



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
GLOBALES**

**Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los
trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.**

TESIS

**Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de
Negocios Globales**

AUTORA

**Rojas Mozombite, Cecilia Vanessa
ORCID: 0009-0006-9845-2321**

ASESORA

**CASAS QUISPE, MARÍA ISABEL
ORCID: 0000-0002-0445-374X**

**Lima, Peru
2023**

Metadatos Complementarios

Datos de la autora

Rojas Mozombite, Cecilia Vanessa

Tipo de documento de la Autora: DNI

Número de documento de identidad de la Autora: 75391618

Datos de la asesora

Casas Quispe, María Isabel

Tipo de documento de la Asesora: DNI

Número de documento de identidad de la Asesora: 45705128

Datos del jurado

JURADO 1: Villar Córdova, Icochea Mario Andrés Martín, DNI 07877999, ORCID 0000-0002-0786-6531

JURADO 2: Mendez Vicuña, Carlos Alberto, DNI 07128084, ORCID 0000-0001-7809-5781

JURADO 3: Márquez Peirano, Alejandro Andres, DNI 07704715, ORCID 0000-0002-9681-0141

JURADO 4: Gil Trelles, Nicanor Luis, DNI 25752667, ORCID 0000-0003-3620-0664

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 416016

DEDICATORIA

Dedicada a mis padres por sus esfuerzos y apoyo incondicional, acompañándome desde el primer momento y estar conmigo en este camino de crecimiento en el ámbito profesional.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a mi asesora Isabel Casas por su apoyo, enseñanza, en todo el proceso de elaboración de la investigación y a la empresa Invercoes SAC que me permitió recopilar información para desarrollar la presente tesis.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa INVERCOES SAC, se divide en los siguientes capítulos; en el capítulo I se revisó el problema de la empresa y se hizo el diagnóstico aplicando un FODA 2.0 que permitió evaluar los factores externos e internos de la empresa permitiendo obtener una perspectiva general de la situación.

En el capítulo II se citó antecedentes nacionales e internacionales relevantes para esta investigación. Además, se citó teorías de distintos autores para cada una de las variables, a su vez se describió los conceptos de los términos básicos.

En el capítulo III se desarrolló la hipótesis general y específicas, la matriz de operacionalización de las variables y la matriz de consistencia.

Por otro lado, en el capítulo IV se describió el tipo, método y diseño de investigación de la presente tesis, así como los instrumentos de obtención de datos según la escala de Likert que permitió codificar y analizar las respuestas brindadas por los trabajadores de la empresa.

En el capítulo V se agregó los resultados de las encuestas, el análisis de interpretación de resultados descriptivos e inferenciales. Además, se agregó discusión de resultados; donde se compara los resultados estadísticos de la presente tesis con los resultados estadísticos de las tesis citadas en los antecedentes nacionales, a su vez se agregó un benchmarking y un cronograma de actividades donde se detalla estrategias enfocadas en solucionar problemas que presenta la empresa.

Finalmente, en el capítulo VI se agregó las conclusiones y recomendaciones.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	XV
ABSTRACT	XVI
RÉSUMÉ	XVII
CAPÍTULO I	18
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	18
1.1 Formulación del problema	18
1.1.1 Planteamiento del problema	18
1.1.1.1 Diagnóstico de la empresa	20
1.1.1.2 Pronóstico	26
1.1.1.3 Control de pronóstico	27
1.1.2 Problema principal	28
1.1.3 Problemas secundarios	28
1.2 Objetivos generales y específicos	29
1.2.1 Objetivo general	29
1.2.2 Objetivos específicos	29
1.3 Justificación o importancia del estudio	30
1.3.1 Justificación	30
1.3.1.1 Justificación Teórica	30
1.3.1.2 Justificación Práctica	30
1.3.1.3 Justificación Metodológica	31

1.3.2 Importancia	31
1.4 Alcance y Limitaciones	31
1.4.1 Alcance	31
1.4.2 Limitaciones	32
1.4.2.1 Limitación teórica	32
1.4.2.2 Limitación Espacial	32
1.4.2.3 Limitación Temporal	32
CAPÍTULO II	33
MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL	33
2.1 Antecedentes de la investigación	33
2.1.1 Antecedentes Nacionales	33
2.1.2 Antecedentes Internacionales	35
2.2 Bases teórico-científicas	36
2.2.1 Marco histórico	36
2.2.2.1 Clima Organizacional	36
2.2.2.2 Desempeño Laboral	39
2.2.2 Marco legal	41
2.2.3 Marco teórico	43
2.2.3.1 Clima Organizacional	43
2.2.3.2 Desempeño Laboral	53
2.3 Definición de términos básicos	63

2.4 Estado del arte	65
CAPÍTULO III	69
HIPÓTESIS Y VARIABLES	69
3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos	69
3.1.1 Hipótesis general	69
3.1.2 Hipótesis específicas	69
3.2 Las variables de estudio y su operacionalización	70
3.2.1 Matriz de operacionalización de las variables	72
3.3 Matriz lógica de consistencia	74
CAPÍTULO IV	76
MÉTODO	76
4.1 Tipo y método de investigación	76
4.1.1 Tipo	76
4.1.2 Enfoque	76
4.1.3 Alcance	76
4.1.4 Método	76
4.2 Diseño específico de investigación	77
4.2.1 Diseño no experimental	77
4.2.2 Corte	77
4.3 Población	77
4.4 Instrumentos de obtención de datos	78

4.4.1 Validez del instrumento.....	81
4.4.2 Confiabilidad del instrumento.....	81
4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	83
4.6 Procedimiento de ejecución del estudio:.....	83
CAPÍTULO V.....	85
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	85
5.1 Análisis e interpretación de los resultados.....	85
5.1.1 Análisis e interpretación de los resultados descriptivos	111
5.1.2 Análisis e interpretación de los resultados inferenciales	114
5.2 Discusión de resultados	131
5.3. Benchmarking	134
5.4. Cronograma para la mejora de actividades	139
CAPÍTULO VI.....	140
6.1 Conclusiones	140
6.2 Recomendaciones	142
REFERENCIAS.....	147

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resumen de procesamiento de casos	82
Tabla 2 Alfa de Cronbach	82
Tabla 3 Estadísticas de total de elemento	82
Tabla 4 Pregunta 01	85
Tabla 5 Pregunta 02	86
Tabla 6 Pregunta 03	87
Tabla 7 Pregunta 04	88
Tabla 8 Pregunta 05	89
Tabla 9 Pregunta 06	90
Tabla 10 Pregunta 07	91
Tabla 11 Pregunta 08	93
Tabla 12 Pregunta 09	94
Tabla 13 Pregunta 10	95
Tabla 14 Pregunta 11	96
Tabla 15 Pregunta 12	97
Tabla 16 Pregunta 13	98
Tabla 17 Pregunta 14	99
Tabla 18 Pregunta 15	100
Tabla 19 Pregunta 16	101
Tabla 20 Pregunta 17	102
Tabla 21 Pregunta 18	103
Tabla 22 Pregunta 19	104

Tabla 23 Pregunta 20	105
Tabla 24 Pregunta 21	106
Tabla 25 Pregunta 22	107
Tabla 26 Pregunta 23	108
Tabla 27 Pregunta 24	109
Tabla 28 Pregunta 25	110
Tabla 29 Género de colaboradores	111
Tabla 30 Función que desempeña el colaborador.....	112
Tabla 31 Sucursal donde labora el colaborador	112
Tabla 32 Tiempo que lleva laborando en la empresa	113
Tabla 33 Tabla cruzada de las variables clima organizacional y desempeño laboral.....	114
Tabla 34 Prueba Chi cuadrado de la hipótesis general	115
Tabla 35 Tabla de medidas simétricas	115
Tabla 36 Tabla cruzada de la dimensión estructura organizacional y variable desempeño laboral	116
Tabla 37 prueba chi cuadrado de la hipótesis específica	116
Tabla 38 Tabla de medidas simétricas	117
Tabla 39 Tabla cruzada de la dimensión responsabilidad y la variable desempeño laboral.....	118
Tabla 40 Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica	118
Tabla 41 Tabla de medidas simétricas	119
Tabla 42 Tabla cruzada de la dimensión recompensa y la variable desempeño laboral.....	119
Tabla 43 Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica	120
Tabla 44 Tabla de medidas simétricas	120

Tabla 45 Tabla cruzada de la dimensión riesgo y la variable desempeño laboral	121
Tabla 46 Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica	121
Tabla 47 Tabla de medidas simétricas	122
Tabla 48 Tabla cruzada de la dimensión relaciones y la variable desempeño laboral	123
Tabla 49 Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica	123
Tabla 50 Tabla de medidas simétricas	124
Tabla 51 Tabla cruzada de la dimensión apoyo y la variable desempeño laboral	124
Tabla 52 Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica	125
Tabla 53 Tabla de medidas simétricas	125
Tabla 54 Tabla cruzada de la dimensión estándares de desempeño y la variable desempeño laboral	126
Tabla 55 Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica	126
Tabla 56 Tabla de medidas simétricas	127
Tabla 57 Tabla cruzada de la dimensión conflicto y la variable desempeño laboral	128
Tabla 58 Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica	128
Tabla 59 Tabla de medidas simétricas	129
Tabla 60 Tabla cruzada de la dimensión identidad y la variable desempeño laboral	129
Tabla 61 Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica	130
Tabla 62 Tabla de medidas simétricas	130

