, dimensión: autorrealización.....	36
Tabla 2 Clima organizacional, dimensión: involucramiento laboral.....	37
Tabla 3 Clima organizacional, dimensión: supervisión.....	38
Tabla 4 Clima organizacional, dimensión: comunicación.....	39
Tabla 5 Clima organizacional, dimensión: condiciones laborales.....	40
Tabla 6 Clima organizacional, escala total.....	41
Tabla 7 Desempeño laboral, dimensión: calidad del trabajo.....	42
Tabla 8 Desempeño laboral, dimensión: responsabilidad laboral.....	43
Tabla 9 Desempeño laboral, dimensión: trabajo en equipo.....	44
Tabla 10 Desempeño laboral, dimensión: compromiso institucional.....	45
Tabla 11 Desempeño laboral, escala total.....	46
Tabla 12 Normalidad de datos de variables con la prueba de Kolmogorov-Smirnov(K-S).....	47
Tabla 13 Correlación de Spearman entre las variables de estudio.....	48
Tabla 14 Correlación de Pearson entre la dimensión: autorrealización y desempeño laboral.....	49
Tabla 15 Correlación de Pearson dimensión: involucramiento laboral y desempeño laboral.....	50
Tabla 16 Correlación de Pearson dimensión: supervisión y desempeño laboral	51
Tabla 17 Correlación de Pearson dimensión: comunicación y desempeño laboral .	52
Tabla 18 Correlación de Pearson dimensión: condiciones laborales y desempeño laboral.....	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clima organizacional, dimensión: autorrealización.....	36
Figura 2. Clima organizacional, dimensión: involucramiento laboral.....	37
Figura 3. Clima organizacional, dimensión: supervisión.....	38
Figura 4. Clima organizacional, dimensión: comunicación.....	39
Figura 5. Clima organizacional, dimensión: condiciones laborales.....	40
Figura 6. Clima organizacional, dimensión: comunicación.....	41
Figura 7. Desempeño laboral, dimensión: calidad del trabajo.....	42
Figura 8. Desempeño laboral, dimensión: responsabilidad laboral.....	43
Figura 9. Desempeño laboral, dimensión: trabajo en equipo.....	44
Figura 10. Desempeño laboral, dimensión: compromiso institucional.....	45
Figura 11. Desempeño laboral, escala total.....	46

RESUMEN

Este estudio es importante, ya que estableció una relación entre el ambiente de trabajo en ACENESPAR-GC Lima, 2021 y la productividad de los empleados. Encontrar el vínculo entre el clima organizacional y desempeño laboral de los empleados en ACENESPAR-GC fue el objetivo principal del proyecto de investigación. El diseño de investigación no experimental del estudio fue notablemente de naturaleza correlacional. La población estuvo constituida por 101 empleados de ACENESPAR-GC-LIMA; para la muestra se eligieron 80 empleados mediante un método de muestreo probabilístico. Se empleó como instrumentos de investigación, la Escala de clima laboral CL-SPC Autor: Sonia Palma y el segundo instrumento fue: Cuestionario sobre el desempeño laboral. Autor: Mg. Llagas Chafloque. En cuanto a la escala total de la variable: clima organizacional, se registra un nivel medianamente favorable, que predomina con el 65,6% de la muestra de trabajadores de ACENESPAR – GC, sede Lima, y correspondiente a la escala total de la variable: desempeño laboral, se aprecia un nivel eficiente favorable predominante, con el 86,7% de la muestra de trabajadores de ACENESPAR - GC, sede Lima. Los hallazgos indican una asociación sustancial entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de ACENESPAR GC, sede Lima, en 2021.

Palabras clave: Compromiso, desarrollo, organización, línea de carrera, profesional, personal y desempeño

ABSTRACT

This study is important because it established a relationship between the work environment at ACENESPAR-GC Lima 2021 and employee productivity. Finding the link between organizational culture and employee productivity at ACENESPAR-GC Lima 2021 was the main objective of the research project. The non-experimental research design of the study was notably correlational in nature. The population consisted of 101 employees of ACENESPAR-GC-LIMA; 80 students were chosen for the sample using a non-probabilistic sampling method. The research instruments used were the workplace climate scale CL-SPC Author: Sonia Palma and the second instrument were: - questionnaire on work performance. Regarding the total scale of the variable: organizational climate, a moderately favorable level is recorded, which predominates with 65.6% of the sample of workers of ACENESPAR - GC, Lima headquarters, and Corresponding to the total scale of the variable: work performance, a predominant favorable efficient level is observed, with 86.7% of the sample of workers of ACENESPAR - GC, Lima headquarters.

The findings indicate a substantial association between the organizational climate and the work performance of the employees of ACENESPAR GC, Lima headquarters, in 2021.

Key words: Commitment, development, organization, career line, professional, personal and performance.

NOMBRE DEL TRABAJO

59. TESIS Rizo-Patrón - ASESOR CARLOS GAMARRA.docx

RECuento DE PALABRAS

15202 Words

RECuento DE CARACTERES

83532 Characters

RECuento DE PÁGINAS

107 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.9MB

FECHA DE ENTREGA

Mar 17, 2023 9:07 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 17, 2023 9:09 AM GMT-5

● **15% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el clima organizacional y el desempeño laboral son aspectos importante en el trabajo puesto que el clima organizacional se fortalece con las condiciones laborales que permitan la autorrealización, el involucramiento laboral, con una adecuada supervisión de los jefes así como la buena comunicación es importante entre sus miembros, lo que hace necesario mejorando los criterios de selección del personal en base a una evaluación por competencias y desempeño considerando las remuneraciones con incentivos económicos y reforzadores sociales, igualmente, promover las capacitación al personal, en general, e incorporar mecanismos de automatización con implementación de las plataformas tecnológicas para renovar las estrategias del control interno optimizando la calidad de atención al cliente con calidad del servicio, cultura organizacional y recursos económicos de la organización ACENESPAR-GC, esta investigación servirá de referente para posteriores investigaciones del rubro esparcimiento y recreación.

Así, el objetivo principal de este estudio fue conocer la relación entre el desempeño laboral de los empleados de ACENESPAR-GC Lima 2021 y el clima organizacional: La investigación es relevante porque responde a un hecho previo, es decir, hace referencia a la evolución y desarrollo del objeto de estudio sobre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Esta tesis pretende demostrar la relación entre la cultura del lugar de trabajo y el rendimiento de los trabajadores. Cabe señalar que en el orden mundial actual, la política organizativa se desarrolla en función de los resultados económicos, con el apoyo de diversas teorías, incluidas las relativas a los recursos humanos, la gestión de la calidad y otras; el clima organizativo sufre un proceso de cambio en los pensamientos y comportamientos de los empleados que están conectados con las líneas políticas de la

organización, así como los procesos; la estructura organizacional, y sistemas estratégicos de gestión que se dan en una organización generando como resultado un trabajador motivado al desempeño el cual sumará con sus logros al desarrollo potencial de la empresa lo que se verá reflejado en alcanzar las metas propuestas por la organización y así llegar a un óptimo nivel de desempeño de los trabajadores alcanzando el éxito.

El desempeño laboral en la organización se ha vuelto competitivo entre ambos sexos, y hoy en día involucra la motivación del trabajador, entrelazando emociones acciones y pensamientos que lo llevan a optimizar su rendimiento laboral

La calidad del ambiente de trabajo, que beneficia a los buenos sentimientos, la continuidad del personal, los logros y el éxito de la gestión empresarial y otros aspectos de la vida de una organización, se considera desde hace tiempo uno de los conceptos más cruciales programas laborales y la cercanía de las personas en equipos. Federico Gam Jaume y Triginé (2012).

La OIT desde el 2020 menciona que todos los países del mundo se encontraron con una emergencia sanitaria que ha afectado a todas las organizaciones a nivel mundial, dando como resultado menos puestos de trabajo por las medidas sanitarias impuesta las empresas se vieron forzadas a reducir su personal y los salarios los despidos masivos generaron incertidumbre estrés y ansiedad en los trabajadores que han tenido que superar dicha situación para mejorar sus niveles de producción y desempeño lo que ha significado todo un reto a nivel organizacional.

Siendo América Latina (OIT) el que más costos de empleos reportó en el salario total y el empleo por cuenta propia disminuyeron en -6,8% y -8,9%, y La reducción del empleo se registró particularmente en sectores de servicios de hoteles (-17,6%) y comercio (-12,0%), a diferencia del 2019, donde estos sectores se empoderaron de altas tasas de incremento que otros rubros de actividad. En el 2020 en el primer semestre los países

de Brasil y Costa Rica mostraron un incremento por el cambio de la conformación del empleo. El año del inicio de la pandemia 2020 se extinguieron muchos empleos, de bajos sueldos, lo que resultó un incremento en el salario promedio. El estado de emergencia activó la política pública y a los trabajadores en el mundo, con propuestas creativas y nuevos conocimientos; activándose los cambios: a nivel profesional, seguro de ingresos / seguro social, inspección del trabajo, mipyme, trabajo en plataforma y teletrabajo.

Todas las tecnologías digitales se desarrollaron para formar parte esencial de los procesos en la capacitación de la demanda laboral (datos masivos, web scraping) formando parte del uso diario en las empresas y organizaciones de los trabajadores surgieron como una respuesta a los efectos de la pandemia con la necesidad de introducir y ampliar la regulación para garantizar la protección de los trabajadores/as. PANORAMA LABORAL AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE. OIT (2020).

El año 2020 tuvo una variación anual del -11,12% en la producción nacional, siendo los sectores de comercio, hostelería y centros de ocio los que menos contribuyeron. Debido a la emergencia sanitaria latente en Perú, la tasa registrada fue la más baja en treinta años (-12,31%). Informe técnico. Democracia empresarial del Perú- Noviembre del INEI N°2 (2020).

En respuesta a este reto, ACENESPAR-GC (Asociación Centros de Esparcimiento de oficiales de la Benemérita Guardia Civil del Perú), con una trayectoria de casi 50 años, formó un lugar de "esparcimiento" con la agrupación de 1800 oficiales; esto dio lugar a la construcción de la sede de Campo - Ñaña, Playa Curayacu - San Bartolo, Ciudad – Surco que fue remodelado convirtiéndose en la ciudad sede de Camacho. La pandemia de covid-19 ha impactado a las siguientes personas: teniendo que reducir el personal y ajustando sus instalaciones a las normas reguladoras de emergencia sanitaria para seguir cumpliendo con la misión de recreación y de buen esparcimiento. En los diferentes espacios de playas, sus jardines, salones; así como en cada una de sus áreas

deportivas, fomentando y fortaleciendo los lazos de fraternidad, con buenas relaciones entre los jefes y trabajadores siendo la labor del personal que trabaja en cada una de las instalaciones muy importante, ya que ellos se desempeñan en un clima organizacional que les permita desarrollar sus percepciones y características saludables fortaleciendo sus vínculos laborales con la institución, para un mejor desempeño, es importante resaltar que todavía la administración de ACENESPAR-GC, se mantiene en el modelo tradicional con una trayectoria de 30 años, el gerente general es elegido por los asociados por un periodo de dos años, sobre el cual recae la responsabilidad de elegir al gerente general y subgerente durante su gestión de dos años, y los cargos se dan en base a criterios de confianza respeto, reproduciendo modelos de administración de la institución basados en jerarquías y grados, el presidente tiene la facultad de proponer y designar como puestos de confianza, los cargos de jefe de las áreas: contabilidad, logística, recursos humanos, contratos de eventos, en la mayoría de casos sin valorar las reales capacidades y competencias de gestión, según la política del consejo directivo para reducir remuneraciones no contratan personal profesional y técnico calificado para el desempeño de los cargos de gerencia de los clubes afectados por el fenómeno de la pandemia covid-19.

En la actualidad, son pocos los antecedentes en actividades de formación, capacitación al personal administrativo y servicios generales, a cursos de especialidad, talleres, seminarios de acuerdo a las necesidades de la organización de personal; más aun considerando los cambios en la ciencia y tecnología existen limitaciones para construir una plataforma tecnológica actualizada, que permita obtener en tiempo real los estados financieros, ya sean estos en forma mensual, trimestral o semestral y, para mejorar sus medios de comunicación interna y externa.

Carece de una política adecuada de remuneraciones, ascensos y estímulos económicos lo cual se reflejó en la pandemia con carencias del presupuesto en el área de atención

al personal.

Otra deficiencia en los procedimientos, es la falta de una área de supervisión de consumos y servicios en general, que permitan generar orden en el esmero y servicio al consumidor en pedidos de consumo de alimentos por parte de los asociados, ya que estos se realizan en forma manual, pedido que lo centraliza el área de cocina observándose al término cuando el asociado paga su consumo, no existiendo una software debidamente implementado de tickets electrónicos para evitar cualquier riesgo de pérdida de dinero que afectaría la estructura de costos de la organización.

Como se puede apreciar, estas carencias y debilidades descritas que forman parte significativa del clima organizacional se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores tanto de nivel profesional como técnico de servicios o auxiliares, motivo por el cual es necesario realizar esta investigación.

Problema general: ¿Cuál es la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC sede Lima. 2021?

Problemas específicos.

¿Cuál es la relación del clima organizacional: dimensión autorrealización con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC sede Lima, 2021?

¿Cuál es la relación del clima organizacional: dimensión Involucramiento laboral con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC sede Lima, 2021?

¿Cuál es la relación del clima organizacional; dimensión Supervisión con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC sede Lima 2021?

¿Cuál es la relación del clima organizacional; dimensión Comunicación con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC sede Lima 2021?

¿Cuál es la relación del clima organizacional: dimensión Condiciones Laborales con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC sede Lima 2021?

Objetivos

Objetivos generales. Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC sede Lima 2021.

Objetivos específicos.

Determinar la relación del clima organizacional: dimensión Autorrealización con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC sede Lima 2021.

Determinar la relación del clima organizacional: dimensión Involucramiento laboral con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC sede Lima 2021.

Determinar la relación del clima organizacional; dimensión Supervisión con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC sede Lima, 2021.

Determinar la relación del clima organizacional; dimensión Comunicación con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC sede Lima, 2021.

Determinar la relación del clima organizacional: dimensión Condiciones Laborales con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC sede Lima, 2021.