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Niveles del clima organizacional</i>	44
Figura 2 <i>Pirámide de Maslow</i>	45
Figura 3 <i>Teoría del clima organizacional de Likert</i>	47
Figura 4 <i>Definición de clima organizacional</i>	48
Figura 5 <i>Características del clima organizacional</i>	49
Figura 6 <i>Roles de la red de comunicación en una organización</i>	51
Figura 7 <i>Modelo de Litwin y Stringer de clima organizacional</i>	52
Figura 8 <i>Dimensiones del clima organizacional</i>	53
Figura 9 <i>Aplicaciones específicas de los atajos en las organizaciones</i>	54
Figura 10 <i>Factores que determinan que los equipos sean exitosas</i>	55
Figura 11 <i>Evaluación del comportamiento humano en las organizaciones</i>	57
Figura 12 <i>Administración del desempeño</i>	59
Figura 13 <i>Dimensiones de desempeño laboral</i>	60
Figura 14 <i>Aspectos de la compensación con incentivos</i>	61
Figura 15 <i>Variables, dimensiones e indicadores del clima organizacional y desempeño laboral</i>	71
Figura 16 <i>Matriz de operacionalización de las variables</i>	72
Figura 17 <i>Juicio de expertos</i>	81
Figura 18 <i>Pregunta 01</i>	85
Figura 19 <i>Pregunta 02</i>	86
Figura 20 <i>Pregunta 03</i>	88
Figura 21 <i>Pregunta 04</i>	89
Figura 22 <i>Pregunta 05</i>	89

Figura 23 Pregunta 06.....	91
Figura 24 Pregunta 07.....	92
Figura 25 Pregunta 08.....	93
Figura 26 Pregunta 09.....	94
Figura 27 Pregunta 10.....	95
Figura 28 Pregunta11.....	96
Figura 29 Pregunta 12.....	98
Figura 30 Pregunta 13.....	99
Figura 31 Pregunta 14.....	99
Figura 32 Pregunta 15.....	101
Figura 33 Pregunta 16.....	102
Figura 34 Pregunta 17.....	102
Figura 35 Pregunta 18.....	104
Figura 36 Pregunta 19.....	105
Figura 37 Pregunta 20.....	106
Figura 38 Pregunta 21.....	107
Figura 39 Pregunta 22.....	108
Figura 40 Pregunta 23.....	109
Figura 41 Pregunta 24.....	110
Figura 42 Pregunta 25.....	111

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se analizó dos variables; clima organizacional y desempeño laboral, en donde se citó las teorías de acuerdo al autor Litwin y el autor Robbins quienes respaldan las variables de esta investigación. Asimismo, se conoció las dimensiones del clima organizacional según la teórica del autor Litwin y Stringer. Por otro lado, las dimensiones del desempeño laboral a través de la teoría de Robbins y Judge. Por lo tanto, este trabajo tuvo como finalidad determinar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Invercoes SAC, en el ámbito global. Por ello, se utilizó una metodología de tipo aplicada cuantitativa a través del método hipotético - deductivo y diseño no experimental-transversal porque la encuesta se realizó en un solo momento; donde, a partir de un censo poblacional, se realizó una encuesta a 50 trabajadores de la empresa Invercoes SAC, a través de un cuestionario según la escala de Likert. Finalmente, el trabajo de investigación concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de la empresa Invercoes SAC.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, liderazgo, motivación, satisfacción, comunicación.

ABSTRACT

In the present research work, two variables were analyzed; organizational climate and work performance, where the theories were cited according to the author Litwin and the author Robbins who support the variables of this investigation. Likewise, the dimensions of the organizational climate were known according to the theory of the author Litwin and Stringer. On the other hand, the dimensions of job performance through the theory of Robbins and Judge. Therefore, this work had the purpose of determining the organizational climate and its relationship with the labor performance of the workers of Invercoes SAC, in the global scope. For this reason, a quantitative application-type methodology was developed through the hypothetical-deductive method and non-experimental-transversal design because the survey was carried out in a single moment; where, based on a population census, a survey was carried out on 50 workers of the company Invercoes SAC, through a questionnaire according to the Likert scale. Finally, the research work concludes that the organizational climate is significantly related to the work performance of the company Invercoes SAC.

Keywords: Organizational climate, job performance, leadership, motivation, satisfaction, communication.

RÉSUMÉ

Dans le présent travail de recherche, deux variables ont été analysées ; climat organisationnel et performance au travail, où les théories ont été citées selon l'auteur Litwin et l'auteur Robbins qui soutiennent les variables de cette enquête. De même, les dimensions du climat organisationnel étaient connues selon la théorie de l'auteur Litwin et Stringer. D'autre part, les dimensions de la performance au travail à travers la théorie de Robbins et Judge. Par conséquent, ce travail avait pour but de déterminer le climat organisationnel et sa relation avec la performance de travail des travailleurs d'Invercoes SAC, dans le cadre global. Pour cette raison, une méthodologie quantitative de type application a été développée à travers la méthode hypothético-déductive et la conception non expérimentale-transversale car l'enquête a été réalisée en un seul instant ; où, sur la base d'un recensement de la population, une enquête a été réalisée auprès de 50 travailleurs de l'entreprise Invercoes SAC, au moyen d'un questionnaire selon l'échelle de Likert. Enfin, les travaux de recherche concluent que le climat organisationnel est significativement lié à la performance au travail de l'entreprise Invercoes SAC.

Mots-Clés: Climat organisationnel, performance au travail, leadership, motivation, satisfaction, communication.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Formulación del problema

1.1.1 Planteamiento del problema

Es importante conocer el concepto de clima organizacional. Según Idalberto Chiavenato (2011):

El término clima organizacional se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional; es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando frustra esas necesidades. En realidad, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y, a su vez, este último influye en el primero. (p. 50)

Este es un tema que va relacionado con el ambiente laboral que afecta de cierta manera al estado motivacional en los trabajadores porque todos laboraron en su horario habitual durante la pandemia, ya que, a diferencia de otras empresas, INVERCOES SAC siguió operando de manera presencial en todas sus sucursales debido a que es un rubro de primera necesidad.

La empresa Inversiones Corrales Esquivel SAC (INVERCOES SAC) actualmente se dedica a la venta de gas para uso doméstico y para negocios en sus diferentes presentaciones (5 Kg, 10 Kg, 15 Kg y 45 Kg), así como también; venta de reguladores, accesorios para cocinas domésticas e industriales y servicios de instalación. Dicha empresa cuenta con 3 sedes físicas ubicadas en el distrito de Surquillo, Santiago de Surco y Chorrillos pertenecientes a la capital de Lima-Perú. La cantidad promedio de ventas diarias que maneja la empresa es de 250 pedidos al día;

aproximadamente, es por ello que; para poder tener un buen control y trabajar de manera ordenada cuentan con un sistema que se divide por sucursales (sedes). Dentro de cada sucursal tienen repartidores, almacenistas, recepcionistas, cajeras, encargados de tienda y personal de gerencia.

Se observó que el clima laboral en la empresa INVERCOES SAC es muy deficiente, muchos de los que trabajan dentro de las oficinas y el personal que trabaja como repartidor tienen conflictos por problemas diarios que afecta directamente a la empresa. Muchos de ellos tienen largas horas de jornadas diarias, lo cual, el no poder lidiar con los caracteres distintos que maneja cada persona es difícil poder realizar un buen trabajo en equipo. En la empresa hay personal de reparto que tiene un sueldo fijo y personal de reparto que gana únicamente por pedidos (comisionistas), así como también personal recepcionista que tienen incentivos y otros no.

Debido a la alta demanda diaria de ventas que se maneja, existen muchos errores de parte del personal recepcionista y de parte de los repartidores ; como por ejemplo que a la hora de tomar un pedido al cliente, digiten mal el medio de pago, el tipo de producto, la dirección de entrega, no solicitar la información suficiente al cliente para tomar un buen pedido; en el caso del repartidor que no brinde una buena atención al cliente debido a una mala coordinación con sus compañeras del área de recepción y/o cajera , evitan llevar pedidos lejanos porque no les conviene, dan a conocer los conflictos internos al cliente, etc.

Además, debido a la variación de precios que existen dentro de la industria de gas GLP, la empresa se ve afecto a cambio de precios frecuentemente, muchas de las veces no llevando una información correcta a todo el personal y encontrando errores de comunicación, esto afecta también a crear conflicto por estar desinformado y generando confusiones entre sedes.

Estos ejemplos mencionados generan un problema en la cadena de procesos que tiene la empresa, ya que, al cometer un error en la primera línea del proceso, el personal almacenista entregara un

producto incorrecto que finalmente el personal de reparto al llegar al domicilio del cliente y se vea en la situación de anular el pedido y retornar a la tienda para volver a salir con el producto correcto generando enojos en la persona. Día a día se da a conocer situaciones que afectan al ambiente laboral entre los trabajadores, ya que al haber disconformidad entre ellos su motivación baja, su calidad de atención, buena actitud para atender a los clientes se ve afectada tanto en los repartidores como con las recepcionistas. Una mala toma de pedidos por las recepcionistas conlleva a que el repartidor al llegar al domicilio del cliente sea rechazado y no aceptando el producto.

Este es un gran problema, ya que al ser una empresa que brinda productos y servicios a un consumidor final, los trabajadores deberían manejar una buena actitud y tener una buena comunicación entre ellos para tener buenos resultados.

1.1.1.1 Diagnóstico de la empresa

A fin de diagnosticar la empresa que es objetivo de estudio se ha aplicado un DAFO cruzado, estas siglas significan debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que de acuerdo a Chiavenato (2011), es una evaluación de factores externos e internos de una organización que permite obtener una perspectiva general de la situación de una organización.