Este trabajo es importante porque permite dar a conocer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores de ACENESPAR-GC, en estos tiempos que permitió vivir con emergencia sanitaria por el covid-19, motivo por el cual, muchos de los centros de esparcimiento se vieron en la obligación de cambiar la política de servicios y enfrentar varios retos para poder mantenerse vigentes; Las dificultades como reducción del personal, e implementación de medidas sanitarias fue la prioridad para no dejar de atender en los diversos locales de ACENESPAR-GC, como la reducción de aforos y ampliación de los ambientes con distanciamiento social, al principio los servicios se limitaron a surtir los pedidos de alimentos Cabe resaltar, que la producción económica del Perú estuvo afectada desde la quincena de marzo 2020, cuando se estableció el Estado de Emergencia Nacional a través el Decreto Supremo 044-2020-PCM, que determinó el aislamiento social obligatorio (cuarentena), debido a las severas circunstancias que afectaron la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19,son una serie de límites establecidos para salvaguardar a la nación de un contagio generalizado. Entonces, de acuerdo con el marco de este Estado de Emergencia distribuido por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), organismo supervisor del sistema estadístico, el retorno de la reactivación económica se difundió mediante decretos supremos de manera gradual y continua, en cuatro fases, durante los meses de mayo, junio, julio y septiembre de 2020. Número "2", febrero 2021. Esta situación se percibió en el clima organizacional del centro de esparcimiento de ACENESPAR-GC, en el personal de las diversas sedes de ACENESPAR-GC Lima, A nivel de comunicación cambiaron los códigos de saludos, acompañados de nuevos protocolos laborales, con medidas de protección sanitaria que incluyeron condiciones laborales como el uso de mascarillas faciales tapaboca guantes y distanciamiento social, comprometiéndose a involucrarse laboralmente para mejorar las exigencias laborales actuales brindando calidad de servicio, sin dejar de lado su autorrealización personal, ya

que muchos de ellos se preparan para el futuro, con el reto de mantenerse regulados ante las medidas de supervisión laboral y sanitarias con un desempeño de calidad, responsabilidad logrando mantener el compromiso de un buen trabajo en equipo.

Asimismo, este trabajo servirá para inducir al cambio de modelo de administración tradicional al modelo científico de la gestión del recurso humano lo que se verá reflejado en el involucramiento laboral, mejorando los criterios de selección del personal en base a una evaluación por competencias y desempeño considerando las remuneraciones en base a incentivos económicos y reforzadores sociales, igualmente, promover las capacitación al personal en general, e incorporar mecanismos de automatización con implementación de las plataformas tecnológicas para renovar las estrategias del control interno optimizando la calidad de atención al cliente implementando la calidad del servicio, cultura organizacional y recursos económicos de la organización ACENESPAR-GC, esta investigación servirá de referente para posteriores investigaciones del rubro esparcimiento y recreación.

La investigación contó con el recurso humano que estaban conformados por los diferentes grupos de trabajadores que laboran en cada una de las sedes de ACENESPAR-GC de Campo – Ñaña, Playa Curayacu – San Bartolo, Ciudad – San Isidro, que fue ampliado posteriormente, convirtiéndose en la Sede Ciudad – Camacho, los listados del personal del centro de esparcimiento se sacaron de los registros del personal activo y contratados, para ello se contó con los medios digitales que acortarán las diferentes distancias permitiendo se logren recoger la información adecuadamente.

El trabajo de investigación se efectuó en el centro de esparcimiento ACENESPAR-GC en la ciudad de Lima, sede club ciudad Camacho, club de verano Curayacu San Bartolo y centro de esparcimiento Ñaña.

El problema de investigación se describe primero en el capítulo I, junto con los objetivos

generales y específicos, la justificación, la importancia y la viabilidad. En el capítulo II se describen los antecedentes de la investigación, tanto a nivel mundial como nacional, que corresponden al Marco Teórico. la definición de los conceptos fundamentales, los fundamentos teóricos para el estudio y la investigación, y la hipótesis de investigación. El capítulo III abarca el diseño metodológico, el diseño de la muestra, los métodos y procedimientos de recogida de datos, el análisis de datos y las consideraciones éticas. En el capítulo IV se presentan los resultados de la utilización del instrumento de estudio en forma de tablas y figuras. Los resultados se analizan en el capítulo V, donde se comparan con los resultados de investigaciones anteriores relacionadas que se han publicado. El rendimiento laboral de los empleados de ACENESPAR GC y el ambiente organizacional tienen una asociación considerable, según los resultados del estudio en el capítulo VI, que concluye con las sugerencias pertinentes.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Después de realizar una búsqueda de diversas fuentes bibliográficas descubrimos las tesis que sirvieron de base a nuestros objetivos de estudio tras completar una búsqueda de varias fuentes bibliográficas pertenecientes a nuestro tema de investigación.

Antecedentes Nacionales

Ruíz N. (2021). El estudio determinó la relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores públicos del Hospital Luis Heysen Inchaustega de Essalud, ubicado en la región Lambayeque del Perú, en el 2019. Para ello se realizó un estudio no aleatorio. Se realizó una investigación seccional, descriptiva y correlacional sobre la muestra de 79 empleados antes mencionada. hospital, utiliza una encuesta confiable y bien validada para recolectar datos sobre variables del clima laboral (CL-RG Work Climate Test), así como evaluar el desempeño y las estadísticas de la organización. Formato. Las investigaciones muestran que el clima laboral está por encima de un nivel aceptable, el 69,6% dijo que es favorable; El 5,1% la calificó como muy favorable y el 25,3% la calificó como media. En cuanto al desempeño laboral en términos de metas, se encontró que el progreso promedio hacia las metas grupales fue del 97%, lo que se considera alto, mientras que para las metas individuales el nivel fue excelente - 44%, y luego inadecuado - 28%. %; el promedio es del 15%; no mejorado – 10% y no mejorado – 3%. Esta revisión, tanto grupal como individual.

Conde J. Perú, (2020), El principal objetivo de la investigación fue determinar la relación entre clima y Palabras clave: Clima, satisfacción laboral, condiciones laborales. Satisfacción laboral en 311 teleoperadores de una empresa privada. La investigación fue transversal, no experimental, descriptiva y correlacional, y utilizó las medidas CLSPC y SL-SPC de la Dra. Sonia Palma C. Menos del 11% de la población reportó tener un nivel muy favorable de clima laboral, y los resultados mostraron una correlación positiva y significativa ($\rho=.196^{**}$) entre las variables principales. El clima laboral también se relaciona positivamente con las dimensiones de satisfacción laboral, y lo mismo ocurre en la satisfacción laboral con las dimensiones de clima laboral.

Castro C. y Espinoza M. Perú, (2019), con un tamaño de muestra de 98 empleados, el objetivo general de este proyecto de investigación fue analizar el clima laboral utilizando el modelo CL-SPC en la empresa Resguardo y Custodia S.A.C. de la ciudad de Chiclayo. Para ello, se utilizó un cuestionario como método de recolección de datos y la "Escala de Opiniones CL - SPC" desarrollada por la psicóloga Sonia Palma como herramienta para evaluar el clima laboral de la mencionada empresa. Autorrealización, implicación en el trabajo, supervisión, comunicación y ambiente de trabajo son las cinco dimensiones que evalúa este cuestionario. Nuestra principal conclusión fue que existe un bajo nivel de clima laboral. Con este conocimiento, se elaboró un plan basado en la búsqueda del lugar de trabajo ideal para mejorar los resultados en los indicadores y dimensiones que se encuentran en un nivel bajo, y así mejorar la productividad de la empresa.

Palacios, M. (2019) en su tesis doctoral: "El clima organizacional y su relación con el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí – Ecuador" en Ecuador, cuyo objetivo general fue determinar

la relación entre el clima organizacional y el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí. La metodología utilizada, con un diseño descriptivo, correlacional, se aplicó a una muestra de 312 empleados administrativos.

Se concluye que el clima organizacional está relacionado con la productividad de dichos empleados.

Tafur C. Perú, (2017). El presente estudio utiliza una técnica cuantitativa descriptiva de nivel puro y un diseño no experimental de corte transversal. El propósito general de este estudio es conocer el nivel de clima laboral de los colaboradores de una agencia aduanera de la provincia constitucional del Callao, 2017. La muestra estuvo conformada por 60 colaboradores, con edades comprendidas entre los 21 y 61 años, compuesta por 44 hombres y 16 mujeres; en cuanto a la escolaridad, 7 contaban con secundaria completa; en cuanto al estado civil, 33 eran solteros; en cuanto al matrimonio, 14 estaban casados; y en cuanto a la convivencia, 11 convivían la escala de clima laboral CL-SPC fue el instrumento, previamente ajustado para la población peruana (Sonia Palma, 2004). Según los resultados, el 35,00% de los encuestados cree que el ambiente de trabajo es positivo, el 38,33% que es ordinario y sólo el 18,33% que es negativo. Además, los niveles de los siguientes aspectos son moderados: realización personal (41,67%), implicación en el trabajo (41,67%), supervisión (53,33%), comunicación (46,67%) y circunstancias laborales (48,33%). Se observaron resultados similares cuando se evaluó el entorno de trabajo según el nivel educativo: los que habían completado la educación secundaria y la formación técnica obtuvieron una puntuación media (57,14% y 44%),

Bardales M. (2021). El estudio examinó el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE) durante el 2020. Del mismo modo, se analizó la relación entre ambas variables y el impacto de sus efectos en el clima organizacional y los empleados. Este estudio es descriptivo, no experimental y basado en métodos cuantitativos. En el estudio participaron un total de 1.296 empleados, de los cuales 296 fueron la muestra. Al procesar e interpretar los resultados, se encontró que, en toda la muestra, el 26,7% de los empleados de la ONPE opinó que el clima organizacional no es bueno y el 48,3% piensa que no es bueno y es muy malo. regular y el 25% piensa que el ambiente de trabajo es bueno. En cuanto a la satisfacción laboral, se encontró que, en toda la muestra, el 28% de los empleados de la ONPE consideran que la satisfacción laboral es baja, el 49% media y el 23% alta. El análisis de los resultados de la tabulación cruzada muestra que, con un ambiente organizacional deficiente, la satisfacción laboral es baja (19,3%) y con un buen ambiente organizacional, la satisfacción laboral es alta (16,9%).

Torres C. (2020). Gestión de recursos humanos y productividad laboral del personal de urología, Policía Nacional del Perú Hospital Luis Nicasio Saenz, 2019 Este estudio, con un objetivo general, se propone conocer la relación entre la gestión del talento y el desempeño correspondiente de los policías hospitalarios. En cuanto a la metodología, el estudio utilizó métodos cuantitativos, tipo, nivel de correlación y diseño transversal no experimental. La muestra analizada estuvo compuesta por 100 empleados de las empresas mencionadas. hospital cuya herramienta de recolección de datos fue una encuesta. En cuanto a las conclusiones extraídas, se encontró que ambas variables analizadas se encuentran significativamente relacionadas entre sí. Del mismo modo, también se encontró que aspectos del

talento humano (gestión de la contratación, formación y desarrollo, evaluación del desempeño) estaban significativamente relacionados con el desempeño de estos empleados.

Corvera, K. Perú, (2019). La compensación emocional y su relevancia en la productividad de los trabajadores de la sucursal de Cajabamba de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuestra Señora del Rosario" en el 2019 El objetivo principal de este estudio fue conocer la percepción de los trabajadores de la oficina principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuestra Señora del Rosario" de Cajabamba sobre su remuneración y su rendimiento laboral en el 2019. Se utilizaron métodos de investigación no experimental, transversal y correlacional. Se seleccionaron 55 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario oficina principal de Cajabamba por muestreo no probabilístico de conveniencia de la población de estudio de 78 sujetos. Los dos instrumentos de recogida de datos empleados en este estudio fueron el rendimiento laboral y el salario emocional. Los instrumentos fueron revisados por dos especialistas y se evaluó la fiabilidad mediante el programa estadístico SPSS 24 y el coeficiente alfa de Cronbach, con valores de 0,822 para la encuesta de salario emocional y 0,895 para la de rendimiento laboral.

Cerrón S. Perú, (2018). "Coaching y desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycán, Ate, 2018". El objetivo del estudio es conocer cómo se relaciona el coaching y el desempeño laboral en los empleados de un banco privado afiliado a la Agencia Huaycán Ate en el 2018. El estudio se desarrolló mediante un estudio correlacional y una metodología transversal no experimental. En el que participaron 30 colaboradores, se recogieron datos sobre los mecanismos que rigen el comportamiento de ambas variables para conocer las

actitudes y conductas de los participantes. Se utilizó un instrumento que evalúa cinco aspectos y 26 preguntas con respuestas en escala Likert para medir el coaching y el desempeño laboral. Los resultados se calcularon con el software SPSS versión 26. Los resultados mostraron una relación sustancial entre el coaching y el rendimiento laboral, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,584 (correlación positiva moderada) y un valor p de 0,001 para el análisis (valor p).

Quispe, B. & Huamán, H. Perú, (2017), “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del distrito de Morales, 2017”. Se buscó determinar la asociación entre la cultura laboral y el desempeño laboral de los empleados de las estaciones de servicio del distrito de Morales en 2017. En la investigación se encontró una confiabilidad alfa de Cronbach de 0,872, que indica un alto nivel de confiabilidad, utilizando una muestra de 44 colaboradores. Lo que los autores llegaron a la conclusión con respecto al objetivo general donde el clima organizacional se obtiene una relación baja, pero de nivel significativo con el desempeño laboral con los colaboradores de las estaciones de servicio de Morales, 2017, es decir, se tuvo un clima organizacional aceptable como resultado un mejor desempeño laboral.

Rassa, J. Perú, (2017). La motivación de los empleados y el rendimiento laboral de los empleados de la agencia Chimbote, 2017 en Financiera Confianza. El presente análisis, cuyo objetivo fue conocer la motivación de los empleados de Financiera Confianza, agencia Chimbote, 2017, y cómo esa relación afectaba su desempeño laboral, utilizó una investigación correlacional fundamental y causal con una metodología ajustada. Dicho trabajo se realizó con una metodología cuantitativa. se utilizó un cuestionario transversal en cada caso. Se utilizó el Alfa de Cronbach para validar empíricamente ambos instrumentos, y ambos mostraron altos niveles

de confiabilidad. La estadística de la prueba de correlación se utilizó para la hipótesis de contratación de la siguiente manera: (0.028). Los resultados de la prueba mostraron que no existe una conexión significativa entre la motivación y el rendimiento laboral

Antecedentes Internacionales

Manjarrez, Egas, Campos, & Escobar (2019), efectuaron una investigación denominada “El clima organizacional y la repercusión en la satisfacción del personal en empresas hoteleras del cantón Quevedo”, en Quevedo, Ecuador. El objetivo del estudio era mostrar cómo afectaba la satisfacción laboral a quienes trabajaban en negocios de hostelería en el cantón de Quevedo. El objetivo principal era evaluar cómo estaba el ambiente de trabajo y la satisfacción de los empleados en este momento. La metodología utilizada fue descriptiva, también se utilizaron procesos teóricos como el histórico-lógico y el analítico sintético, y se utilizaron herramientas como cuestionarios y entrevistas. Los resultados se utilizaron para establecer una relación causal entre las variables clima laboral y satisfacción laboral de los empleados de las empresas hoteleras del Cantón de Quevedo y en cuanto a la formación que reciben los empleados, es extremadamente insuficiente,

Githinji, N.W. & Gachunga, H. Kenia, (2017). en su artículo académico “Influencia del clima organizacional en el desempeño de los empleados en corporaciones estatales en Kenia: un caso de parques industriales de Kenia limitados”, El objetivo del estudio era determinar cómo la cultura del lugar de trabajo afectaba a la capacidad de funcionamiento de las empresas estatales kenianas. Se seleccionaron ciento setenta y dos empleados al azar para el estudio descriptivo., los resultados se presentaron mediante porcentajes, medias, desviaciones

estándar y frecuencias. Además, un estudio de regresión múltiple mostró una conexión entre el ambiente organizacional y el rendimiento laboral. En su conclusión, los autores subrayan la necesidad de mejorar el entorno organizativo para aumentar el rendimiento de los empleados, destacando algunos elementos clave relacionados con el clima, como la supervisión -que tuvo el mayor impacto positivo-, el equilibrio entre la vida laboral y la personal, la diversidad de la plantilla y la autonomía.