		OPORTUNIDAD (+externo)	AMENAZAS (-externo)
DAFO/CAME/FODA 2.0		1. Empresa con más de 20 años de experiencia en el mercado del gas 2. Alta demanda 3. Expansión de sucursales 4. Asociados al aplicativo PEDIDOS YA 5. Capacitación de parte de empresas como PRIMAX / LIMAGAS	1. Competencia con precios más bajos 2. Osinergmin con nuevo proyecto para implementar la normativa de no permitir reparto de gas en vehículos de 2 ruedas 3. Clientes no permite que el personal de reparto realice la instalación de su balón de gas 4. Implementación de gas natural 5. Balones provenientes de la planta envasadora de gas con fuga
FORTALEZAS (+ interno)	1. Redes sociales activas	(4,2) Ofrecer nuestro catálogo mayorista con precios especiales a locales nuevos	(3,2) Planificar las rutas que podrá cubrir cada unidad de transporte
	2. Sistema automatizado (base de datos)	(5,5) Reforzar capacitaciones con las herramientas que nos brindan Primax y Limagas	(1,1) Programa de fidelización del cliente
	3. Unidades de transportes activas para reparto	(1,4) Promocionar la empresa, actualmente trabaja dentro de la plataforma más reconocida de delivery	(5,5) Reforzar estrategias para control de fugas
	4. Ventas por mayor	(2,3) Mantener el orden en los procesos en las nuevas sucursales	(2,3) Difundir boletín informativo a clientes sobre cómo instalar un balón de gas

		(1,1) Difundir el mensaje a los consumidores de seguridad y calidad que ofrece la empresa en sus productos al tener años de experiencia en el mercado	
	5. Personal capacitado		
DEBILIDADES (-interno)	1. Pocos colaboradores	(1,3) Programa de gestión de personal (4,2) Encargar al área de marketing realizar seguimiento a los productos que entreguen los repartidores a los clientes	(3,3) Implementar área post venta (4,1) Atraer al sector que tiene como prioridad "precio" a través de obsequios promocionales
	2. Errores en la toma de pedidos		
	3. Colaboradores malgeniados no permite que desarrollen bien su trabajo	(2,1) Implementar un mejor control para evitar errores en una toma de pedido	
	4. Repartidores olvidan entregar obsequios a clientes	(3,5) Implementar el Co-working modelo que empresas reconocidas utilizan para una mejor relación entre el personal de la empresa	
	5. Colaboradores no respetan las actividades a realizar en su jornada laboral.	(5,1) Realizar un reglamento interno de trabajo.	

Elaboración propia

Por lo tanto, a fin de realizar el diagnóstico para el presente estudio se determinaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa INVERCOES SAC, para la realización de la matriz FODA se consideró la participación de la encargada de tienda y el gerente general de la empresa.

Al cruzarse las fortalezas con las oportunidades se dio la estrategia FO: en la que se planteó ofrecer un catálogo mayorista con precios especiales a locales nuevos que se encuentren dentro la zona de cobertura de la empresa, el mismo que ayudará a atraer nuevos clientes mayoristas. (F4, O2)

Al cruzarse las fortalezas con las oportunidades se dio la estrategia FO: en la que se planteó reforzar las capacitaciones con las herramientas que nos brindan Primax gas y Lima gas, quienes son los distribuidores directos es por ello que existe contacto constante con los administrativos que cada cierto periodo programan fechas donde dictan asesorías para sus clientes. Asimismo, tenemos sus plataformas donde comparten información actualizada de los cambios que se presenten en el mercado, ayudando a mantener a la empresa actualizada y con materiales de apoyo que es importante para todo el personal. (F5, O5)

Al cruzarse las fortalezas con las oportunidades se dio la estrategia FO: en la que se planteó promocionar INVERCOES SAC amarrada a la plataforma Pedidos Ya, una de las plataformas más reconocidas de delivery, el mismo que ayudó a generar confianza y más oportunidad de ventas al estar asociados por una marca que se ha posicionado en el mercado de delivery. (F5, O5)

Al cruzarse las fortalezas con las oportunidades se dio la estrategia FO: en la que se planteó mantener el orden en los procesos en las nuevas sucursales, en donde todos los pedidos son los nuevos clientes que capta la empresa, por lo que el personal tiene la facilidad de trabajar de manera más rápida al tener como respaldo un sistema que está diseñado para hacer un trabajo de toma de pedidos más rápido, fácil de digitar y filtrar. A diferencia de la competencia aún maneja un sistema manual, esto quiere decir que ellos envían boletas o facturas manuales, el registro de base de datos de clientes es apuntes en cuadernillos, etc. (F2, O3)

Al cruzarse las fortalezas con las amenazas se dio la estrategia FO: en la que se planteó difundir un mensaje de seguridad y calidad que garantiza la empresa en sus productos al tener más de 20 años de experiencia en el mercado de gas, realizar promociones, anuncios vía Facebook e Instagram para que los clientes tengan información de primera, saber que INVERCOES SAC es una empresa formal, un factor importante para el cliente ya que al detectar algún inconveniente

con su producto, deben tener la seguridad que tienen garantizado una solución y no como empresas informales que entregan un producto defectuoso y luego no hay forma que te den solución . (F1, O1)

Al cruzarse las fortalezas con las oportunidades se dio la estrategia FA: en la que se planteó planificar estratégicamente las rutas que podrá cubrir cada unidad de transporte, ya que la empresa cuenta con 3 camiones para repartir los productos y cubrir zonas de surco, surquillo o chorrillos cuando las sucursales se saturan de pedidos, entonces es importante que haya un mapa claramente delimitado para que la unidad de transporte tenga una zona de reparto designada, entregue los pedidos en el tiempo promedio sin que los pedidos sean anulados por el cliente. (F3, A2)

Al cruzarse las fortalezas con las oportunidades se dio la estrategia FA: en la que se planteó un programa de fidelización al cliente, es un punto que la empresa lo tiene como proyecto, INVERCOES SAC plantea entregar un imantado bonus a sus clientes, en donde son beneficiados con vales de descuentos, regalos y cupones canjeables, el mismo que ayuda a fidelizar a los clientes. (F1, A1)

Al cruzarse las fortalezas con las oportunidades se dio la estrategia FA: en la que se planteó reforzar estrategias para control de fugas, esto es uno de los problemas más comunes, algunos balones llegan defectuosos de las plantas envasadoras de gas, es por ello que el personal de reparto y personal de atención al cliente está capacitado para resolver dicho problema, pero algunas veces por la alta demanda en el día el personal de reparto tarda un poco en llegar al domicilio a solucionar la fuga y es ahí donde el cliente entra en desesperación que como consecuencia se ve obligado a llamar a los bomberos, es un punto que se debe reforzar para evitar que terceros; en este caso bomberos, manipulen los balones, ya que si el mismo personal de la empresa da solución a la fuga es más fácil que la planta envasadora acepten el cambio de producto. (F5, A5)

Al cruzarse las fortalezas con las oportunidades se dio la estrategia FA: en la que se difunde un boletín informativo a clientes sobre cómo instalar un balón de gas, existen muchos de los clientes que debido a la pandemia se quedaron con la costumbre de no dejar que el personal ingrese a su domicilio y si ellos no realizan una correcta instalación se ven obligados a llamar a la empresa y solicitar que el personal de reparto retorne al domicilio, es por ello que la empresa difunde imágenes y videos con pasos a seguir para realizar una correcta instalación, pero algunos no siempre están al tanto de sus redes sociales, es por ello que realizar un boletín con una información más detallada y difundirlo a los clientes a través de su chat, será una mejor ayuda para ese grupo de personas y también para que todos estén informados y puedan actuar ante cualquier situación de emergencia. (F2, A3)

Al cruzarse las debilidades con las oportunidades se dio la estrategia DO: en la que se planteó un programa de gestión de personal, el mismo que ayudó a recibir curriculum de personas que apliquen al puesto ofertado por la empresa, así como también rotar o implementar al personal. (D1, O3)

Al cruzarse las debilidades con las oportunidades se dio la estrategia DO: en la que se planteó encargar al área de marketing realizar seguimiento a los productos que entregan los repartidores a clientes, el mismo que ayudó a que los trabajadores estén más atentos a la hora de realizar su trabajo, no quedarse y/o olvidarse los regalos que la empresa promete a los clientes, generando desorden en almacén e incomodidades para ellos. (D4, O2)

Al cruzarse las debilidades con las oportunidades se dio la estrategia DO: en la que se planteó implementar control de toma de pedidos, feedback constante al personal de atención al cliente. (D2, O1)

Al cruzarse las debilidades con las oportunidades se dio la estrategia DO: en la que se planteó implementar el co-working modelo que empresas reconocidas utilizan para una mejor relación entre el personal de la empresa, considerar e implementar las ideas del personal y que se sientan más integrados con la empresa, el mismo que ayudará a tener una mejor comunicación entre todos. (D3, O5)

Al cruzarse las debilidades con las oportunidades se dio la estrategia DO: en la que se planteó realizar un reglamento interno de trabajo, ya que de esta manera los colaboradores que trabajen en la empresa, tendrán conocimiento sobre las normas que deben acatar, respetando y cumpliéndolas dentro de su jornada laboral. (D5, O1)

Al cruzarse las debilidades con las amenazas se dio la estrategia DA: en la que se planteó implementar área de post venta, el mismo que ayudará a recopilar información y estar más cerca de los clientes, darles a conocer que la empresa trabaja para mejorar en las recomendaciones que ellos tienen para la empresa. (D3, A3)

Al cruzarse las debilidades con las amenazas se dio la estrategia DA: en la que se planteó atraer al cliente que su compra se basa en que el producto sea económico , antes que otra característica, estos clientes son quienes prefieren comprar un producto económico, el que está influenciado por el regalo que promociona el negocio antes que darle prioridad a la seguridad y calidad del producto que obtiene, ya que la competencia se basa en ello, INVERCOES SAC plantea juntar todas esas características y volantear todas las zonas un producto de bajo precio pero que ofrece calidad y seguridad para el hogar de los clientes. (D4, A1)

1.1.1.2 Pronóstico

Según los problemas que tiene la empresa INVERCOES S.A.C, se desarrolló varias estrategias que ayuda a un crecimiento y mejora con respecto al ámbito laboral, es por ello

que, si la empresa no toma dichas medidas para mejorar, esta podría llegar a un punto en donde todo se vuelva más crítico, el ambiente se vuelva hostil y en el peor de los casos colaboradores puedan sentirse disconformes en el lugar en dónde están, llevándolos a renunciar, ya que hoy en día muchas personas son conscientes de la importancia de la paz mental y sentirse bien en el lugar en dónde estén.