Kakakhel, S. J., Ahmad, K., & Tariq, M. Paquistán, (2017) en su artículo académico "Determinantes del clima organizacional seguro y su impacto en el desempeño de los empleados: un caso de Marble Industries Khyber Pakhtunkhwa, Pakistán", tenían como objetivo identificar los factores que afectan al ambiente de trabajo y al rendimiento de los empleados. El estilo de investigación fue el estudio correlacional con metodología cuantitativa. El instrumento utilizado fue una encuesta propia de cinco dimensiones que alcanzó un alto nivel de consistencia en el Alfa de Cronbach. Recibieron la encuesta 85 empleados de diversas industrias de las zonas industriales de los distritos pakistaníes de Mardan y Nowshera, en la provincia de Khyber. Los autores llegan a la conclusión de que el rendimiento de los empleados está favorablemente correlacionado con los cinco parámetros de clima,

Bocanegra F. y Segovia A. México, (2016). Realizaron una investigación titulada "Factores que impactan al clima organizacional en la dirección general de informática de la UANL" Universidad Autónoma de Nuevo León. El objetivo de este estudio es determinar la significación y las relaciones entre las variables tenidas en cuenta para el análisis del clima organizacional de la Dirección General de Informática. Se contó con un total de 105 colaboradores, entre hombres y mujeres. Se empleó la recolección de datos como parte de la metodología cuantitativa para

sustentar la hipótesis establecida. Se determinó que, para crear un clima organizacional positivo, la Dirección General de Informática de la UANL considera fundamentales los siguientes elementos: motivación, liderazgo, comunicación y compensación. La investigación apoya además la teoría al mostrar la importancia del clima de una empresa.

López A. Ecuador, (2021), En un mercado tan competitivo como el de la educación superior, la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil destaca por su labor administrativa, que supone una importante contribución al sector comercial y de servicios. Esto es especialmente cierto si los miembros del personal están constantemente en contacto con el cliente. Su objetivo es identificar de forma dinámica cualquier problema entre los colaboradores y los jefes de departamento o cualquier carencia de formación entre el personal administrativo. Este estudio continúa explorando cómo se relacionan el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil. Para abordar el tema de estudio se realizó una encuesta paramétrica de 30 ítems con un total de 51 miembros del personal administrativo, se utilizó la escala de Likert, se creó un estudio correlacional con datos cuantitativos. En conclusión, se puede confirmar la asociación entre los factores clima organizacional y rendimiento laboral.

Meza, E. México, (2018), en su tesis de maestría, Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista. Universidad de Montemorelos, Chiapas Para determinar el grado de la cultura laboral en la Universidad Linda Vista, Chiapas, y constatar su impacto en la productividad de sus empleados, se utilizó un cuestionario en este tipo de investigación empírica cuantitativa con un diseño experimental natural y un propósito explicativo. Con una

población de 135 colaboradores y la participación de 100 de ellos, los hallazgos indican una conexión positiva entre CO y DL ($\rho = .583$, $p = 0.010$), lo que permite concluir que los colaboradores tendrán un mejor desempeño cuanto más agradable sea el ambiente institucional.

Zans A. Nicaragua, (2017). Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, Nicaragua, UNAN Managua Con el objetivo de definir el clima organizacional, identificar el desempeño laboral existente y evaluar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, esta investigación desarrolla el estudio sobre el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Facultad Regional y colaboradores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua en el periodo 2016. Este estudio se realizó con un enfoque cuantitativo y aspectos cualitativos descriptivos-explicativos. La muestra incluyó 59 trabajadores y empleados, mientras que el universo tuvo 88 colaboradores y empleados. Utilizando los métodos, herramientas y equipos elegidos para una indagación suficiente y realizando la tarea de acuerdo a los lineamientos dados por la UNAN Managua para esta actividad. Observado entre Moderadamente Favorable y Desfavorable, los resultados muestran que el clima organizacional en FAREM se caracteriza por el optimismo en mayor medida, la alegría y el entusiasmo, y también la frialdad y la distancia en menor medida.

1.2 Bases teóricas

Las principales teorías analizadas en estos estudios son: Una teoría científica de la gestión que incluye el clima organizacional, las relaciones humanas y el desempeño laboral.

1.2.1 Teoría de Likert del clima organizacional.

La teoría del clima organizacional de Likert establece que el comportamiento de los subordinados depende directamente del comportamiento del liderazgo y de las percepciones de los subordinados sobre el contexto organizacional, por lo tanto, sostiene que las reacciones están determinadas por las percepciones. Rickert identifica tres tipos de componentes que determinan las características organizacionales e influyen en las percepciones climáticas individuales.

1. Componentes causales: Las variables causales se definen como variables independientes cuyo propósito es indicar la dirección en la que una organización se desarrolla y produce resultados. Las variables causales incluyen estructuras, decisiones, competencias y actitudes organizativas y de gestión.

2. Componentes intervinientes: Este tipo de variables tiene como objetivo medir el estado interno de la empresa reflejado en aspectos como la motivación, el desempeño, la comunicación y la toma de decisiones. Estas variables son muy importantes porque representan los propios procesos organizativos de una organización.

3. Componentes de resultado: Estas variables resultan de los efectos de las variables causales e intermedias mencionadas anteriormente. Tiene como objetivo determinar los resultados alcanzados por una organización, como la productividad, las ganancias y las pérdidas. La motivación y el desempeño de los empleados están relacionados con el clima laboral dentro de una organización, y los factores externos e internos no influyen directamente en él, sino en cómo los empleados de la organización perciben estos factores, es importante enfatizar que afecta.

Clima Organizacional

Desde sus inicios, el ambiente organizacional se ha complementado de diversas maneras por diversos factores como la atmósfera más común, el ambiente adecuado y el espacio.

Durante las últimas dos décadas, se ha observado que la cultura organizacional, incluidos los procesos organizacionales y el diseño estructural, ha seguido evolucionando. Es importante tomar en cuenta los aspectos internos de la organización, y el establecimiento depende de qué percepción se tenga de estos factores que afectan las relaciones laborales además de los niveles organizacionales, entre otros factores organizacionales existentes, se le ofrecerá un trabajo.

Un entorno organizacional donde las personas que trabajan dentro de las instalaciones pueden disfrutar de actividades, interacción y una variedad de experiencias, el ambiente organizacional para cada lugar es diferente; porque consideran cuestiones específicas y diferentes factores como las condiciones del local de ocupación, y extensión del mismo, motivación y el manejo del mobiliario que a través de los trabajadores son valorados. Este estudio muestra la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Por lo tanto, para comprender las relaciones laborales dentro de las empresas y analizar los procesos organizacionales y psicológicos que influyen en el desempeño de los activos más activos, es importante explicar los modelos propuestos por diversos teóricos. Es valioso para cualquier organización. Es importante recalcar que cada empresa tiene sus características únicas, y cómo se forma la cultura organizacional y el ambiente interno dentro de una empresa, ya que influye en el comportamiento de cada individuo y por ende en el nivel de productividad, es importante explicar.

El clima organizacional continúa siendo un desafío para las organizaciones que buscan identificar factores internos que influyen en la productividad para implementar estrategias que mejoren el clima laboral.

Es importante recordar que una cultura organizacional positiva se construye con el tiempo y se mantiene mediante un seguimiento continuo.

Esto le permite crear un ambiente de trabajo más cómodo donde puede abordar los problemas rápidamente y brindarles a sus empleados mejores herramientas para realizar su trabajo y garantizar el cumplimiento de los objetivos de su empresa.

Este libro está dirigido a gerentes en entornos organizacionales y pretende explicar cómo las amistades mantenidas por los gerentes afectan el estado de ánimo de sus empleados. (Cardenas, L. 2009).

Ambiente organizacional como tono de características hábiles que considera la interacción de características individuales y organizacionales que interactúan de alguna manera con las personas de la organización. Asegura que el desempeño de una organización es el resultado de los procedimientos de gestión establecidos internamente y el material de referencia que contienen. En entornos organizacionales reflexivos, la interacción entre personas es una de las características de los individuos y las organizaciones que debe seguirse y disfrutarse. Lo anterior permite que, los trabajadores asuman responsabilidad como recurso humano. Amplíe sus oportunidades para percibir con precisión su entorno organizacional. La cultura organizacional incluye el clima organizacional, el trabajo de los empleados, los procedimientos, las actitudes y valores de la gerencia, y tiene un impacto significativo en cómo los empleados imaginan su ambiente de trabajo.

Este estudio conecta las variables consideradas en este estudio, como el clima organizacional y el desempeño de los empleados a nivel laboral. Perciben la cultura organizacional como una estructura, mientras que los mandos intermedios la ven como una alteración del entorno. (Cardenas, L. 2009).

En este estudio, se presentan a continuación, algunos modelos teóricos que subyacen a la teoría del clima organizacional y forman la base para el desarrollo del cuestionario de clima organizacional de Sonia Palma. Esto se explica a continuación. Asimismo, se identificaron varios modelos. Teórico que apoyó la teoría del clima organizacional y formó la base para el desarrollo del cuestionario de clima organizacional.

1. Modelo de clima organizacional de Litwin y Stinger

Este modelo explica que los sistemas organizacionales constan de tecnología, estructura organizacional, estructura social, liderazgo, prácticas de gestión, procesos de toma de decisiones y necesidades de los miembros. Lo anterior crea un ambiente dentro de una organización, genera motivación y genera comportamientos que afectan a la organización, como productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, accidentabilidad, adaptación, innovación y reputación.

El clima organizacional son los elementos relacionados con los objetivos organizacionales, como la estructura organizacional, el liderazgo y los procesos de toma de decisiones. Por tanto, es necesario evaluar la cultura organizacional para determinar cómo se percibe la organización. Las características de los sistemas organizacionales crean sublimación dentro de las organizaciones que influyen en la motivación y el comportamiento de los miembros de la organización, impactando

la productividad, la satisfacción, la rotación, la adaptación y otros efectos en los miembros.

2. Modelo Schneider y Hall

Este modelo determina el comportamiento de los miembros de la organización en lugar del resultado de factores organizacionales existentes. El análisis de la cultura organizacional puede identificar factores que influyen en el ambiente de trabajo, las percepciones y las relaciones existentes dentro de una organización.

3. Modelo de clima organizacional de Schneider:

Dentro de una organización se forma un clima organizacional que influye en el comportamiento de sus miembros, permitiendo así retroalimentarse para mejorar el clima. Es un ciclo.

4. Modelo de clima organizacional de Rubin

Este modelo establece que las percepciones de los empleados sobre los factores externos e internos no son el resultado de sus acciones, sino más bien de las relaciones, actividades, interacciones y diversas experiencias que cada miembro tiene con la organización.

a) Según la teoría de la cadena de beneficio de valor, los empleados motivados, leales y productivos transmiten valor a los clientes, quienes, a su vez, transmiten ese valor al convertirse en compradores leales y actuar como embajadores de la empresa. Todo esto conduce en última instancia a resultados financieros superiores y conexiones más profundas entre las organizaciones y los empleados (Heskett, Sasser y Schlesinger, 2003).

El enfoque básico de las cadenas de valor y las cadenas de beneficio se basa en el intercambio de valor en el marco de relaciones de largo plazo. Para mantener estas relaciones, las organizaciones no sólo necesitan recibir algo a cambio, sino también darlo. El valor que una organización brinda a sus empleados a través de salarios justos, capacitación adecuada y un ambiente de trabajo cómodo. Le motiva y le permite crear valor para sus clientes. Cuando la satisfacción del cliente es alta, esa satisfacción se traduce en un comportamiento leal del cliente y del agente.

5. Modelo de Heskett, Sasser y Schlesinger,

los autores señalan que las empresas deben centrarse en:

1. Inspire a otros empleados con su entusiasmo.
2. Sugerir ideas para nuevos productos y servicios.
3. Sugerir ideas para mejorar la prestación de servicios actual.
4. Mantiene altos niveles de satisfacción del cliente y exhibe un comportamiento "organizado".
5. Atraer buenos clientes.
6. Atrae a los mejores nuevos empleados según tus recomendaciones.
7. Proporciona generación y computación.
8. Transferencia de conocimiento.
9. Comunicar la cultura de la organización.

Factores que afectan el entorno empresarial

Los diversos factores que influyen y determinan el entorno laboral de una organización consisten en cuestiones internas y externas que influyen en la actitud

y el comportamiento de los empleados, por lo tanto, es un factor clave para el éxito. Estimados empleados, esto aplica al liderazgo, toma de decisiones, comunicación, relaciones interpersonales y motivación como se analiza a continuación:

Liderazgo: El éxito de una organización depende fundamentalmente de la calidad de su liderazgo. Esto se debe a que el líder suele ser quien decide la dirección. la meta. Los líderes deben tener la capacidad de planificar y organizar, ya que el tipo de liderazgo tiene un impacto significativo en la cultura organizacional.

Tomar decisiones: Tenemos que tomar decisiones todos los días, y algunas de ellas son muy importantes para lograr nuestros objetivos personales. En muchas instituciones y organizaciones, los procesos de toma de decisiones son fundamentales para la productividad. La toma de decisiones es el proceso por el cual una persona elige entre dos o más alternativas, siempre con el deseo de tomar la mejor decisión eligiendo la opción que contribuya, efectivamente, a lograr una meta o resolver un problema.

Comunicación.

La comunicación eficaz puede crear, comunicar y mantener los valores, la misión y las metas de una organización. Por tanto, parece necesario estudiar los procesos de comunicación con el fin de mejorar el clima laboral en las instituciones educativas. Una mejor comprensión mutua entre los participantes aumenta la motivación y el compromiso, lo que genera resultados muy positivos para los empleados.

Relaciones Interpersonales: Las relaciones interpersonales son interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que ocurren entre personas en diferentes momentos.

Motivación: Es un factor importante para el beneficio de una organización, ya que determina el comportamiento de los miembros de la organización. Desarrollar la capacidad de inducir, mantener y dirigir conductas específicas en los trabajadores.

Hoy en día, el ambiente de trabajo óptimo depende de la participación de los empleados y el desarrollo de habilidades.

Esto se puede lograr considerando los factores del clima organizacional y entendiendo cómo funcionan e interactúan en equipos de alto rendimiento. Esto requiere empatía, un claro intercambio y comprensión de los objetivos a perseguir y la integración de las personas. En procesos de toma de decisiones, relaciones interpersonales, alineación con metas y procesos de desarrollo.

En entornos empresariales, la cultura organizacional es el factor que más influye en el desempeño de los empleados. Además, se ha observado que el clima tiene un mayor impacto en las reclamaciones por lesiones psicológicas que los “factores de estrés” Ouweneel, E., Breukelen, W. V. (2012).

Una estrategia para diagnosticar la situación dentro de una organización es realizar encuestas y entrevistas a los empleados para determinar la situación actual de la empresa. Identifique los factores que influyen en las relaciones laborales, la rotación, el ausentismo y la productividad de los empleados en función de las percepciones de los empleados.

Es importante identificar qué factores se medirán en la encuesta. En este caso se utilizó a Sonia Palma. Este instrumento se basa en un diseño de ingeniería estadística consistente con este estudio.

Dimensiones del Clima organizacional:

Autorrealización: La introducción de oportunidades para el crecimiento personal del empleado y su autorrealización con una proyección hacia el futuro.

Involucramiento laboral: Tiene que ver con el grado de identificación del trabajador con los objetivos de la empresa.

Supervisión: El soporte monitoreado con pautas que los supervisores dan a los empleados para completar las tareas que forman parte de su trabajo se conoce como supervisión.

Comunicación: es la capacidad de los empleados para relacionarse con toda la información relativa al funcionamiento de la empresa, así como con los servicios y la atención al cliente que ofrece la empresa, de forma clara y autorizada.

Condiciones Laborales: incluyen consideraciones financieras, las expectativas de remuneración de los empleados y la presión social para ser feliz en el trabajo referente al cumplimiento de sus labores.

Teoría del desempeño laboral de Chiavenato basada en la evaluación del desempeño

I. Chiavenato (2000) El desempeño laboral se define como el comportamiento de los empleados para lograr sus objetivos, formando un plan personal para alcanzar el éxito. Las capacidades, destrezas, necesidades y características relacionadas con el ambiente de trabajo y las necesidades productivas de la organización son características personales del desempeño laboral. Es difícil determinar cómo mejorar el desempeño de los empleados cuando se considera únicamente el desempeño de los empleados, por lo que las organizaciones consideran otros factores relevantes como: B. Apreciación de los empleados por la justicia, la actitud

y el aporte al desempeño de los empleados. Desempeño organizacional; Según Milkovich y Boudreau (1994), "Las mediciones individuales no pueden determinar si el desempeño deficiente se debe a una asistencia deficiente o a la falta de motivación". Definición: "El desempeño de los empleados es la medida en que se satisfacen sus demandas". ' o su trabajo. "

Por lo tanto, el nivel de éxito de una persona en el trabajo es resultado de cuánto es capaz de desarrollarse a lo largo de la jornada laboral y qué objetivos alcanza, lo que hace que las sugerencias de Chiavenato para el desempeño laboral sean complementarias.

Por lo tanto, los empleados prefieren trabajos que les permitan practicar sus habilidades, fomentar la variedad laboral, ofrecer flexibilidad creativa y proporcionar retroalimentación sobre su desempeño. Como resultado, una cantidad moderada de desafío conduce a altos niveles de satisfacción de los empleados.

- Factores que afectan el desempeño laboral de los empleados Los siguientes factores se consideran muy importantes: a) Si se evalúa a los empleados según su coherencia, actitud y opinión hacia el trabajo, la gerencia comprenderá mejor cómo reaccionarán los empleados. Haga que los empleados sean conscientes de sus tareas y prediga cómo sus reacciones influirán en su comportamiento futuro.

b) El grado de responsabilidad del puesto de trabajo para con el empleado que lo desempeña, ya que la mayoría de los puestos de trabajo son atractivos y requieren una mayor responsabilidad por parte de los empleados de la empresa.

c) Un elemento importante es la capacidad de liderazgo del individuo, que representa la necesidad de desarrollar la capacidad de dar direcciones y tomar

decisiones en respuesta a situaciones que se presentan en el lugar de trabajo o dentro de un grupo de trabajo.

d) El trabajo en equipo debe considerarse como un método de formación utilizado por los departamentos de recursos humanos con el objetivo de que los empleados puedan desarrollar su trabajo simultáneamente y aumentar la eficiencia con la participación de todos los empleados.

e) Voluntad de realizar el esfuerzo necesario.

Los empleados comprometidos con su trabajo e identificados con la organización podrán utilizar mejor los recursos, herramientas, materiales y sobre todo la información administrativa a través de una capacitación continua y una supervisión adecuada. La remuneración o salario, que también depende de la remuneración como incentivo, es una de las técnicas de gestión más eficaces para maximizar el compromiso en relación con las áreas de responsabilidad. La teoría del desempeño laboral sostiene que se basa en dimensiones basadas en las habilidades y capacidades apropiadas para el puesto. Un aspecto importante a evaluar es la calidad del trabajo realizado en términos de eficiencia, responsabilidad del equipo y compromiso organizacional. En el Perú. Artículo 06 del DS 002 de 2018 tiene vigencia administrativa.

Se expresa por la calidad del trabajo, la responsabilidad profesional, el trabajo en equipo y el compromiso organizacional (Chiavenato (2017)).

Calidad del trabajo. Este es un proceso en el que una empresa considera cómo involucrar a los empleados en todas las decisiones importantes en el trabajo, teniendo en cuenta sus necesidades y requisitos.

Responsabilidades laborales. Es la capacidad de una persona para realizar una tarea específica. Proporcionalmente, esta situación está fuertemente relacionada con el desempeño, sumando nuevos recursos para desempeñarse en el mundo.

Trabajo en equipo. Consiste en un grupo de individuos que crean tareas compartidas que los alientan a lograr un objetivo común.

Esfuerzos organizativos. Es la capacidad de una persona para reconocer dónde se identifica con la misión y visión de la organización y desarrollar un sentido de pertenencia en sus interacciones diarias con otros dentro de la organización, lo que se refleja en la calidad de su trabajo.

1.3 Definición de términos básicos.

Clima Organizacional.

El clima organizacional, es la evaluación de los factores del lugar de trabajo que da lugar a un diagnóstico centrado en la realización de medidas preventivas en beneficio de la maximización de los logros de la organización se conoce como clima organizacional. S. Palma (2004).

Desempeño Laboral.

Chiavenato (2010) destaca el comportamiento del empleado como desempeño cuando se fija metas claras y utiliza un método de esfuerzo personal para alcanzarlas, dándole más poder a la organización.

Trabajadores.

Son aquellos individuos que dependen de una institución y que tienen la edad legal para realizar dicha labor. OIT (2020)

ACENESPAR Asociación Centros de Esparcimiento de oficiales de la Benemérita
Guardia Civil del Perú. Página Oficial de ACENESPAR-GC.

GC Guardia Civil del Perú.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

En este acápite se formulan las hipótesis de la investigación, tanto la principal y las derivadas que intentarán ser comprobadas mediante la contrastación que se realizará más adelante con el respectivo software estadístico SPSS 24.

- **Hipótesis general**

HI: Existe una relación significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC sede Lima, 2021.

HO: No existe una relación significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC sede Lima, 2021

Hipótesis Específica

Existe una relación significativa entre la Autorrealización con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC sede Lima, 2021.

Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral con el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC sede Lima, 2021.

Existe una relación significativa entre la Supervisión con el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC sede Lima, 2021.

Existe una relación significativa entre la Comunicación con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC sede Lima, 2021.

Existe una relación significativa entre las Condiciones Laborales con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC sede Lima, 2021.

2.4.2 Variables y definición operacional

Variable dependiente: Clima organizacional.

El clima organizacional es la apreciación de los aspectos relacionados al ambiente laboral que direccionan a un diagnóstico orientado a realizar tareas de prevención en beneficio de la optimización de los logros de la organización. Castro C. y Espinoza M. (2019)

Variable independiente: Desempeño laboral.

Chiavenato (2017), señala como desempeño al comportamiento del trabajador trazándose metas objetivas, mediante de unas estrategias de esfuerzo personal para lograrlos, que potencia a la organización.

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	indicadores	Ítems
Clima organizacional		- Autorrealización	-Desarrollo. -Crecimiento personal y profesional	1,6,11,16,21,26,31,36, 41 y 46
		- Involucramiento laboral	-Valores organizacionales. - Compromiso.	2,7,12,17,22,27,32,37, 42 y 47
		-Supervisión	-Monitoreo. -Control de actividades.	3,8,13,18,23,28,33, 38,43 y 48
		-Comunicación	-Fluidez -Celeridad -Claridad -Coherencia	4,9,14,19,24,29,34, 39,44 y 49
		-Condiciones Laborales	-Materiales -Medios económicos	5,10,15,20, 25,30,35,40, 45 y 50
			Capacidad minuciosa	1, 2, 3, 4, 5
			Iniciativa laboral	6, 7, 8

Desempeño Laboral	Calidad de trabajo	de Metodología coherente	9, 10, 11
	Responsabilidad laboral	Actuación con eficiencia y autonomía	12, 13, 14
		Capacidad de solución de problemas	15, 16, 17
	Trabajo en equipo	Capacidad de integración	18, 19, 20, 21, 22
		Liderazgo en labores en conjunto	23, 24, 25, 26
	Compromiso institucional	Nivel de compromiso	27, 28, 29
	Asumir responsabilidades	30, 31	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El presente estudio fue de tipo cuantitativo, porque se ha centrado en la recopilación de datos del personal de ACENESPAR-GC, observacional y transversal, donde se correlacionan las variables clima organizacional y desempeño laboral.

3.2 Diseño muestral

Esta investigación la población estuvo comprendida por 101 trabajadores de ACENESPAR-GC, sede Lima, conformada por los trabajadores de Club Ciudad Camacho, Club de verano Curayacu (San Bartolo) y Centro de esparcimiento Ñaña.

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

N: Tamaño de la Población N=101

Za²: Nivel de confiabilidad 95% (Z = 1.96) ² = 3.84

P: Probabilidad de ocurrencia del fenómeno 50% (0,5)

e: Margen de error + 5% (0,05).

Tamaño de la muestra es igual a =

$$n = 80$$

ACENESPAR –GC	
	Trabajadores
A.– GC Camacho	62
A.– GC Curayaku	14
A.– GC Ñaña	25
Total	101

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Todos los trabajadores que laboran en el centro de esparcimiento.

Criterios de exclusión.

Todos los trabajadores que no son contratados por la institución y dan servicio de tercería.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Instrumentos

La recolección de datos se basará en dos encuestas estandarizadas y validadas conformadas por:

- **Escala de clima laboral CL-SPC** Autor: Sonia Palma. (Anexo 2)

Con las siguientes dimensiones:

- Autorrealización.
- Involucramiento laboral.
- Supervisión.
- Comunicación.
- Condiciones laborales.

- **Cuestionario sobre el desempeño laboral.** MG Llagas Chafloque. (Anexo 3).
- Calidad del trabajo.
- Responsabilidad laboral.
- Trabajo en equipo.
- Compromiso institucional.

Validación del instrumento Desempeño Laboral

El Instrumento de desempeño laboral, fue validado por 5 Jueces de Expertos, por medio del coeficiente de Aiken (1985), que combina la facilidad del cálculo y la evaluación de los resultados con la correspondiente docimasia estadística, con lo cual se garantiza la objetividad del instrumento.

Como se puede apreciar en el cuadro 1 los coeficientes de Aiken referente a la validación de los ítems demuestran gran significancia estadística en todos ellos con una correlación que va de $V = 0.8$ a 1.00 ; según Aiken, lo que analizando la correlación es alta, por lo que se concluye que dicha prueba tiene la validez requerida.

Coeficiente de Validez de AIKEN (V):
$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

Para el constructo:

$C = \underline{30} = 0.96 = \text{Valido}$

Para la Gramática:

$G = \underline{30.6} = 0.98 = \text{Válido}$

														Descriptivo	P VALOR		
Jueces	Juez 1		Juez 2		Juez 3		Juez 4		Juez 5		V de Aiken		Decisión			C	G
Item	C	G	C	G	C	G	C	G	C	G	C	G	C	G	válido	C	G
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	4	5	0.80	1.00	válido	0.32	0.32
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
5	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	4	5	0.80	1.00	válido	0.32	0.32
6	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	4	5	0.80	1.00	válido	0.32	0.32
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
25	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	5	4	1.00	0.80	válido	0.32	0.32
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
27	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	4	5	0.80	1.00	válido	0.32	0.32
28	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	5	4	1.00	0.80	válido	0.32	0.32
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	válido	0.32	0.32
31	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	4	5	0.80	1.00	válido	0.32	0.32
Total															0.96	0.98	

3.3.2 Procedimiento de recolección de datos

Es del tipo Cuantitativo y transversal, se usaron los cuestionarios antes mencionados para obtener los datos respectivos para el estudio; uno midió el clima organizacional y el otro, el desempeño laboral de los trabajadores de ACENESPAR-

GC – GC. Se solicitó el permiso a la institución de ACENESPAR-GC para realizar las encuestas de los cuestionarios.

3.4 Revisión de datos: Se llevó a cabo la recolección de datos mediante los cuestionarios aplicados a los trabajadores de ACENESPAR-GC- GC de la institución seleccionada, se procedió a revisar cuidadosamente cada uno de ellos con el propósito de verificar que todas las preguntas hayan sido contestadas correcta y legiblemente de acuerdo con las instrucciones dadas por los aplicadores.

3.4.1 Procesamiento de datos: Se trabajó el software estadístico SPSS 20, apoyado con el programa Microsoft Excel 2016 para elaborar un plan de análisis de datos y tabulación de la información, además se registró en un formato de sabana estadística de datos para almacenar y codificar la información. Se utilizó el software estadístico SPSS apoyado con el Microsoft Excel con un nivel de confianza del 95%.

3.4.2 Presentación de datos: Se usaron valores cuantitativos para hallar un resultado, con una estadística descriptiva, de gráficos de barras acompañado por tablas para representar los datos contenidos en los cuadros correspondientes siguiendo ciertos parámetros mencionados anteriormente para poder calcular cuidadosamente cada dato.

3.5 Aspectos éticos

Esta investigación se procedió con aspectos éticos tomando en cuenta el consentimiento informado de los participantes explicando los beneficios de esta investigación resguardando la información obtenida durante este proceso manteniendo la confidencialidad de los mismos.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

El objetivo principal de la presente investigación fue conocer los niveles en que se presentan las variables de estudio clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR, sede Lima, así como establecer el grado de relación entre ambos constructos, así como, específicamente, entre cada dimensión del clima organizacional y la escala total del total del desempeño laboral. Los resultados componen la última parte de la investigación, y se sustentan en datos estadísticos que permiten identificar, analizar y discutir los aspectos más importantes y significativos de las variables estudiadas, y brindar, por tanto, una respuesta a cada uno de los objetivos e hipótesis propuestos.

4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS DEL TOTAL Y LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DE ESTUDIO: CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 1

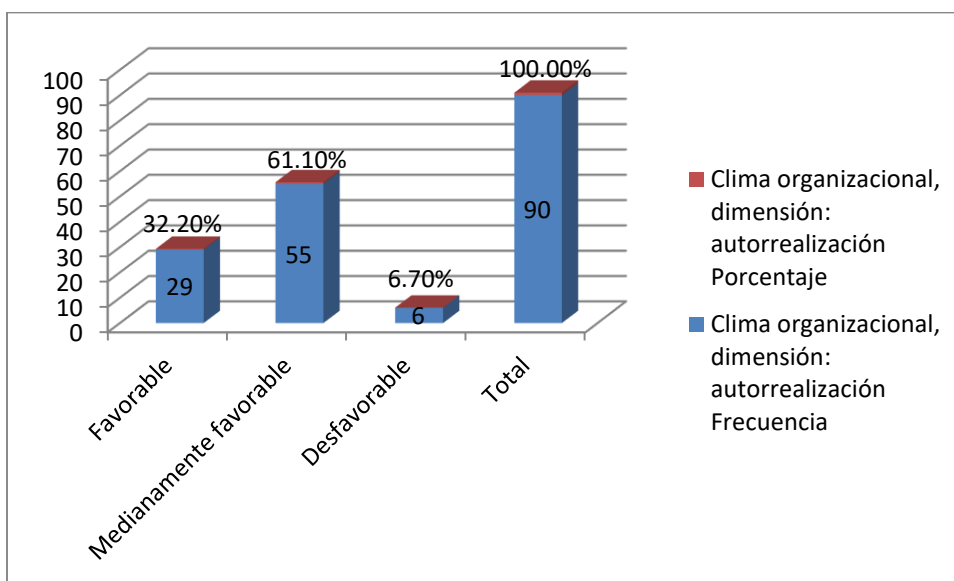
Clima organizacional, dimensión: autorrealización.