Por otro lado, si la empresa no toma ninguna medida, esta se verá afectada ya que, al no tener unos colaboradores con un buen rendimiento, ni motivación de trabajar, la productividad de una persona baja y finalmente la empresa no va tener la rentabilidad esperada.

1.1.1.3 Control de pronóstico

Si la empresa toma las medidas necesarias y se enfoca en solucionar el déficit que existe en algunas áreas, esto será un punto positivo para sus colaboradores; ya que estarán motivados, desarrollando un buen trabajo sintiéndose parte importante de la empresa debido a que esta demuestra la importancia de la comunicación y el escuchar las opiniones del equipo para una mejora que finalmente genere resultados positivos. Con respecto a la dimensión sistemas de recompensa; si la empresa tiene motivados a los trabajadores a trazarse metas que beneficien a la empresa y a su vez a sus colaboradores el ánimo de ellos será más entusiasta y llegando a desarrollar actividades con iniciativa propia sin que otro colaborador este constantemente recordándole que es lo que debe de hacer y esto va de la mano con la dimensión responsabilidad, ya que todos los colaboradores al tener una motivación más, se sentirán más comprometidos con la empresa realizando un trabajo de calidad durante su horario laboral. Por otro lado, mencionando la dimensión estructura

organizacional, si la empresa define y tiene un manual en dónde especifique las obligaciones que tiene cada colaborador, se trabajaría de manera más ordenada.

1.1.2 Problema principal

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Invercoes SAC, en el ámbito global, en Lima 2023?

1.1.3 Problemas secundarios

1. ¿De qué manera la estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023?

2. ¿De qué manera la responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023?

3. ¿De qué manera la recompensa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023?

4. ¿De qué manera el riesgo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023?

5. ¿De qué manera las relaciones se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023?

6. ¿De qué manera el apoyo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023?

7. ¿De qué manera los estándares de desempeño se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global en Lima 2023?

8. ¿De qué manera el conflicto se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023?

9. ¿De qué manera la identidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023?

1.2 Objetivos generales y específicos

1.2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.
2. Determinar la relación entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.
3. Determinar la relación entre la recompensa y el desempeño de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.
4. Determinar la relación entre el riesgo y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.
5. Determinar la relación entre las relaciones y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.
6. Determinar la relación entre el apoyo y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.
7. Determinar la relación entre los estándares de desempeño y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

8. Determinar la relación entre el conflicto y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

9. Determinar la relación entre la identidad y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

1.3 Justificación o importancia del estudio

1.3.1 Justificación

1.3.1.1 Justificación Teórica

En la presente investigación se analizó las diferentes bases teóricas del clima organizacional y desempeño laboral, en donde se citó las teorías de acuerdo al autor Litwin & Stringer y el autor Robbins quienes respaldan las variables de esta investigación. Asimismo, conocer las dimensiones del clima organizacional que son; estructura organizacional, responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones, relaciones, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad a través de la teórica del autor Litwin y Stringer. Por otro lado, conocer las dimensiones del desempeño laboral que son; recursos adecuados, liderazgo y estructura, satisfacción en el trabajo y sistemas de recompensa a través de la teoría de Robbins y Judge. De esta manera obtener información según los indicadores de evaluación de cada dimensión con el objetivo de generar aportes teóricos y prácticos en gestiones administrativas de la empresa en materia de estudio.

1.3.1.2 Justificación Práctica

Permitió entender la situación real, por lo que se pudo identificar los factores que impactaron en el clima organizacional a través del análisis de relación entre ambas variables, con el fin de desarrollar mejoras en la empresa, como consecuencia observar un mejor desempeño laboral de los trabajadores.

1.3.1.3 Justificación Metodológica

El presente trabajo se realizó a través del diseño no experimental y con un corte transversal ya que se utilizó los datos de la población investigada sin modificar nada, pero a su vez dándole alternativas de solución a la empresa, y transversal porque los datos de la encuesta se tomaron en un solo momento.

Asimismo, es cuantitativo porque se aplicó la encuesta según la escala de Likert, a través de preguntas en donde la población respondió marcando una de las opciones en dicha encuesta.

La investigación es correlacional ya que se recogió información sobre las dos variables para conocer cuál es la relación entre ellas y el método que se utilizó es hipotético deductivo debido a que a partir de la hipótesis planteada se contrastó diferentes puntos de vista hasta llegar a una conclusión.

1.3.2 Importancia

La importancia del presente trabajo de investigación es que se pudo establecer respuesta, dar soluciones las cuales pueden ser utilizadas en la empresa INVERCOES SAC, así como también otros empresarios del mismo rubro pueden utilizarla.

1.4 Alcance y Limitaciones

1.4.1 Alcance

Según Hernández et al. (2014) el objetivo del alcance es constituir un continuo de “causalidad” que puede tener un estudio, que pueden ser; exploratorio, correlacional, descriptivo o explicativo, en este caso esta investigación se desarrolló a través de un estudio descriptivo-correlacional en donde se asocian variables mediante un patrón predecible para una población.

1.4.2 Limitaciones

1.4.2.1 Limitación teórica

El presente estudio de investigación estudio las variables de clima organizacional y desempeño laboral de los siguientes autores:

- ✓ Administración de recursos humanos: Idalberto Chiavenato (2007).
- ✓ El clima de trabajo en las organizaciones: Luc Brunet (1987).
- ✓ Comportamiento organizacional: Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge (2009).
- ✓ Teoría del clima organizacional: Rensis Likert (1968).
- ✓ Psicología de la organización: José Palací (2005).
- ✓ Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones: Idalberto Chiavenato (2009).
- ✓ Modelar el desempeño laboral en una población de trabajos: John Campbell (1990).
- ✓ Administración: Stoner James, Freeman Edward y Gilbert Daniel (1996).

1.4.2.2 Limitación Espacial

El presente trabajo se desarrolló con la contribución del personal de INVERCOES SAC ubicado en el distrito de Santiago de Surco, en la ciudad de Lima.

1.4.2.3 Limitación Temporal

El presente trabajo se desarrolló desde el mes de enero del año 2023 hasta el mes de agosto del año 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Padilla (2022) indica que su trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores de soporte administrativo de una empresa de consultoría tributaria-Lima periodo 2020. El estudio es de tipo cuantitativo – correlacional - no experimental, corte transversal. Se aplicó una encuesta a una muestra de 62 colaboradores de la empresa. Respecto al instrumento de investigación, se recogió datos a través de encuestas. La conclusión fue, que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de dicha empresa.

La presente información es relevante debido a que se observa que existe relación ente la variable clima laboral y la variable desempeño laboral.

Pastor (2018) indica que su trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima, 2017. Su alcance es transversal y su nivel de estudio es correlacional. Aplicó una encuesta a una muestra de 162 trabajadores. La conclusión fue, que se puede afirmar la existencia de una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa.

La presente información es relevante a causa de que se observa a relación entre las variables objetos de estudio; clima organizacional y el desempeño laboral.

Quispe (2022) indica que su trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa logística, Lima 2021. Es de método cuantitativo; tiene un tipo de investigación correlacional

describiendo la relación entre dos o más variables, con un diseño no experimental. La recolección de datos se aplicó a los trabajadores en campo a través de un cuestionario con 35 preguntas. La muestra está conformada por 100 colaboradores, administrativos y operativos. Los resultados demostraron el valor que existen relación entre las variables como el clima organizacional y desempeño laboral en una empresa logística, Lima 2021.

La presente información es relevante debido a que se observa que existe relación entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral, objetos de estudio.

Ramírez (2022) indica que su trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, Lima, año 2021. El diseño fue no experimental, su alcance correlacional y de corte transversal. Tuvo una muestra poblacional de 82 trabajadores, a quienes se aplicó un cuestionario de 28 preguntas. Concluye que el clima organizacional incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa eléctrica.

La presente información es relevante debido a que se observa que existe relación entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral, objetos de estudio.

Tafur y Benito (2021) mencionan que su trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los operarios de la empresa papelera Reyes S.A.C. Detallan que la metodología que se empleó es cuantitativa. La muestra estuvo conformada por 210 operarios y para la medición de las variables realizaron cuestionarios. Concluyen que existe una evidente relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

La presente información es relevante debido a que se observa que existe relación entre las variables objetos de estudio; clima organizacional y el desempeño laboral.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Palomino y Peña (2016) indican que su investigación “Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa de Distribución y Papelería Veneplast LTDA de Cartagena – Colombia” tiene por objetivo analizar la relación del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda. La muestra estudiada fueron 49 personas. Se aplicó el modelo IMCOC para medir el clima laboral y la técnica 360° se utilizó para medir el desempeño laboral, a través de una serie de encuestas. Concluyen que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa en Veneplast Ltda.

La presente información es relevante debido a que se observa que existe relación entre la variable clima organizacional y desempeño laboral.

Vilmena (2018) indica que su investigación es sobre analizar correlación del clima laboral con el desempeño de los trabajadores. Caso de estudio: Codiempaques del Ecuador. Es de método cuantitativo; con tipo de investigación descriptivo correlacional. Recolección de datos a través de la metodología de Likert a 31 trabajadores, del análisis de los resultados de la investigación se determina que el clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa es calificado como favorable y ejerce una influencia significativa en el desempeño laboral.

La presente información es relevante debido a que se observa que existe relación entre la variable clima organizacional y desempeño laboral.