	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	29	32,2%
Medianamente favorable	55	61,1%
Desfavorable	6	6,7%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1.

Clima organizacional, dimensión: autorrealización.



Considerando la dimensión: autorrealización de la variable: clima organizacional, se observa un nivel medianamente favorable predominante, con el 61,1% de la muestra de trabajadores de ACENESPAR, sede Lima.

Tabla 2

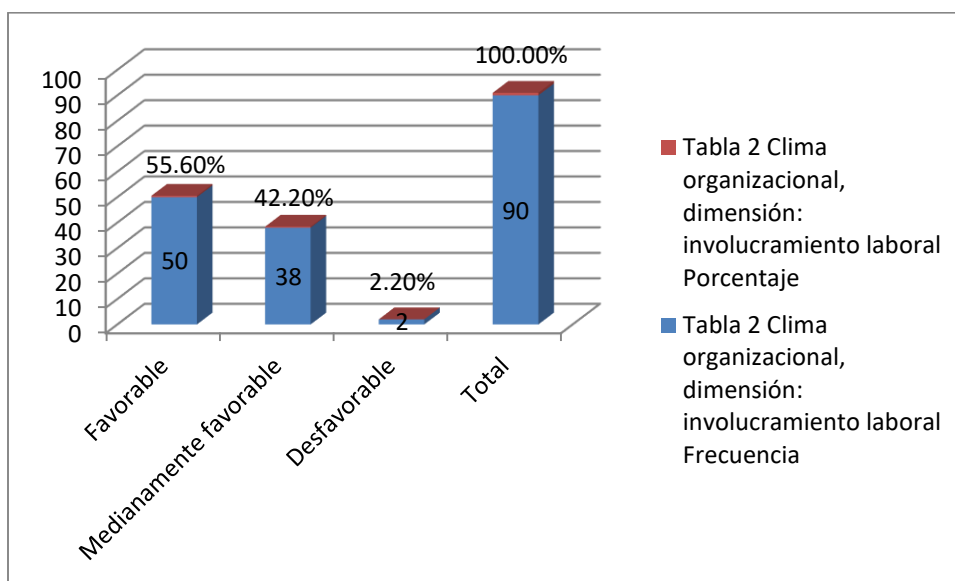
Clima organizacional, dimensión: involucramiento laboral.

	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	50	55,6%
Medianamente favorable	38	42,2%
Desfavorable	2	2,2%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2.

Clima organizacional, dimensión: involucramiento laboral.



Teniendo en cuenta la dimensión: involucramiento laboral de la variable: clima organizacional, se aprecia un nivel favorable predominante, con el 55,6% de la muestra de trabajadores de ACENESPAR, sede Lima.

Tabla 3

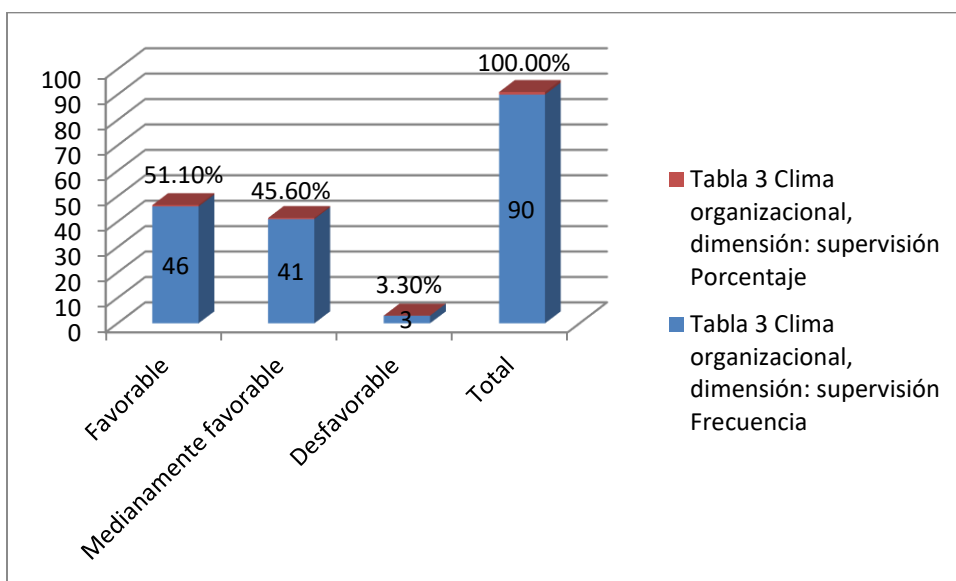
Clima organizacional, dimensión: supervisión.

	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	46	51,1%
Medianamente favorable	41	45,6%
Desfavorable	3	3,3%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3.

Clima organizacional, dimensión: supervisión.



Con referencia a la dimensión: supervisión de la variable: clima organizacional, se registra un nivel favorable predominante, con el 51,1% de la muestra de trabajadores de ACENESPAR, sede Lima.

Tabla 4

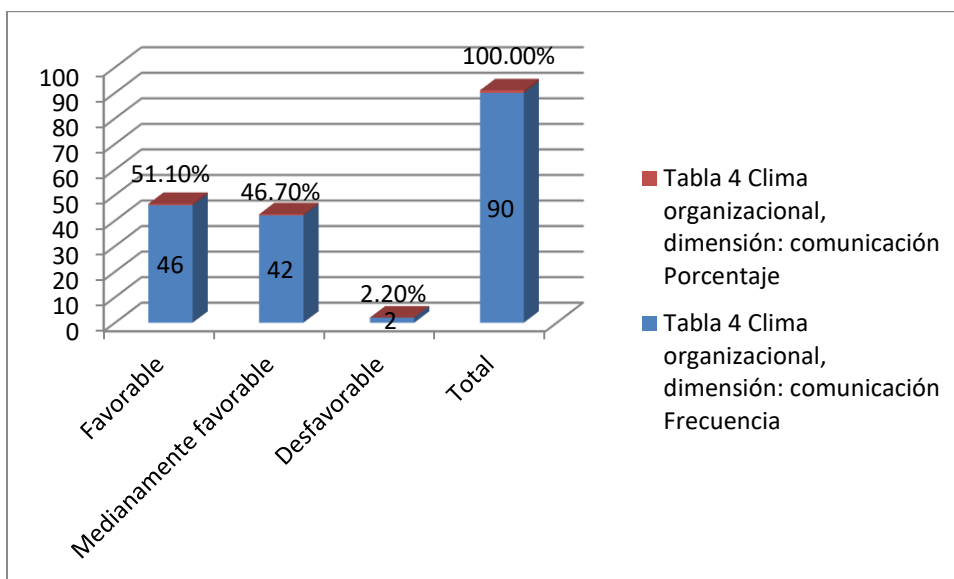
Clima organizacional, dimensión: comunicación.

	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	46	51,1%
Medianamente favorable	42	46,7%
Desfavorable	2	2,2%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.

Clima organizacional, dimensión: comunicación.



Respecto a la dimensión: comunicación de la variable: clima organizacional, es evidente un nivel favorable predominante, con el 51,1% de la muestra de trabajadores de ACENESPAR, sede Lima.

Tabla 5

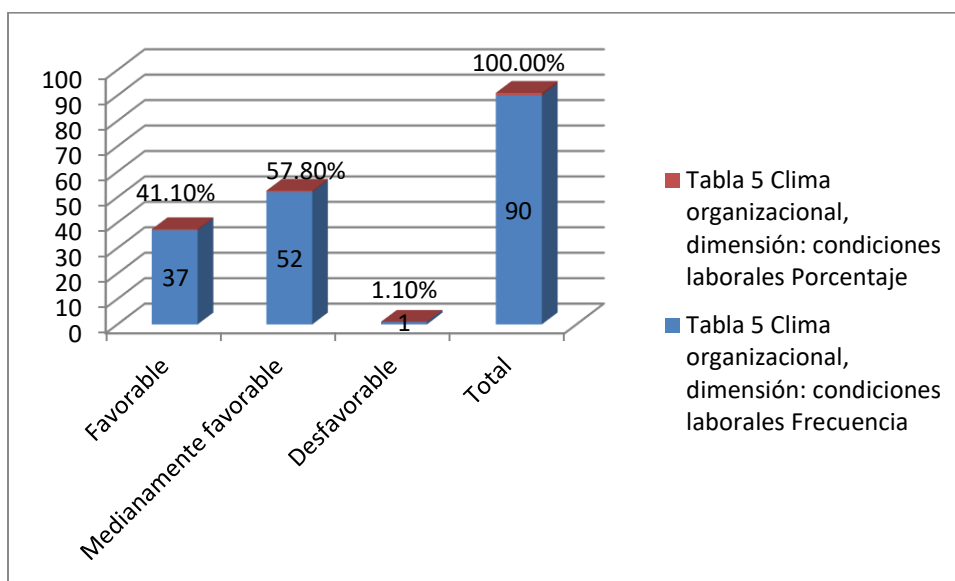
Clima organizacional, dimensión: condiciones laborales.

	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	37	41,1%
Medianamente favorable	52	57,8%
Desfavorable	1	1,1%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5.

Clima organizacional, dimensión: condiciones laborales.



Concerniente a la dimensión: condiciones laborales de la variable: clima organizacional, se percibe un predominio del nivel medianamente favorable, con el 57,8% de la muestra de trabajadores de ACENESPAR, sede Lima.

Tabla 6

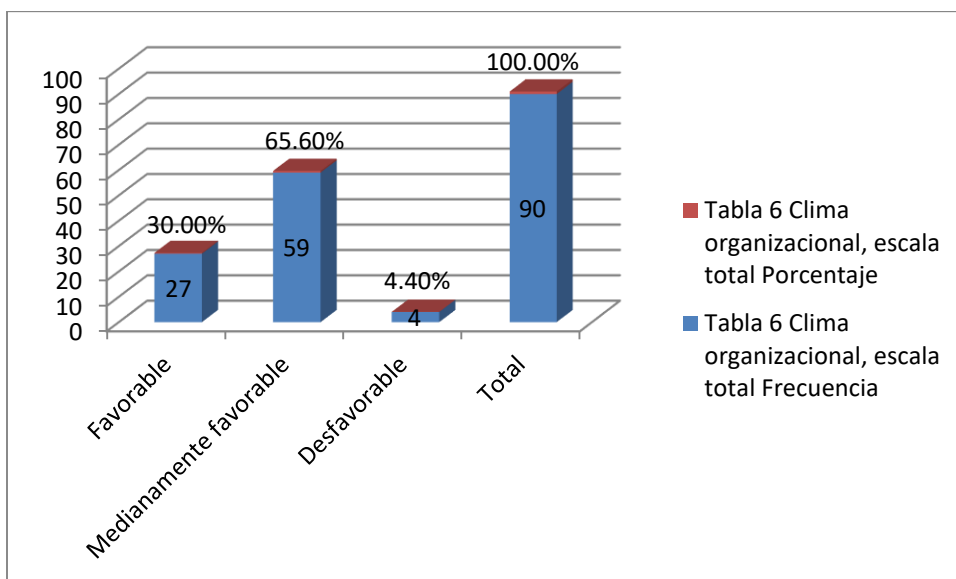
Clima organizacional, escala total.

	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	27	30,0%
Medianamente favorable	59	65,6%
Desfavorable	4	4,4%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6.

Clima organizacional, dimensión: comunicación



En cuanto a la escala total de la variable: clima organizacional, se registra un nivel medianamente favorable, que predomina con el 65,6% de la muestra de trabajadores de ACENESPAR, sede Lima.

4.2 RESULTADOS DESCRIPTIVOS DEL TOTAL Y LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DE ESTUDIO: DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 7

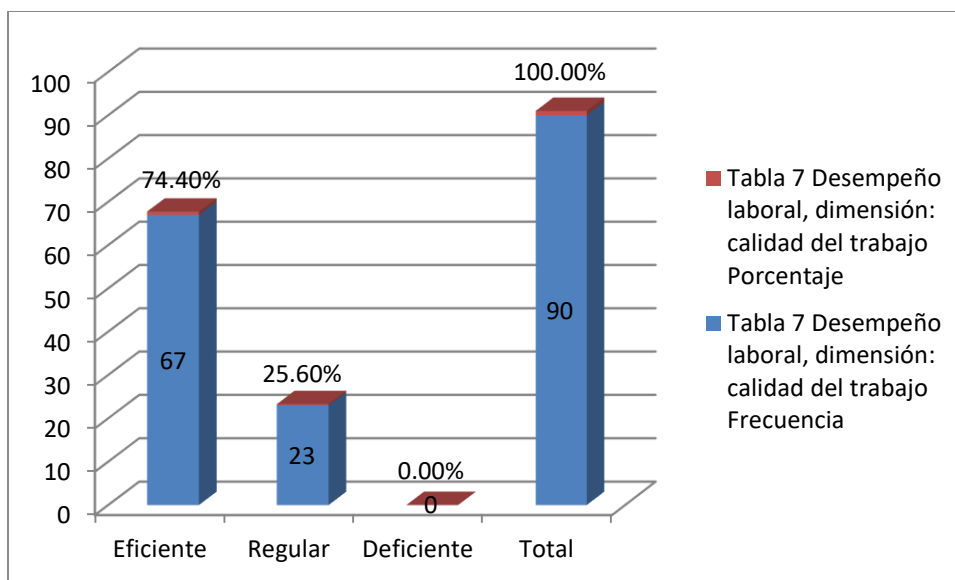
Desempeño laboral, dimensión: calidad del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	67	74,4%
Regular	23	25,6%
Deficiente	0	0,0%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7.

Desempeño laboral, dimensión: calidad del trabajo.



Relativo a la dimensión: calidad del trabajo de la variable: desempeño laboral, se observa un nivel eficiente predominante, con el 74,4% de la muestra de trabajadores de ACENESPAR, sede Lima.