Luque y Consuelo (2021) indican que su investigación tiene como objetivo determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mendotel S. A., para el diseño de una propuesta de mejora. La metodología que utilizaron se basa en un enfoque cuantitativo, método deductivo, de alcance correlacional. Para la recolección de

datos realizaron una encuesta a una muestra de 62 trabajadores. Concluyeron que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

La presente información es relevante debido a que se observa que existe relación entre la variable clima organizacional y desempeño laboral.

Palacios (2019) indica que su investigación tiene como objetivo determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. Para la recolección de datos aplico una encuesta con dos instrumentos de medición según la escala de Likert a una muestra de 312 empleados. La metodología que utilizó fue cuantitativa, de investigación correlacional. Concluye que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo.

La presente información es relevante debido a que se observa que existe relación entre la variable clima organizacional y desempeño laboral.

2.2 Bases teórico-científicas

2.2.1 Marco histórico

2.2.2.1 Clima Organizacional

Según Chiavenato (2011):

Los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional. Eso se define como un estado de adaptación. Tal adaptación no sólo se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las de pertenencia a un grupo social de estima y de autorrealización. La frustración de esas necesidades causa problemas de adaptación. Como la satisfacción de esas necesidades superiores depende en particular de las personas

en posiciones de autoridad jerárquica, es importante para la administración comprender la naturaleza de la adaptación y desadaptación de las personas. La adaptación varía de una persona a otra, y en un mismo individuo de un momento a otro. Una buena adaptación denota salud mental. Una de las maneras de definir salud mental es describir las características básicas de las personas mentalmente sanas:

1. Se sienten bien consigo mismas.
2. Se sienten bien en relación con las demás personas.
3. Son capaces de enfrentar las demandas de la vida.

A esto se debe el nombre de clima organizacional, ya que está vinculado al ambiente interno entre los miembros de la organización. El clima organizacional guarda estrecha relación con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etcétera. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras en la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., y en casos extremos, por estados de agresividad, tumulto, inconformidad, etc., comunes en los enfrentamientos frontales con la organización (p.49).

Es importante que en cada organización los jefes o administrativos se preocupen por mantener un ambiente agradable, que sus personales se sientan cómodos, el estar en un ambiente en armonía con las demás personas permite que todos se puedan desarrollar de manera segura ya que de esa manera serán capaces de realizar un buen trabajo.

Según Brunet (1987):

El concepto de clima organizacional está constituido por un conjunto de dos grandes escuelas de pensamiento.

- Escuela de la Gestalt: Este enfoque se centra en la organización de la percepción; el todo es diferente a sus partes. En el interior de este acercamiento se relacionan dos principios importantes de la percepción del individuo:

a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo y

b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento.

Según esta escuela, los individuos comprenden el mundo que los rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ellos ven ese mundo. De tal forma que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en el comportamiento del empleado.

- Escuela funcionalista: En este enfoque el pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que los rodea y las diferencias individuales son un papel importante en la adaptación del individuo.

Entonces, cuando se aplican al estudio del clima organizacional, estas dos escuelas poseen en común un elemento de base que es el nivel del equilibrio que los individuos tratan de obtener con el mundo exterior. Por ello tienen necesidad de información proveniente de su medio de trabajo para conocer los comportamientos que requiere la organización y alcanzar un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que los rodea. (pp. 13-14).

Al conocer ambos enfoques se observó que lo que caracteriza a los del enfoque Gestalt es que son personas que se adaptan al medio donde se desarrollen debido a que no tienen otra alternativa a diferencia del enfoque que caracteriza a los funcionalistas es que su comportamiento influye de acuerdo al ambiente externo; es decir si una persona percibe hostilidad en el trabajo como

consecuencia su comportamiento será responder de forma defensiva creando equilibrio con el clima de su organización.

Schneider y Hall (como se citó en Cardona y Zambrano, 2014):

El clima organizacional se define como un conjunto de percepciones que una organización tiene de sus políticas, prácticas y procedimientos que son compartidos por sus miembros en torno al ambiente laboral. Se trata de un concepto multidimensional e indeterminado, a diferencia de otros que están referidos a procesos específicos que tienen lugar en la organización, tales como el poder, el liderazgo, el conflicto o las comunicaciones. Debido a esta multidimensional, se ha llegado a sostener que el clima de una organización constituye la personalidad de esta, en tanto que las características personales de un individuo configuran sus características propias de la personalidad; en consecuencia, el clima de una organización se constituye a partir de una configuración de características propias de esta. (p. 3).

Esto quiere decir que el origen de esta variable según el autor es que el clima organizacional es una sumatoria de percepciones del personal de cada empresa, cómo ellos generan un concepto de acuerdo a su propia opinión.

2.2.2.2 Desempeño Laboral

Según Francisco Palací (2005):

El término desempeño se utiliza para referirnos a la capacidad con la cual los individuos llevan a cabo conductas o actividades que son relevantes para la organización.

En la investigación de Palací muestra distintos conceptos de varios autores los cuales se mencionan a continuación:

- Motowidlo (como se citó en Palací, 2005) lo plantea como el valor que se espera se aporten a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. El desempeño en la tarea puede darse también desempeño contextual, es decir, aquel que contribuye a la eficacia organizacional a través de los efectos psicológicos, sociales y organizacionales en el contexto del trabajo, más allá del mero cumplimiento de las tareas que dicta el puesto de trabajo.
- Frese y Fay (como se citó en Palací, 2005) plantea que las organizaciones que tienen en cuenta un concepto activo del desempeño esperan que sus trabajadores vayan más allá de los objetivos que les han sido asignados, desarrollando y auto iniciando sus propios objetivos, por lo que no buscan personas que exclusivamente cumplan las normas o que solamente trabajen duro, sino que muestren también iniciativa en su trabajo.

Por lo tanto, tenemos como definición que el desempeño laboral es el desenvolvimiento del personal dentro de una organización, en donde muestra la voluntad, aporte además de las tareas que realizan de acuerdo a sus funciones.

Méndez (como se citó en Bautista et al,2020) mencionan que el origen del desempeño laboral se ha ido transformando durante el transcurso de los años, ya que es una herramienta para medir el buen funcionamiento en cada puesto de distintas áreas productivas, debido a que los miembros de la empresa necesitan una retroalimentación en función al resultado que cada uno obtiene. Menciona que es importante mantener a los trabajadores en constante evaluación para tener conocimiento del nivel de eficiencia y ellos puedan sentirse seguros y parte de la empresa, porque sentirán que son tomados en cuenta por la organización para la que trabajan. Asimismo, menciona que el desempeño laboral no se basa exclusivamente en test psicométricos o evaluaciones, sino

que se debe utilizar técnicas que tomen en consideración la experiencia laboral y conductas que manifiesten el desempeño de un puesto de trabajo.

Pedraza, Amaya y Conde (como se citó en Bautista et al, 2020)

Señalan que el desempeño laboral actúa como piedra angular para el logro de la efectividad y el éxito de las empresas; por esta razón los gerentes están interesados en no solo medirlo sino también en mejorar el desempeño de sus colaboradores (p. 5).

2.2.2 Marco legal

La ley de jornada de trabajo, horario y trabajo en sobretiempo por ley N° 27671 según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2011):

Dentro de nuestro ordenamiento legal la jornada de trabajo se encuentra regulada en nuestro texto constitucional en el artículo 25°, en el Decreto Supremo N° 007-2002-TR – TUO de la Ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo en Sobretiempo, en el Decreto Supremo N° 008-2002-TR Reglamento del TUO de la Ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo en Sobretiempo y finalmente el Decreto Supremo N° 004-2006-TR – Dictan Disposiciones Sobre El Registro de Control de Asistencia y De Salida En El Régimen Laboral De La Actividad Privada, con sus respectivas normas modificatorias. (p.1)

Según la MTPE (2011) indica que la jornada ordinaria de trabajo para hombres y mujeres mayores de edad es de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanalmente como máximo, se puede decretar por ley, convenio o decisión unilateral del empleador una jornada laboral menor a las máximas ordinarias, en caso que haya una reducción de la jornada de trabajo ya sea por convenio o decisión unilateral del empleador, la remuneración del trabajador no se verá afecto a una reducción, salvo pacto expreso en contrario.

La ley de seguridad y salud en el trabajo N° 29783 según el Congreso de la República (2011):

La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. Para ello, cuenta con el deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, quienes, a través del diálogo social, velan por la promoción, difusión y cumplimiento de la normativa sobre la materia. (p.2)

La ley de productividad y competitividad laboral N°728 según el diario oficial el peruano (1997) menciona que los objetivos de la presente ley es fomentar la capacitación y formación laboral de los empleadores como un mecanismo de mejoramiento de sus ingresos y una mejor productividad en el trabajo, garantizar los ingresos de los trabajadores, así como la protección contra el despido arbitrario respetando las normas constitucionales y consolidar los beneficios sociales existentes. Además de promover la innovación tecnológica, para elevar los niveles de productividad del trabajo, lo cual constituye un derecho y un deber social a cargo de los empresarios

Es importante mencionar esta ley porque capacitar y brindar las herramientas necesarias en el lugar de trabajo permite que el trabajador se desempeñe con más facilidad al contar con los equipos necesarios, lo cual lo hace más efectivo y esto es beneficioso para la empresa y para el crecimiento profesional de cada trabajador que le permitirá ser más competitivo, que a corto o mediano plazo puede repercutir de manera positiva como ampliación salarial según el nivel de productividad que genere para la empresa.

2.2.3 Marco teórico

2.2.3.1 Clima Organizacional

Es una de las variables que está relacionado directamente con el ambiente en una organización, que está influenciado por ella, en donde los miembros experimentan o perciben de diferente manera. Según Idalberto Chiavenato (2007):

El clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes.

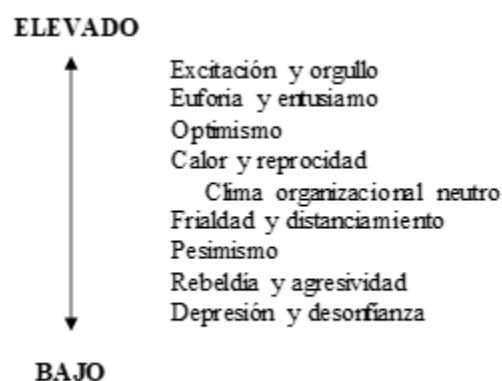
El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando proporciona frustración de esas necesidades. En realidad, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y, a su vez, este último influye sobre el primero (p. 59).

Asimismo, de acuerdo al concepto de clima organizacional según Idalberto Chiavenato (2007):

El concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes. De tal manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes. El clima organizacional es alto y favorable en aquellas situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan

la moral. Es bajo y desfavorable en las situaciones que frustran esas necesidades. En el fondo, el clima organizacional influye sobre el estado motivacional de las personas y, a su vez, recibe influencia de éste: es como si hubiera una retroalimentación recíproca entre el estado motivacional de las personas y el clima organizacional (p. 87).

FIGURA 1 NIVELES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL



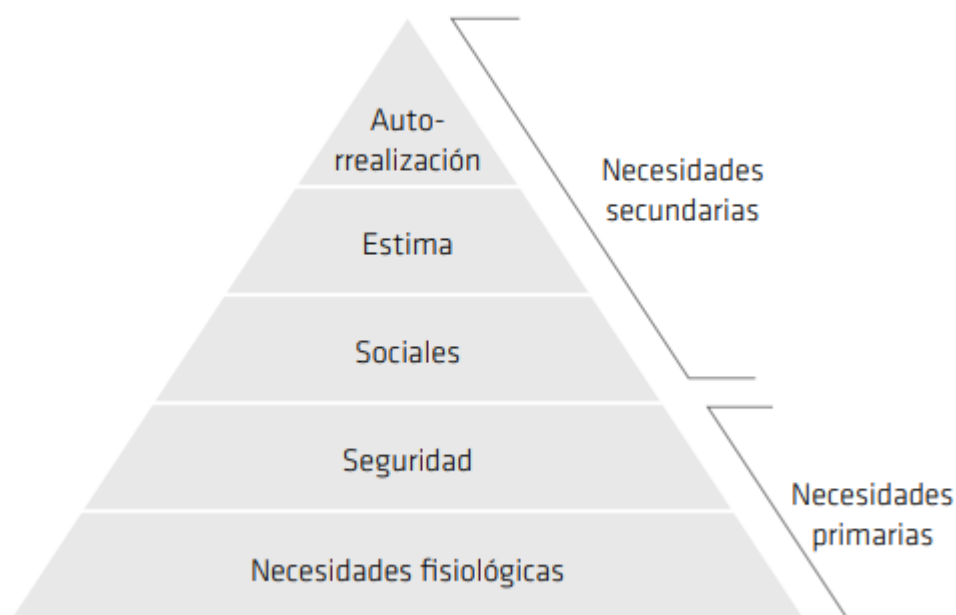
Nota. Como se observa en la figura, el clima organizacional tiene niveles; elevado y bajo, es favorable cuando la organización proporcione satisfacción en las necesidades personal, que hacen que eleven la moral de los miembros y es desfavorable cuando existe situaciones que frustran esas necesidades. Fuente: Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones (2007).

Chiavenato menciona que el clima organizacional está ligado a la motivación del personal, dentro de este concepto está la teoría de Maslow en donde define que la motivación está categorizada en diferentes necesidades humanas.

- Maslow (como se citó en Chiavenato, 2009) menciona que las necesidades humanas están organizadas en una pirámide de acuerdo con su importancia respecto de la conducta humana. En la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes (las llamadas

necesidades primarias), mientras que en la cúspide están las más elaboradas e intelectuales (necesidades secundarias).

FIGURA 2 PIRÁMIDE DE MASLOW



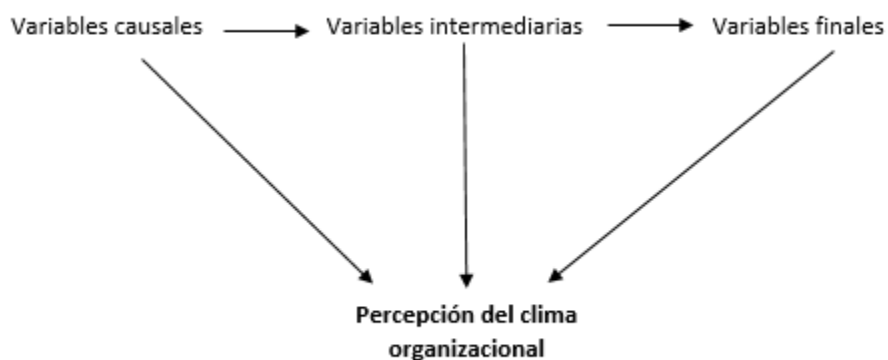
Nota. Se observa la pirámide de Maslow en donde las divide según las necesidades humanas de acuerdo a la importancia. Fuente: Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones (2009).

Likert (como se citó en Rodríguez, 2016):

Establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la

estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional. La teoría de Likert es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional, postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación, que estipulan que la participación motiva a las personas a trabajar.

Según Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional, en tal sentido las tres variables son: Variables Causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables están: la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes. Variables Intermedias: están orientadas a medir el estado interno de la organización, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Variables Finales: estas surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están orientadas a establecer resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida (p. 7).

FIGURA 3 *TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT*

Nota. En la figura se observó la combinación e interacción de las variables según Likert que permite determinar el clima organizacional. Fuente: El clima de trabajo en las organizaciones (1987).

Brunet (1987) plantea que el clima organizacional puede ser sentido por una persona sin que esté; necesariamente, consciente del papel y la existencia de los factores que pueda percibir del ambiente externo, quiere decir que la persona puede tener una percepción el clima organizacional de acuerdo a su pensamiento en donde lo evalúa de acuerdo a su opinión personal o sobre las características verdaderas de la organización. Así, define el clima organizacional a través de tres enfoques.

FIGURA 4 DEFINICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

ATRIBUTOS		
	Atributos organizacionales	Atributos personales
Objetivo	Medida objetiva	
Perceptible	Medida perceptiva de los atributos organizacionales	Medida perceptiva de los atributos individuales

Nota. La figura muestra la definición de clima organizacional. Fuente: El clima de trabajo en las organizaciones (1987).

Se definió tres medidas para la definición de clima organizacional según Brunet (1987)

“La medida múltiple de los atributos organizacionales considera el clima como un conjunto de características que describen una organización y la distinguen de otras, son relativamente estables en el tiempo e influyen en el comportamiento de los individuos” (p. 17).

Esta medida se aplica desde el punto de vista de manera objetiva, en donde estudia los comportamientos objetivos de cada persona dentro de su ámbito laboral, como indicadores que midan el rendimiento de los empleados, la productividad, entre otras.

“La medida perceptiva de los atributos individuales vincula la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados considerando su grado de satisfacción” (p. 17).

En este concepto se refiere a que el individuo tendrá como opinión sobre el clima organizacional de la empresa según sus necesidades y como la empresa las satisface.

Medida perceptiva de los atributos organizacionales se define como “serie de características que son percibidas a propósito de una organización y/o de sus unidades(departamentos) y que pueden

ser deducidas según la forma en la que la organización y/o sus unidades actúan con sus miembros y con la sociedad” (pp. 18-19).

Quiere decir que se puede medir el clima organizacional según la influencia del ambiente y de la personalidad del trabajador de acuerdo a su comportamiento.

Además, Brunet (1987) menciona la importancia del clima organizacional de una forma global reflejados por actitudes, valores y creencias del individuo que debido a la naturaleza se convierten en elementos del clima. Por ello, se vuelve importante para la alta gerencia el analizar y evaluar el clima de su organización por tres razones:

<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar fuentes de conflicto, de estrés o insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.
---	---	---

Kreps (como se citó en Palací, 2005) plantea que el clima organizacional es bueno cuando la comunicación es abierta, amistosa y de apoyo. Todo lo contrario, si el clima de la organización es malo entonces la comunicación podría ser defensiva, cerrada y poco amistosa.

FIGURA 5 CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

<i>Clima de apoyo</i>	<i>Clima defensivo</i>
1. Descripción de acontecimientos observables.	1. Evaluaciones personales de otros miembros.
2. Orientación al problema.	2. Control.
3. Espontaneidad y honestidad.	3. La comunicación está planificada.
4. Empatía.	4. Neutralidad.
5. Igualdad.	5. Se expresa superioridad (estatus, rango y autoridad) a través de la comunicación.
<i>Fuente: Elaborado a partir de (Gibb, 1961).</i>	

Nota. En la figura se describe las características de la comunicación según el modelo de clima organizacional definido por Gibb. Fuente: Psicología de la Organización (2005).

Este autor relaciona que si hay buena comunicación en la empresa habrá un buen clima organizacional, por lo que describe roles que se identifican en una red de comunicación.