Tabla 8

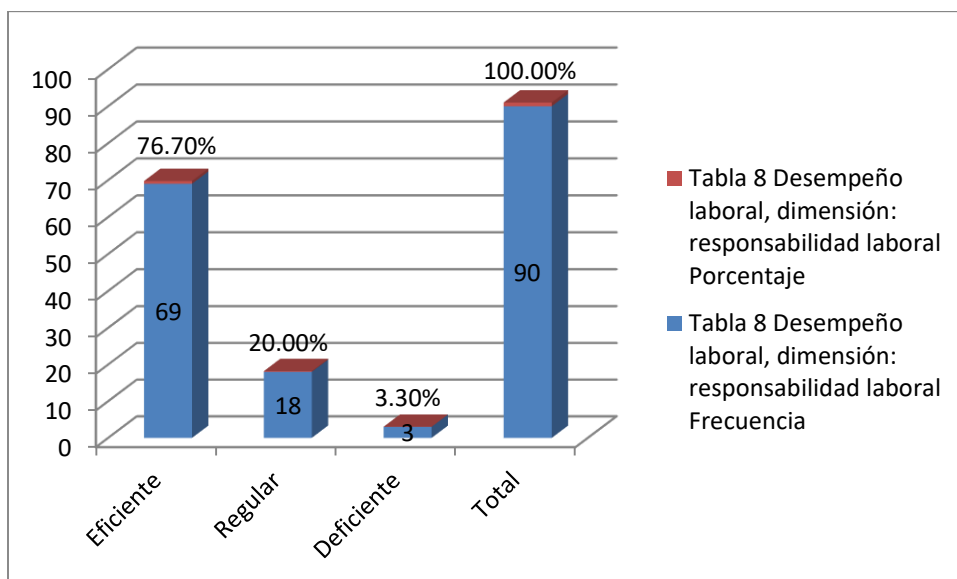
Desempeño laboral, dimensión: responsabilidad laboral.

	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	69	76,7%
Regular	18	20,0%
Deficiente	3	3,3%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8.

Desempeño laboral, dimensión: responsabilidad laboral.



Correspondiente a la dimensión: responsabilidad laboral de la variable: desempeño laboral, se aprecia un nivel eficiente predominante, con el 76,7% de la muestra de trabajadores de ACENESPAR, sede Lima.

Tabla 9

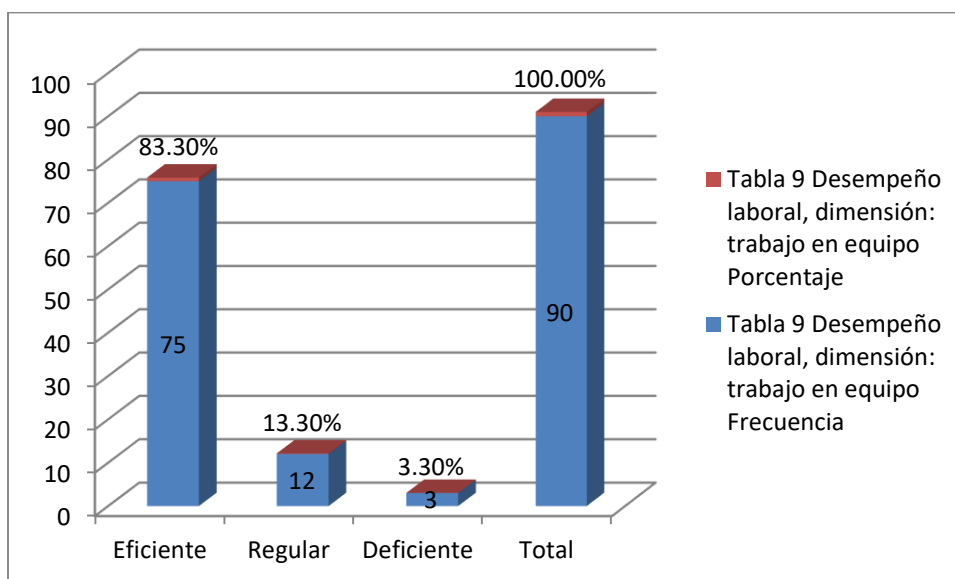
Desempeño laboral, dimensión: trabajo en equipo.

	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	75	83,3%
Regular	12	13,3%
Deficiente	3	3,3%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9.

Desempeño laboral, dimensión: trabajo en equipo.



Referente a la dimensión: trabajo en equipo de la variable: desempeño laboral, se advierte un nivel eficiente predominante, con el 83,3% de la muestra de trabajadores de ACENESPAR, sede Lima.

Tabla 10

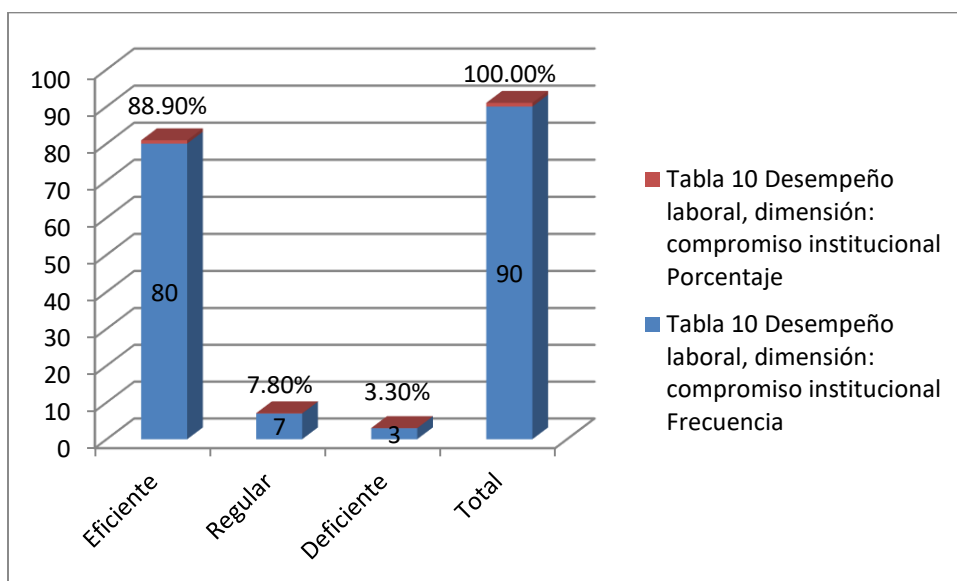
Desempeño laboral, dimensión: compromiso institucional.

	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	80	88,9%
Regular	7	7,8%
Deficiente	3	3,3%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10.

Desempeño laboral, dimensión: compromiso institucional.



Tocante a la dimensión: compromiso institucional de la variable: desempeño laboral, se observa un nivel eficiente favorable predominante, con el 88,9% de la muestra de trabajadores de ACENESPAR, sede Lima.

Tabla 11

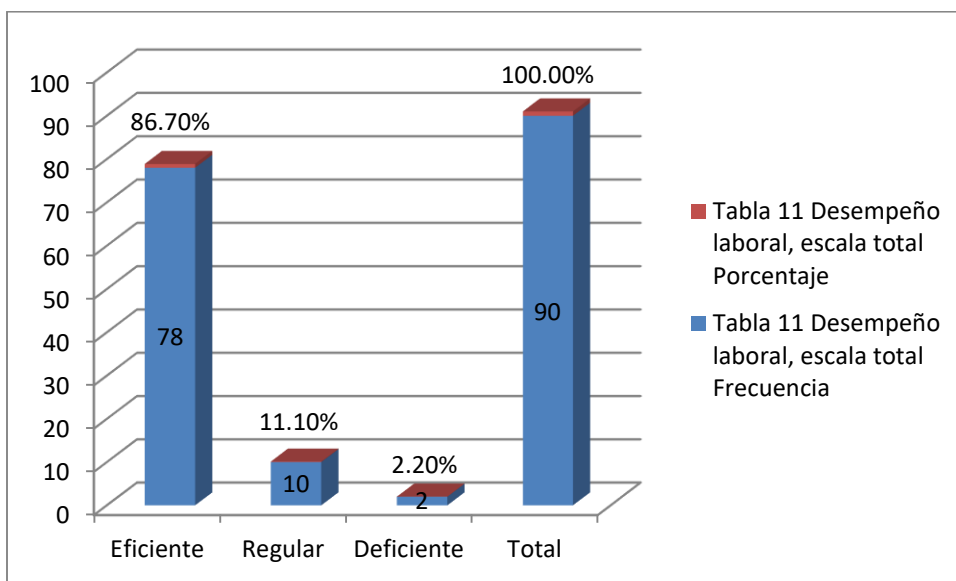
Desempeño laboral, escala total

	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	78	86,7%
Regular	10	11,1%
Deficiente	2	2,2%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11.

Desempeño laboral, escala total



Correspondiente a la escala total de la variable: desempeño laboral, se aprecia un nivel eficiente favorable predominante, con el 86,7% de la muestra de trabajadores de ACENESPAR, sede Lima.

4.3 Resultados Inferenciales

Prueba de normalidad

Para establecer la normalidad de los datos, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S), adecuada para muestras mayores a 50 sujetos; de esta manera, se procedió a obtener la normalidad de los datos de las variables de estudio y las dimensiones de la variable clima organizacional.

Tabla 12

Normalidad de datos de las variables de estudio con la prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S)

Variables	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0,107*	90	0,013
Desempeño laboral	0,114**	90	0,005
Autorrealización	0,090	90	0,068
Involucramiento laboral	0,081	90	0,199
Supervisión	0,073	90	0,200
Comunicación	0,083	90	0,171
Condiciones laborales	0,072	90	0,200

*. Significativo al nivel de $p < 0,05$.

** . Significativo al nivel de $p < 0,01$.

Fuente: Elaboración propia

Según los efectos registrados en la tabla 12, los valores K-S de las variables de estudio tienen un valor significativo al nivel de $p < 0,05$ y $p < 0,01$, respectivamente. En consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula de normalidad de datos; por tal razón, para la contrastación de la hipótesis general, se empleó una prueba no paramétrica como la correlación de Spearman para establecer la relación entre las variables de investigación.

En cuanto a las dimensiones de la variable de clima organizacional, se ha comprobado que ninguna de ellas presenta un valor K-S significativo al nivel 0,05. Por tanto, se acepta la hipótesis nula de normalidad de los datos. Por lo tanto, se ha optado por emplear la correlación lineal de Pearson para conocer la relación entre cada dimensión del clima organizacional y la variable Desempeño laboral a la hora de contrastar las hipótesis específicas.

4.2.2 Contrastación de hipótesis

4.2.2.1 Contrastación de la hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.

Tabla 13

Correlación de Spearman entre las variables de estudio.

		Desempeño laboral
Clima organizacional	Coefficiente de correlación de Spearman	0,499**
	Significación (unilateral)	0,000
	N	90

** Significativo al nivel de $p < 0,01$.

El valor del coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre las variables de estudio ($\rho = 0,499$) es estadísticamente significativo al nivel de $p < 0,01$. Este resultado indica que existe relación significativa y positiva entre las variables de investigación. Es decir, mientras mayor es la puntuación en la variable clima organizacional, mayor será la puntuación obtenida en la variable desempeño laboral por los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima.

Decisión: En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula de la hipótesis general de estudio.

Contrastación de las hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₁: Existe una relación significativa entre la dimensión: autorrealización y el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión: autorrealización y el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.

Tabla 14

Correlación de Pearson entre la dimensión: autorrealización y la variable Desempeño laboral.

		Desempeño laboral
Dimensión: autorrealización	Coefficiente de correlación de Pearson	0,466**
	Significación (unilateral)	0,000
	N	90

** Significativo al nivel de $p < 0,01$.

El valor del coeficiente de correlación de Pearson obtenido entre la dimensión; autorrealización y la variable Desempeño laboral ($r = 0,466$) es estadísticamente significativo al nivel de $p < 0,01$. Este resultado indica que existe relación significativa y positiva entre la mencionada dimensión y el desempeño laboral. En otros términos, mientras mayor es la puntuación en la dimensión: autorrealización, mayor será la puntuación obtenida en la variable Desempeño laboral por los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima.

Decisión: Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula de la primera hipótesis específica.

Hipótesis específica 2

H₂: Existe una relación significativa entre la dimensión: involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión: involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.

Tabla 15

Correlación de Pearson entre la dimensión: involucramiento laboral y la variable Desempeño laboral

		Desempeño laboral
Dimensión: involucramiento laboral	Coefficiente de correlación de Pearson	0,648**
	Significación (unilateral)	0,000
	N	90

** Significativo al nivel de $p < 0,01$.

El valor del coeficiente de correlación de Pearson obtenido entre la dimensión: involucramiento laboral y la variable Desempeño laboral ($r = 0,648$) es estadísticamente significativo al nivel de $p < 0,01$. Este resultado indica que existe relación significativa y positiva entre la referida dimensión y el desempeño laboral. Por tal razón, mientras mayor es la puntuación en la dimensión: involucramiento laboral, mayor será la puntuación obtenida en la variable desempeño laboral por los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima.

Decisión: En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula de la segunda hipótesis específica.

Hipótesis específica 3.

H₃: Existe una relación significativa entre la dimensión: supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión: supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.

Tabla 16

Correlación de Pearson entre la dimensión: supervisión y la variable Desempeño laboral.

		Desempeño laboral
Dimensión: supervisión	Coefficiente de correlación de Pearson	0,591**
	Significación (unilateral)	0,000
	N	90

** Significativo al nivel de $p < 0,01$.

El valor del coeficiente de correlación de Pearson obtenido entre la dimensión: supervisión y la variable Desempeño laboral ($r = 0,591$) es estadísticamente significativo al nivel de $p < 0,01$. Este resultado señala que existe relación significativa y positiva entre la citada dimensión y el desempeño laboral. En virtud de tal hallazgo, se puede afirmar que en tanto mayor sea la puntuación en la dimensión: supervisión, mayor será la puntuación alcanzada en la variable desempeño laboral por los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima.

Decisión: Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula de la tercera hipótesis específica.

Hipótesis específica 4

H₄: Existe una relación significativa entre la dimensión: comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión: comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.

Tabla 17

Correlación de Pearson entre la dimensión: comunicación y la variable Desempeño laboral.

		Desempeño laboral
Dimensión: comunicación	Coefficiente de correlación de Pearson	0,573**
	Significación (unilateral)	0,000
	N	90

** Significativo al nivel de $p < 0,01$.

El valor del coeficiente de correlación de Pearson obtenido entre la dimensión: comunicación y la variable Desempeño laboral ($r = 0,573$) es estadísticamente significativo al nivel de $p < 0,01$. Este resultado permite comprobar que existe relación significativa y positiva entre la dimensión citada y el desempeño laboral. Por lo cual, se puede establecer que en tanto mayor sea la puntuación en la dimensión: comunicación, mayor será la puntuación alcanzada en la variable Desempeño laboral por los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima.

Decisión: Por ende, se rechaza la hipótesis nula de la cuarta hipótesis específica.

Hipótesis específica 5

H₅: Existe una relación significativa entre la dimensión: condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión: condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.

Tabla 18

Correlación de Pearson entre la dimensión: condiciones laborales y la variable Desempeño laboral.

		Desempeño laboral
Dimensión:	Coefficiente de correlación de Pearson	0,567**
Condiciones laborales	Significación (unilateral)	0,000
	N	90

** Significativo al nivel de $p < 0,01$.

El valor del coeficiente de correlación de Pearson obtenido entre la dimensión: condiciones laborales y la variable desempeño laboral ($r = 0,567$) es estadísticamente significativo al nivel de $p < 0,01$. Este resultado evidencia que existe relación significativa y positiva entre la dimensión señalada y el desempeño laboral. En tal sentido, mientras mayor es la puntuación en la dimensión: condiciones laborales, mayor será la puntuación alcanzada en la variable Desempeño laboral por los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima.