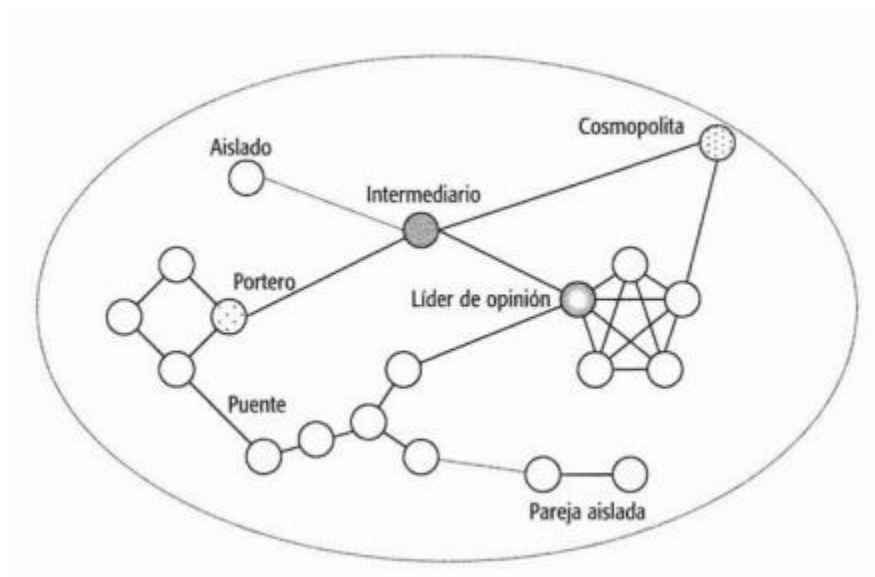
Kreps (como se citó en Palací 2005):

1. Los porteros controlan el flujo de información que circulan entre los miembros de la organización. Su principal función es filtrar los mensajes para reducir la sobrecarga de información, aunque con ello pueda introducir distorsiones en la comunicación. Por ejemplo, las secretarías de dirección suelen actuar como porteros al filtrar la información que llega a sus directores y seleccionar quién puede comunicarse con ellos.
2. Los enlaces o intermediarios son los miembros de la organización que conectan dos o más grupos dentro de la red de comunicación. Su función es clave para el mantenimiento de la red y la coordinación intergrupala. Por ejemplo, los mandos intermedios suelen coordinar el trabajo de sus subordinados según las directrices de la organización, así como canalizar la comunicación entre ambos grupos. Cuando los intermediarios no pertenecen a ninguno de los grupos a los cuales conecta entonces se denominan puentes.
3. Los líderes de opinión tienen la capacidad de influir informalmente en las decisiones y guiar el comportamiento de los miembros de la organización. Los individuos que desempeñan este rol suelen «estar más expuestos a la información externa, tienen mayor acceso a sus seguidores y presentan también mayor conformidad a las normas del grupo» (Peiró, 1991, p.387).
4. Los cosmopolitas son individuos que conectan la organización con su entorno. Estos individuos ocupan posiciones limítrofes en la red que les permiten recolectar información

del entorno y además proporcionar información acerca de la organización a otras organizaciones. Las relaciones públicas de cualquier organización serían un claro ejemplo de cosmopolitas.

5. Los aislados son los miembros de la organización que prácticamente no tienen contacto con los demás (p. 264).

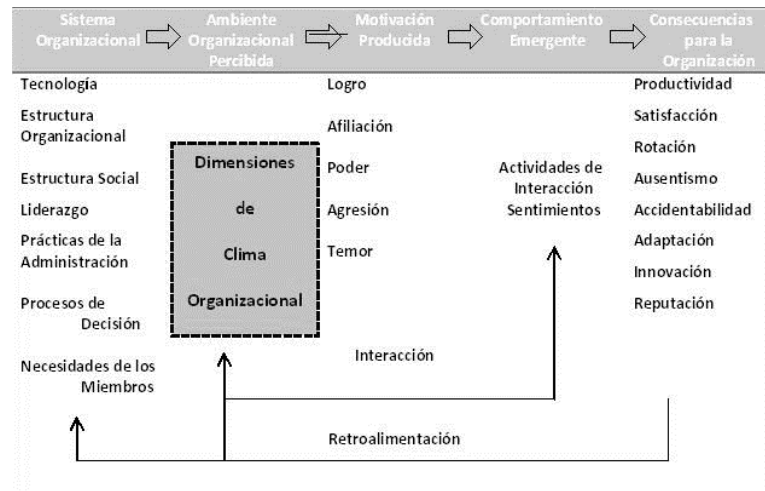
FIGURA 6 ROLES DE LA RED DE COMUNICACIÓN EN UNA ORGANIZACIÓN



Nota. Roles de la red de comunicación en una organización. Fuente: Psicología de la Organización (2005).

Litwin y Stringer (como se citó en Corichi et al., s.f) menciona el clima organizacional es un factor asociado a los objetivos de la empresa en donde alguno de ellos son la estructura organizacional, liderazgo y los procesos de decisión. Debido a ello es necesario evaluar el clima organizacional para identificar la forma en que se percibe a la organización. Las propiedades del sistema organizacional originan sub climas intrínseco de las organizaciones, influyendo en la motivación y el comportamiento de los trabajadores de la organización, evidenciándose en la productividad, satisfacción, rotación, adaptación, y demás consecuencias para la misma.

FIGURA 7 MODELO DE LITWIN Y STRINGER DE CLIMA ORGANIZACIONAL



Nota. El modelo de Litwin y Stringer describe las dimensiones del clima organizacional.

Según Litwin y Stringer (como se citó en Soares, 2013) menciona que su teoría del clima organizacional tiene 9 dimensiones que son las características susceptibles de ser medidas en una empresa:

FIGURA 8 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensiones del clima organizacional	
Estructura	Enfoca el sentimiento que tienen los empleados acerca de las reglas, procedimientos y restricciones en el grupo a que se ven enfrentados para el desempeño de su labor.
Responsabilidad	Es el grado de compromiso que tiene cada colaborador de la empresa con el trabajo a realizar.
Recompensa	Es la percepción que tiene una persona de ser recompensado por un trabajo bien hecho.
Riesgo	Es el sentimiento que tienen los miembros de la empresa acerca de los desafíos que le impone el trabajo.
Relaciones	Es el sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de un ambiente de trabajo grato, de buenas relaciones entre ellos
Ayuda	Es la percepción de ayuda mutua que tienen los miembros de la empresa por parte de los gerentes y otros empleados
Estándare de desempeño	Es la importancia percibida de las metas implícitas y explícitas así como los estándares de desempeño.
Conflicto	Los miembros de la organización aceptan las distintas opiniones que existen e intentan solucionar los problemas tan pronto surjan, es el grado en que las diferencias personales pueden enterferir en el buen desempeño de los empleados.
Identidad	Destaca el sentimiento de pertenecer a la empresa.

Nota. Dimensiones del clima organizacional de según Litwin y Stringer.

Dichas dimensiones fueron importantes para esta investigación, debido a que se utilizaron las dimensiones según Litwin y Stringer para desarrollar la matriz de consistencia y a su vez las preguntas de la encuesta.

2.2.3.2 Desempeño Laboral

Es una de las variables que está relacionado directamente con la capacidad y aptitudes interpersonales que tiene un individuo dentro de la organización. Según Robbins y Judge (2009):

Desempeño laboral depende hasta cierto grado de su capacidad para interactuar con eficacia con sus compañeros y su jefe. Algunos empleados tienen excelentes aptitudes interpersonales, pero otros requieren capacitación para mejorarlas. Esto incluye el aprender

a escuchar mejor, cómo comunicar ideas con más claridad, y cómo ser un miembro más eficaz en su equipo de trabajo (p. 592).

En las organizaciones, las personas siempre están juzgándose unas a otras. Los gerentes deben calificar el desempeño de sus empleados. Evaluar el esfuerzo que los compañeros de trabajo realizan en él. Cuando una persona nueva entra a un equipo de trabajo, él o ella son “medidos” de inmediato por los demás miembros. En muchos casos, estos juicios tienen consecuencias importantes para la organización. A continuación, se estudia brevemente algunas de las aplicaciones más obvias:

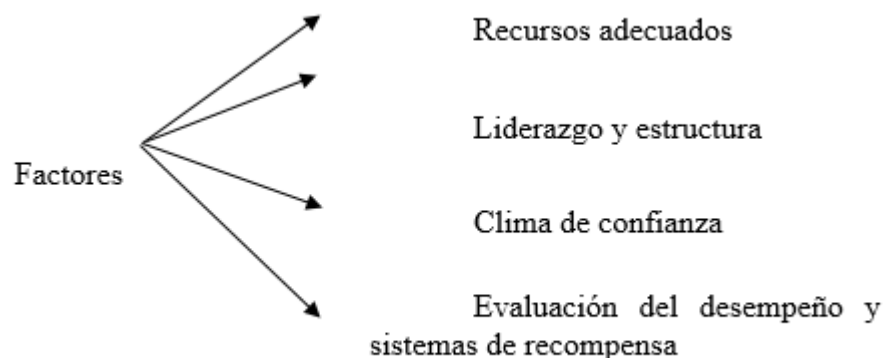
FIGURA 9 APLICACIONES ESPECÍFICAS DE LOS ATAJOS EN LAS ORGANIZACIONES

Entrevista de trabajo	Expectativas de desempeño	Evaluación del desempeño
<p>La información que se genera al comenzar la entrevista tiene más peso que la que se obtiene después, y es probable que un buen candidato esté caracterizado más por la ausencia de rasgos desfavorables que por la presencia de favorables.</p>	<p>Esta característica tiene relevancia en particular cuando se consideran las expectativas de desempeño en el trabajo. Si un gerente espera grandes logros de su personal, éstos no lo defraudarán. De manera similar, si espera que su gente se desempeñe al mínimo, tendrán a comportarse de acuerdo con esas bajas expectativas.</p>	<p>Evaluar el rendimiento de un trabajador es un proceso muy dependiente de proceso de percepción. Aunque la evaluación del desempeño puede ser objetiva, la de muchos puestos se efectúa en términos subjetivos.</p>

Nota. La figura muestra las 3 aplicaciones en las organizaciones. Fuente: Comportamiento organizacional (2009).

Asimismo, es importante conocer los factores o variables que determinan que los equipos sean exitosos, por ello según Robbins y Judge (2009) indican que los cuatros factores que parecen tener relación significativa con el desempeño de un equipo son:

FIGURA 10 FACTORES QUE DETERMINAN QUE LOS EQUIPOS SEAN EXITOSAS



Nota. Contexto: factores que determinan que los equipos sean exitosos. Fuente: Comportamiento organizacional (2009).