Decisión: En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula de la quinta hipótesis específica.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

El objetivo de este estudio fue establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021. De acuerdo a los resultados obtenidos, al registrarse valores de Pearson significativos, se estaría comprobando que, efectivamente, ambas variables de investigación se relacionan estrechamente al haber sido medidos en los trabajadores de la muestra descrita. Esta relación significativa implica, además, una covarianza positiva, en el sentido de que cuando aumenta la puntuación en el clima organizacional, es decir, cuando la percepción de tal variable tiende a ser favorable, la puntuación en el desempeño laboral también registra una tendencia a incrementarse, es decir, a presentar un nivel eficiente. Este resultado corrobora lo ya encontrado por algunos estudiosos del tema, como es el caso de Githinji y Gachunga (2017) de Kenia, que tuvo como objetivo determinar el efecto del clima organizacional en el desempeño de los empleados en corporaciones estatales de Kenia. que en su investigación publicada los resultados concluyeron que el clima organizacional influye en el perfil laboral de los empleados de corporaciones estatales. Destacaron, además, la incidencia de algunos factores críticos que se configuran con mayor determinación dentro del clima, como la supervisión, el balance entre la vida personal-laboral y la diversidad de la fuerza de trabajo, y la autonomía.

También el estudio de Kakakhel et al. (2022), tuvo como objetivo definir los determinantes del clima que influyen en el desempeño de los empleados: un caso de Marble Industries Khyber Pakhtunkhwa, Pakistán, los resultados fueron que las

condiciones ambientales, las políticas y programas relacionados con la seguridad, los climas organizacionales, y las comunicaciones de seguridad estaban afectando significativamente el clima de seguridad, a su vez, el clima de seguridad se encontraba altamente relacionado con el desempeño de los empleados de las fábricas de mármol situadas en zonas industriales. Por su parte, Meza (2018), el objetivo fue identificar el nivel en que se encuentra el clima organizacional de la universidad Linda Vista, en Chiapas de México, constató la influencia del clima organizacional en el desempeño de los empleados de una universidad, encontrando correlación positiva entre dichas variables, concluyendo que cuanto mejor sea el clima en la institución, mejor podrán desempeñarse los colaboradores.

En nuestro medio, también se cuenta con trabajos relacionados con el tema de investigación, como el de Conde (2020), que encontró en un grupo de teleoperadores de una empresa privada una correlación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral. Asimismo, se reporta el trabajo de Quispe y Huamán (2017), que, en su estudio desarrollado en una muestra de colaboradores de las estaciones de servicio del distrito de Morales, San Martín, encontraron que el clima organizacional mantenía una relación baja, pero de nivel significativo, con el desempeño laboral, indicando que se registró un aceptable nivel de clima organizacional como resultado de un mejor desempeño laboral.

En la contrastación de las hipótesis específicas, se comprobó que todas las dimensiones del clima organizacional correlacionan significativa y positivamente con el desempeño laboral. Estos hallazgos se sustentan, en buena parte, en lo descrito por Castro y Espinoza (2020), Manjarrez, Egas, Campos, & Escobar

(2019), Tafur C. Perú, (2017). en su análisis del clima organizacional según el modelo de Palma (2004) utilizado para la elaboración de su cuestionario sobre clima laboral. Según este modelo, la autorrealización es la introyección que tiene el trabajador respecto a las oportunidades de autorrealización y desarrollo personal con proyección al futuro; el involucramiento laboral señala la identificación del trabajador con las metas de la empresa; la supervisión constituye el soporte monitoreado con pautas que brindan supervisores para el desempeño que forma parte de la labor del trabajador; la comunicación es la capacidad que muestran los trabajadores para relacionarse de manera clara y asertiva con toda la información correspondiente al funcionamiento de la empresa con los servicios y atención al cliente que brinda la empresa; y las condiciones laborales representan los aspectos económicos, expectativas salariales de los trabajadores y motivación social referente al cumplimiento de sus labores.

De otro lado, los resultados se apoyan también en lo postulado por Chavienato (2017) en su teoría del desempeño laboral, en el sentido de que los puntos más importantes a evaluar son: la calidad del trabajo efectuado según la eficiencia, la responsabilidad en equipo, y el compromiso institucional. Calidad del trabajo, que alude a un procedimiento mediante el cual la organización se responsabiliza por las necesidades y solicitudes de los empleados, considerando mecanismos que los hagan participar de todas las decisiones vitales en el trabajo; responsabilidad laboral, que hace referencia a la capacidad que tiene una persona para desenvolverse en una determinada labor, relacionada con el trabajo en equipo, que lo constituyen un grupo de sujetos que desarrolla una labor en base a objetivos comunes; y compromiso institucional, que viene a ser la capacidad de identificarse con la misión y visión de la institución, y se ve reflejada en la calidad laboral.

CONCLUSIONES

- 1) Los resultados obtenidos permiten comprobar que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.
- 2) Los resultados indican que existe una relación significativa entre la dimensión: autorrealización y el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.
- 3) Se comprobó, que existe relación significativa entre la dimensión: involucramiento y el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.
- 4) Se comprobó que existe relación significativa entre la dimensión: supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.
- 5) Asimismo, se comprobó que existe relación significativa entre la dimensión: comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.
- 6) Finalmente, se comprobó que existe relación significativa entre la dimensión: condiciones y el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda seguir fomentando un buen clima organizacional que permita mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.
2. Se recomienda fomentar la autorrealización en beneficio del desempeño de los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.
3. Continuar desarrollando un buen clima organizacional que permita el involucramiento laboral de todos los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.
4. Se recomienda continuar la política de supervisión para optimizar un buen desempeño laboral de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021.
5. Se recomienda seguir construyendo puentes de comunicación entre jefes y trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021 que permitan un buen desempeño laboral.
6. Se sugiere mejorar las condiciones laborales con incentivos profesionales que permitan un mejor desempeño de los trabajadores de ACENESPAR GC, sede Lima, 2021

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Bardales M. (2021). "Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la oficina nacional de procesos electorales del Perú – 2020" universidad científica del sur, carrera profesional de administración de empresas, tesis licenciada en Administración de Empresas. <https://hdl.handle.net/20.500.12805/2023>
- Bocanegra, F. y Segovia A. (2016). *Factores que impactan al clima organizacional en la dirección general de informática de la UANL* [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma de Nuevo León, México]. Repositorio institucional https://kipdf.com/factores-que-impactan-al-clima-organizacional-en-la-direccion-general-de-informa_5ad058dc7f8b9a74798b456c.html
- Cárdenas, L., Arciniegas, Y.C., & Barrera, M. (2009). Modelo de intervención en clima organizacional. *International Journal of Psychological Research*, 2(2), 121- 127.
- Castro, C. y Espinoza M. (2019). *Análisis del clima laboral basado en el modelo CL-SPC en una empresa de seguridad y vigilancia*. [Tesis de Licenciatura Universidad STM Chiclayo – Perú]. Repositorio institucional https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1808/1/TL_CastroUrdanivi_aCassandra_EspinozaYerrenMilagros.pdf
- Cerrón, S. (2018). *Coaching y desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018*. [Tesis de Licenciatura en Administración. Universidad Cesar Vallejo, Perú]. Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19578>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. Octava Edición. México. DF, México. Mac Graw Hill. Interamericana ediciones S.A. <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0447.%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%208a.%20%20ed.pdf>.
- Conde, J. (2020). *Clima laboral y satisfacción laboral en teleoperadores de una empresa privada del distrito de Cercado de Lima 2020*. Perú. [Tesis de

- Psicología]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo, Perú
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/63409>
- Corvera, K. (2019). *Salario emocional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” de oficina principal Cajabamba año 2019*. [Tesis Licenciado en Administración. Perú] Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
<https://hdl.handle.net/11537/23096>
- Davis, K. y Wnewetrom J. (1991). *El Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional*. México. Editorial McGraw Hill.
https://uachatec.com.mx/wpcontent/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf.
- Erra, C. (2020, marzo 23). *Administración científica, fundamentos y principios de Taylor*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/administracion-cientifica-fundamentos-y-principios-de-taylor/>
- Federico Gam Jaume y Triginé (2012). *Manual de Instrumento de Gestión y Desarrollo de las personas en las organizaciones*. Edición Libro electrónico ISBN 978-84-7978-332-7. Serie Administración/Marketing.
https://www.academia.edu/32732813/Manual_de_instrumentos_de_gestion_y_desarrollo_de_las_personas_en_las_organizaciones.
- Githinji, N. & Gachunga, H. (2017). *Influence of organizational climate on employee performance in state corporations in Kenya: A case of Kenya industrial estates limited*. *The Strategic Journal of Business & Change Management*,4(2),376-395
<http://strategicjournals.com/index.php/journal/article/view/438>.
- Gitlow H. y Shelly, G. (1987). *Mejorar la calidad y la productividad. Método Deming*”. *Guía Práctica para Mejorar su Decisión Competitiva*. Colombia. Grupo Editorial Norma. <https://biblioteca.ufm.edu/library/index.php/16790>.
- Informe técnico. *DEMOCRACIA EMPRESARIAL EN EL PERU*. INEI N° “2” noviembre 2020. Boletín – democracia_empresarial.pdf
https://www.inei.gob.pe/media/principales_indicadores/10-informe-tecnico-produccion-nacional-ago-2021.pdf.
- Kakakhel, S., Ahmad, K., & Tariq, M. (2017). *Determinants of safe organizational climate and its impact on employee performance: A case of Marble Industries*

- Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan.* [Artículo académico]
<https://journal.suit.edu.pk/index.php/sjms/article/view/84/html>.
- López, A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la universidad politécnica salesiana.* [Tesis de Licenciatura]Guayaquil–Ecuador.
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19811>.
- Manjarrez, N., Egas, M., Campos, J., & Escobar, H. (2019). *El clima organizacional y la repercusión en la satisfacción del personal en empresas hoteleras del cantón Quevedo. Ecuador.* Revista Científica Ecociencia.
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/283>.
- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad Linda vista, en Chiapas.* [Tesis de Maestría], Universidad de Montemorelos, México. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/901>
- Palacios. M (2019). “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí –Ecuador” [tesis Para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10989>
- Rassa, J. (2017). *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza, agencia Chimbote 2017.* En Universidad Cesar vallejo. [Tesis de licenciatura en administración. Perú]. Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30341>
- Ruíz N. (2021) *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-essalud, Lambayeque-Perú, 2019* Universidad del Pacifico unidad de posgrado Grado Académico de Magíster en Gestión Pública <https://hdl.handle.net/11354/2912>
- Tafur, C. (2017). *Clima Laboral en los colaboradores de una agencia de aduanas en la Provincia Constitucional del Callao, 2017.* [Tesis de Licenciatura en Psicología]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2699>

- Torres, C. (2020). Gestión del recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de urología Hospital Policía Nacional del Perú Luis Nicacio Sáenz 2019 (tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres. Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/6447>
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa UNAM – Nicaragua* [Tesis de licenciatura] <https://1library.co/document/z3ew0j8q-organizacional-incidencia-desempeno-trabajadores-administrativos-facultad-multidisciplinaria-matagalpa.html>.
- OIT, (2020). *Panorama laboral América latina y el Caribe*. https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_764630/lang-es/index.htm
- Ouweneel, E., Breukelen, W. V. (2012). The mediating role of burnout and work engagement in the relationship between a job challenge and job hindrance and organizational outcomes.
- Quispe, B. & Huamán, H. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del distrito de Morales, 2017*. [Tesis de pregrado]. Universidad Peruana Unión. Tarapoto -Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/906>.
- Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia, - Bogotá*. [Tesis de Licenciatura Universidad Externado de Colombia, 2018., 2019]. Consultado en línea en la Biblioteca Digital de Bogotá <https://www.bibliotecadigitaldebogota.gov.co/resources/3240018/>.

ANEXOS

TITULO: LA RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE ACENESPAR-GC. CEDE LIMA 2021

AUTOR (a): Bachiller Paolo André Rizo- Patrón Torres

TÍTULO: Lic. En Administración

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	METODO		
<p>a. Problema Principal ¿Cuál es la relación del clima Organizacional con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC. cede Lima 2021?</p> <p>b.Problemas Específicos:</p> <p>1 ¿Cuál es la relación de la Autorrealización con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC? cede Lima 2021?</p> <p>2 ¿Cuál es la relación del Involucramiento laboral con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC? cede Lima 2021?</p>	<p>a. Objetivos General. Determinar la relación del clima Organizacional con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC. cede Lima 2021</p> <p>b.Objetivos Específicos:</p> <p>1.Determinar la relación de la Autorrealización con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC. cede Lima 2021</p> <p>2.Determinar la relación del Involucramiento laboral con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC. cede Lima 2021?</p>	<p>a. Hipótesis principal. Ha: Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC. cede Lima 2021</p> <p>b. Hipótesis específicas.</p> <p>1.Existe una relación significativa entre la Autorrealización con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC. cede Lima 2021</p> <p>2. Existe una relación significativa entre el Involucramiento laboral con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC. cede Lima 2021?</p> <p>3.Existe una relación significativa entre la Supervisión con el</p>	<p>Variable 1</p> <p>CLIMA ORGANIZACIONAL</p>	Autorrealización	-Desarrollo. -Crecimiento personal y profesional	1,6,11,16,21,26,31,36,41 y 46	<p>a) Población. 101 trabajadores</p> <p>b) Muestra: muestreo probabilístico.</p> <p>80 trabajadores</p> <p>Diseño correlacional</p> <p>Tipo de investigación trasversal</p> <p>Ordinal</p> <p>Deficiente (31-72) Regular (73-114) Eficiente (115-155)</p>		
				Involucramiento laboral	-Valores organizacionales. - Compromiso.	2,7,12,17,22,27,32,37,42 y 47			
				Supervisión	-Monitoreo. -Control de actividades.	3,8,13,18,23,28,33,38,43 y 48			
				Comunicación	-Fluidez -Celeridad -Claridad -Coherencia	4,9,14,19,24,29,34,39,44 y 49			
				Condiciones Laborales	-Materiales -Medios económicos	5,10,15,20,25,30,35,40,45 y 50			
			<p>Variable 2</p>			Calidad del trabajo.		Capacidad minuciosa	1,2,3,4,5
								Iniciativa laboral	6,7,8.
								Metodología coherente	9,10,11
						Responsabilidad laboral.		Actuación con eficiencia y autonomía	12,13,14
								Capacidad de solución de problemas	15,16,17

<p>3 ¿Cuál es la relación de Supervisión con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC? cede Lima 2021?</p> <p>4 ¿Cuál es la relación de Comunicación con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC? cede Lima 2021?</p> <p>5 ¿Cuál es la relación de las Condiciones Laborales con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC? cede Lima 2021?</p>	<p>3.Determinar la relación de Supervisión con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC. cede Lima 2021</p>	<p>desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC. cede Lima 2021</p>	<p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>Trabajo en equipo.</p>	<p>Capacidad de integración</p>	<p>18,19,20 21,22</p>	
	<p>4.Determinar la relación de Comunicación con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC. cede Lima 2021</p>	<p>4.Existe una relación significativa entre la Comunicación con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC. cede Lima 2021</p>			<p>Liderazgo en labores en conjunto</p>	<p>23,24 25,26</p>	
	<p>5.Determinar la relación de las Condiciones Laborales con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC. cede Lima 2021</p>	<p>5.Existe una relación significativa entre las Condiciones Laborales con el desempeño Laboral en los trabajadores de ACENESPAR-GC. cede Lima 2021</p>			<p>Nivel de compromiso</p>	<p>27,28,29</p>	
					<p>Asumir Responsabilidades</p>	<p>30,31</p>	

ANEXO 2
Instrumentos.

ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

Autor: Sonia Palma

sexo: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

Fecha: _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N		Ningun o nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus Empleados					

7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye Adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su Responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de Desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de Comunicación					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					

25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

Elaborado por Sonia Palma.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	: Escala de Clima Laboral. Autor : Sonia Palma Carrillo.
Procedencia	: Perú.
Estandarización	: Estandarizado en Lima Metropolitana con una muestra de 1323trabajadores dependientes de una empresa de producción y de servicios tanto estatales como particulares.
Administración	: Individual y colectiva.
Tiempo Aplicación	: De 15 a 30 minutos aproximadamente.
Significación	: Evalúa el nivel de clima laboral de Trabajadores.
Tipificación	: Baremado percentiles generales para muestra total por sexo, jerarquía laboral, tiempo de servicio, turno y edad.
Dimensiones que Evalúa	: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales

ANEXO 3 Instrumentos.

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) compañero(a) de trabajo:

El siguiente cuestionario, tiene como finalidad, medir el nivel de desempeño de los trabajadores de la Agencia Financiera Confianza, sede Chimbote. Estableciéndose, preguntas que permitan recaudar la información necesaria para el presente estudio. Recordando, que la información suministrada por Usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

Recuerde que para estas afirmaciones *no hay respuestas correctas o incorrectas*, por favor responda *sinceramente* cada afirmación, y no olvide *marcar solo una opción* en cada afirmación

Área Laboral: _____

SEXO: _____

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN	ÍTEMS	Valoración				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
CALIDAD DE TRABAJO	1. Produce o realiza un trabajo sin errores.					
	2. Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
	3. Realiza un trabajo ordenado.					
	4. Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.					
	5. Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
	6. Produce o realiza un trabajo metódico.					
	7. Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
	8. Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.					

	9. Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.						
	10. Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.						
	11. Puede trabajar independientemente.						
RESPONSABILIDAD	12. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.						
	13. Mantiene al Jefe de la agencia informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.						
	14. Transmite esta información oportunamente.						
	15. Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior de su área.						
	16. Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.						
	17. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.						
TRABAJO EN	18. Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del área de trabajo.						
	19. Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.						
	20. Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo en su área de labores.						
	21. Colabora con actividades extraordinarias a su función a su área de trabajo.						
	22. Conoce la Misión y Visión de la Agencia Financiera Confianza.						
	23. Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.						
	24. Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.						
	25. Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente.						
	26. Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.						
COMPROMISO	27. Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.						
	28. Demuestra respeto hacia los usuarios.						
	29. Demuestra respeto a sus superiores.						
	30. Demuestra respeto a sus colegas.						
	31. Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.						

GRACIAS

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

Técnica e instrumento: Encuesta / Cuestionario.

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el Desempeño Laboral.

Autor original: Adaptado de Llagas, *Motivación y su relación con el Desempeño Laboral (2017)*.

Forma de aplicación: Colectiva.

Medición: Nivel de desempeño laboral.

Administración: Trabajadores de la Agencia Financiera Confianza, sede Chimbote.

Tiempo de aplicación: 30 minutos.

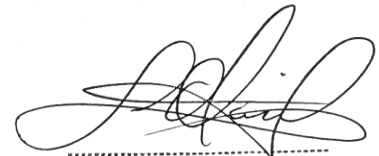
RELACIÓN DEL PERSONAL (ANEXO 4)

PERSONAL DE ACENESPAR – CLUD CIUDAD (CAMACHO) SEGÚN LOS NIVELES DE ORGANIZACION		
NUMERO DE TRABAJADORES		
PERSONAL ADMINISTRATIVO	Gerente General	1
	Sub Gerente	1
	JEFE DE RR.HH.	1
	Asistente de Contabilidad	4
	Personal de Logística	4
	Asistente de logística	2
	Área de Eventos y contratos	3
	Asistente administrativo	4
PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES	Mantenimiento	9
	Mozos	20
	Limpieza	4
	Personal de Seguridad	9

PERSONAL DE ACENESPAR – CLUD DE VERANO (CURAYAKU – SAN BARTOLO) SEGÚN LOS NIVELES DE ORGANIZACION		
NUMERO DE TRABAJADORES		
PERSONAL ADMINISTRATIVO	Gerente General	-
	Sub Gerente	1
	JEFE DE RR.HH.	-
	Asistente de Contabilidad	-
	Personal de Logística	1
	Asistente de logística	-
	Área de Eventos y contratos	-
	Asistente administrativo	1
PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES	Mantenimiento	4
	Mozos	-
	Limpieza	4
	Personal de Seguridad	3


 Jorge G. Olivares Ballena
 JEFE DE RR. HH.
 ACENESPAR - GC

PERSONAL DE ACENESPAR – CENTRO DE ESPARCIMIENTO (NAÑA) SEGÚN LOS NIVELES DE ORGANIZACION		
NUMERO DE TRABAJADORES		
PERSONAL ADMINISTRATIVO	Gerente General	1
	Sub Gerente	1
	JEFE DE RR.HH.	1
	Asistente de Contabilidad	1
	Personal de Logística	2
	Asistente de logística	
	Área de Eventos y contratos	
	Asistente administrativo	4
PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES	Mantenimiento	5
	Mozos	4
	Limpieza	4
	Personal de Seguridad	5



Jorge G. Olivares Ballena
JEFE DE RR. HH.
ACENESPAR - GC

Jueces	Juez 1		Juez 2		Juez 3		Juez 4		Juez 5		V de Aiken		Decisión		Descriptivo	P VALOR	
Item	C	G	C	G	C	G	C	G	C	G	C	G	C	G	válido	C	G
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	4	5	0.80	1.00	valido	0.32	0.32
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
5	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	4	5	0.80	1.00	valido	0.32	0.32
6	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	4	5	0.80	1.00	valido	0.32	0.32
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
25	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	5	4	1.00	0.80	valido	0.32	0.32
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
27	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	4	5	0.80	1.00	valido	0.32	0.32
28	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	5	4	1.00	0.80	valido	0.32	0.32
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1.00	1.00	valido	0.32	0.32
31	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	4	5	0.80	1.00	valido	0.32	0.32
Total													0.96	0.98			

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (ANEXO 5)

Coefficiente de Validez de AIKEN (V):
$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

Para el constructo:

$C = \frac{30}{31} = 0.96 = \text{Valido}$

Para la Gramática:

$G = \frac{30.6}{3} = 0.98 = \text{Válido}$

ANEXO 1

**USMP FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y RR.HH.
HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

ALVARADO ROSILLO FREDY ALBERTO

.....

1.2 Cargo e institución donde labora:

...DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING -
USMP.....

.....

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

“CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL”

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check(\checkmark) o una aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	X		X		
ÍTEM 2	X		X		
ÍTEM3	X		X		
ÍTEM4	X		X		
ÍTEM5	X		X		
ÍTEM6	X		X		
ÍTEM7	X		X		
ÍTEM8	X		X		
ÍTEM9	X		X		
ÍTEM10	X		X		
ÍTEM 11	X		X		
ÍTEM 12	X		X		
ÍTEM 13	X		X		
ÍTEM 14	X		X		
ÍTEM 15	X		X		

ÍTEM 16	X		X		
ÍTEM 17	X		X		
ÍTEM 18	X		X		
ÍTEM 19	X		X		
ÍTEM 20	X		X		
ÍTEM 21	X		X		
ÍTEM 22	X		X		
ÍTEM 23	X		X		
ÍTEM 24	X		X		
ÍTEM 25	X		X		
ÍTEM 26	X		X		
ÍTEM 27	X		X		
ÍTEM 28	X		X		
ÍTEM 29	X		X		
ÍTEM 30	X		X		
ÍTEM 31	X		X		

APORTES Y SUGERENCIAS:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lima, ...14... de Noviembre del 2021.



Mg. Freddy Alvarado Rosillo
Director Escuela Profesional de Marketing

Firma del informante
DNI N° 08773202
Telf: 999098916

ANEXO1

**USMP FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y RR.HH.
HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Dr. Vergara Herrera, Julio.

1.2 Cargo e institución donde labora:

Docente de Posgrado de La Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras - USMP

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

“CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL”

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (√) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	√		√		
ÍTEM 2	√		√		
ÍTEM3	√		√		
ÍTEM4	√		√		
ÍTEM5	√		√		
ÍTEM6	√		√		
ÍTEM7	√		√		
ÍTEM8	√		√		
ÍTEM9	√		√		
ÍTEM10	√		√		
ÍTEM 11	√		√		
ÍTEM 12	√		√		
ÍTEM 13	√		√		
ÍTEM 14	√		√		
ÍTEM 15	√		√		
ÍTEM 16	√		√		
ÍTEM 17	√		√		

ÍTEM 18	√		√		
ÍTEM 19	√		√		
ÍTEM 20	√		√		
ÍTEM 21	√		√		
ÍTEM 22	√		√		
ÍTEM 23	√		√		
ÍTEM 24	√		√		
ÍTEM 25	√		√		
ÍTEM 26	√		√		
ÍTEM 27	√		√		
ÍTEM 28	√		√		
ÍTEM 29	√		√		
ÍTEM 30	√		√		
ÍTEM 31	√		√		

APORTES Y SUGERENCIAS:

El instrumento "CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL", está apto para su aplicación, continúe con su investigación.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lima, 3 de Noviembre del 2021.



Firma del informante
DNI N° 29606921

ANEXO 1

USMP FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y RR.HH.
HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Girón Franco, Graciela Lisbeth
.....

1.2 Cargo e institución donde labora:

Coordinadora de Proyectos de Investigación – Empresa The Lima Consulting Group
Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP.
.....

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

“CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL”

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o una aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	X		X		
ÍTEM 2		X	X		El ítem debería llegar solo hasta los objetivos de trabajo. El aspecto de demostrar iniciativa en la realización de actividades corresponde a la iniciativa laboral.
ÍTEM3	X		X		
ÍTEM4	X		X		
ÍTEM5		X	X		La redacción del ítem es adecuada, siempre y cuando corresponda al indicador iniciativa laboral.

ÍTEM6		X			El trabajo metódico está más alineado a la capacidad minuciosa, este ítem es similar al ítem 3, podría generar confusión. Podría incluirse dentro del ítem 3: Produce o realiza un trabajo ordenado / metódico.
ÍTEM7	X		X		
ÍTEM8	X		X		
ÍTEM9	X		X		
ÍTEM10	X		X		
ÍTEM 11	X		X		
ÍTEM 12	X		X		
ÍTEM 13	X		X		
ÍTEM 14	X		X		
ÍTEM 15	X		X		
ÍTEM 16	X		X		
ÍTEM 17	X		X		
ÍTEM 18	X		X		
ÍTEM 19	X		X		
ÍTEM 20	X		X		
ÍTEM 21	X		X		
ÍTEM 22	X		X		
ÍTEM 23	X		X		
ÍTEM 24	X		X		
ÍTEM 25	X			X	El ítem requiere una ligera modificación en la redacción para que sea más comprensible. Se sugiere redactar este ítem incluyendo al equipo de trabajo: <i>Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que afecten al equipo de trabajo directamente.</i>
ÍTEM 26	X		X		
ÍTEM 27		X	X		Este ítem corresponde al indicador Asumir Responsabilidades, se sugiere ubicarlo al final del cuestionario.

ÍTEM 28	X			X	Se sugiere ser más explícitos en este ítem, para evitar confusión. <i>Demuestra respeto hacia los usuarios de ACENESPAR.</i>
ÍTEM 29	X		X		
ÍTEM 30	X		X		
ÍTEM 31		X	X		Este ítem corresponde al indicador Nivel de compromiso, debería ubicarse al inicio del bloque Compromiso

APORTES Y SUGERENCIAS:

El párrafo correspondiente a la presentación del cuestionario evidencia errores de puntuación y redacción. Se sugiere redactarlo de la siguiente manera:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad medir el nivel de desempeño laboral, estableciéndose preguntas que permitan recaudar la información necesaria para el presente estudio. Cabe mencionar, que la información suministrada por usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

Lima, 14 de noviembre del 2021.



Firma del informante
DNI N° 40040174
Telf.: 967 734 706

ANEXO 1

**USMP FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y RR.HH.
HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

ENRÍQUEZ VEREAU, JORGE LUIS

1.2 Cargo e institución donde labora:

ESCUELA DE ESTUDIOS SUPERIORES-CPAL

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

“CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL”

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check(\checkmark) o una aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	X		X		
ÍTEM 2	X		X		
ÍTEM3	X		X		
ÍTEM4	X		X		
ÍTEM5	X		X		
ÍTEM6	X		X		
ÍTEM7	X		X		
ÍTEM8	X		X		
ÍTEM9	X		X		
ÍTEM10	X		X		
ÍTEM 11	X		X		
ÍTEM 12	X		X		
ÍTEM 13	X		X		
ÍTEM 14	X		X		
ÍTEM 15	X		X		

ITEM 16	X		X		
ITEM 17	X		X		
ITEM 18	X		X		
ITEM 19	X		X		
ITEM 20	X		X		
ITEM 21	X		X		
ITEM 22	X		X		
ITEM 23	X		X		
ITEM 24	X		X		
ITEM 25	X		X		
ITEM 26	X		X		
ITEM 27	X		X		
ITEM 28	X		X		
ITEM 29	X		X		
ITEM 30	X		X		
ITEM 31	X		X		

APORTES Y SUGERENCIAS:

.....

.....

.....


.....

.....

.....

.....

Lima, 28 de Abril del 2022.



Mg. Jorge Luis Enriquez Verbeau
 CPSP 7050
 Asesor metodológico
 Escuela de Estudios Superiores - CPAL

Firma del informante
 DNI N° 10277753.....
 Telf: 999011192.....

ANEXO1

**USMP FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y RR.HH.
HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Barriga Vásquez, Milagritos

1.2 Cargo e institución donde labora:

Docente Asesora de Metodología Posgrado y Pregrado USMP

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

“CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL”

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o una aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

Nº DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM3	✓		✓		
ÍTEM4	✓		✓		
ÍTEM5	✓		✓		
ÍTEM6	✓		✓		
ÍTEM7	✓		✓		
ÍTEM8	✓		✓		
ÍTEM9	✓		✓		
ÍTEM10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		

ITEM 18	✓		✓		
ITEM 19	✓		✓		
ITEM 20	✓		✓		
ITEM 21	✓		✓		
ITEM 22	✓		✓		
ITEM 23	✓		✓		
ITEM 24	✓		✓		
ITEM 25	✓		✓		
ITEM 26	✓		✓		
ITEM 27	✓		✓		
ITEM 28	✓		✓		
ITEM 29	✓		✓		
ITEM 30	✓		✓		
ITEM 31	✓		✓		

APORTES Y SUGERENCIAS:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lima, 7de Diciembre del 2021.



Firma del informante
DNI N° 10494088
Telf: 9835697