El desempeño según Chiavenato (2009)

El desempeño organizacional depende de una serie de factores básicos, como la conciliación de conflictos, la negociación y el manejo del estrés. Una investigación descubrió que existen 12 sistemas que permiten mejorar consistentemente el desempeño organizacional:

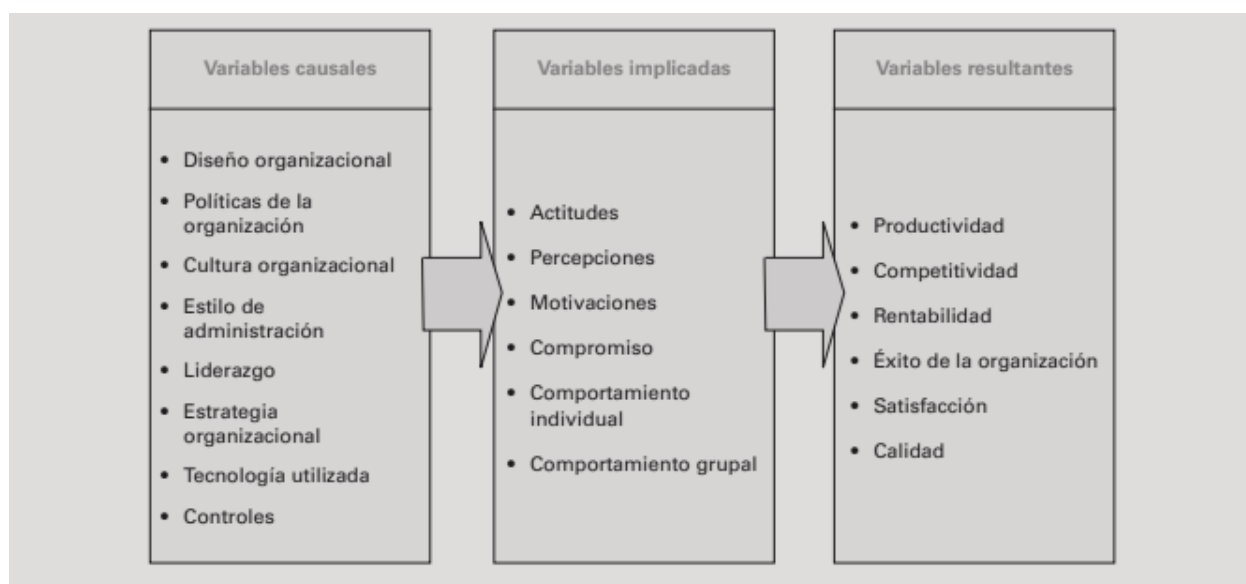
1. Visión y estrategia, consiste en reflejar la estrategia corporativa en los objetivos y en los comportamientos de las personas y los grupos en todos los niveles de la organización.
2. Planeación y definición de objetivos, consiste en usar los objetivos para impulsar el desempeño individual, grupal y organizacional.
3. Asignación de recursos, consiste en hacer que las decisiones de asignación de recursos de capital sean objetivas y sistemáticas.

4. Evaluación del desempeño del grupo, sirve para medir y comparar el desempeño con los objetivos establecidos.
5. Administración de riesgos, es importante para aplicar medidas para evaluar y reducir probabilidades de riesgos en la organización.
6. Reclutamiento, la empresa debe buscar los mejores talentos disponibles en el mercado para la organización.
7. Desarrollo profesional, la empresa debe capacitar y entrenar constantemente a los trabajadores para que enfrenten retos y se desarrollen continuamente.
8. Evaluación del desempeño, en donde la empresa realiza evaluaciones individuales para mejorar continuamente el desempeño de las personas.
9. Incentivos y compensación, utilizar estímulos financieros para alentar los comportamientos deseados.
10. Proceso de decisión, en donde se debe delegar y descentralizar la autoridad para tomar decisiones en los niveles más bajos de la organización por medio del facultamiento en la toma de decisiones (empowerment).
11. Comunicación, importante mantener comunicación por parte de la gerencia un contacto intensivo con sus asociados para informarles sobre los acontecimientos.
12. Transferencia de conocimientos, en donde se organiza y difunde la información necesaria por toda la organización (p. 506).

Estos 12 puntos mencionados es importante ya que al utilizarse en conjunto van a generar un buen resultado para la empresa y también para un mejor desenvolvimiento de cada persona entro de su centro de trabajo.

Por otro lado, Chiavenato (2009) menciona que existen variables causales; como el liderazgo, políticas de la organización, elementos que generan estímulos influyentes en los individuos Las variables implicadas; como la motivación, comportamiento grupal, percepciones, variables que dependen de las causales. Finalmente, las variables resultantes; como la productividad, satisfacción, que son las respuestas producidas por las variables implicadas.

FIGURA 11 *EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES*



Nota. En la figura se observa las tres variables en donde se muestra que una variable es consecuencia de la anterior, las variables causales provocan estímulos que actúan en las variables implicadas y estas provocan estímulos que son las variables resultantes. Fuente: Comportamiento organizacional (2009).

Según Montejo (2009)

Define desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización”, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la

empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo (p. 1).

Además, menciona que existe un ciclo dinámico del desempeño que es importante para toda empresa:

Conceptualización es la fase en la que la empresa identifica el mejor rendimiento al cual desea dirigirse. Desarrollo es la fase en que la compañía examina dónde el rendimiento actual está variando en función de los niveles deseados, lo cual puede realizarse a través de un Sistema de Soporte Integrado del Desempeño. Implementación en la forma tradicional se realizaba mediante mecanismos informales de monitoreo del desempeño actual, seguido de sesiones de entrenamiento, revisiones periódicas del desempeño, entre otras; sin permitir al empleado tomar control de su propio desarrollo del desempeño. Retroalimentación es importante durante todo el proceso y también después de la evaluación para que el empleado sepa cuáles son los puntos que debe reforzar para mejorar su desempeño, en miras de mejorar el desempeño integral de la compañía. Evaluación, en esta etapa se utilizan las medidas de desempeño para monitorear los indicadores específicos de desempeño en todas las competencias y determinar cómo están respondiendo los objetivos. (Montejo, 2009, p. 1)

Esto indica que toda empresa debe ser consciente en llevar a cabo cada uno de las etapas o procesos de manera constante. Plantearse objetivos y metas que día a día trabajen para obtener buenos resultados y no dejar de lado el feedback a todo trabajador ya que eso es importante para reforzar sus puntos débiles.

FIGURA 12 ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO



Nota. En la figura se observó las etapas de la administración del desempeño. Fuente: Evaluación del desempeño laboral (2009).

Según Campbell (como se citó en Bautista et al, 2020)

El modelo de Campbell surge en la necesidad de medir el desempeño laboral de manera integral, es considerado uno de los pilares teóricos para la evaluación del desempeño laboral al ser un constructo multidimensional, tiene por finalidad contar con los componentes principales para medir el desempeño y de esta manera poder ayudar a formular estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos, sus elementos describen la estructura latente del desempeño en todos los trabajos (p. 111).

Según Campbell (como se citó en Bautista et al, 2020)

Desarrollaron una taxonomía de 8 elementos del desempeño laboral, a partir de estos es posible describir la estructura latente del desempeño en todos los trabajos. Estos elementos son: dominios de tareas específicas, capacidad del individuo para realizar las tareas asignadas ;habilidades en tareas no específicas, vinculadas a las tareas que no son exclusivos para el trabajo pero que son esperados por el empleador; comunicación oral y escrita, engloba habilidades de los trabajadores para escribir o hablar a una audiencia de cualquier tamaño; mantenimiento de la disciplina personal, engloba la

evitación de comportamientos negativos en el trabajo; facilitación del rendimiento en equipo, el grado de apoyo y colaboración en mantener la meta del grupo de trabajo por parte de un individuo hacia a sus compañeros; supervisión, qué tan bien alguien influye en el desempeño de los subordinados a través de la interacción cara a cara; y administración, referido a los comportamientos direccionado a la integración, lanzando soluciones a los problemas y organización de los recursos (p. 112).

FIGURA 13 *DIMENSIONES DE DESEMPEÑO LABORAL*

Autor	Dimensiones
Campbell (1993)	Competencia en las tareas laborales. Competencia en las tareas no laborales. Comunicación oral y escrita. Demostración del esfuerzo. Disciplina personas. Facilitación de pares. Supervisión. Administración y gerencia.

Stoner et al. (1996) mencionan que el desempeño laboral para la gerencia y para la organización es el grado en el que se alcanza los objetivos fijados por la empresa, se pueden medir a través de la eficiencia y la eficacia. Por ello, mencionan que existen muchos criterios para medir, evaluar el desempeño de las personas dentro de la empresa.

La teoría nos brinda las herramientas para poder conocer y aplicar criterios para evaluar al personal y en función a ello impulsar los objetivos individuales y grupales para llegar al éxito con la organización.

A continuación, la teoría muestra aspectos de la compensación con incentivos, una forma de medición del desempeño:

FIGURA 14 ASPECTOS DE LA COMPENSACIÓN CON INCENTIVOS

ASPECTOS DE POLÍTICAS	INSTRUMENTOS FINANCIEROS	MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO	GRADO DE DISCRECIÓN PARA ASIGNAR LOS BONOS	TAMAÑO Y FRECUENCIA DE LAS RECOMPENSA
Relaciones entre compañía y división	Las opciones de acciones pueden ligar, de manera efectiva, los intereses del personal de la división y los intereses de la corporación.	El uso de medidas objetivas de los resultados para los gerentes de división tiene más sentido cuando el papel primario de la oficina central consiste en asignar capital que cuando la oficina matriz desempeña un papel importante para "manejar los negocios" de las divisiones.	entre las divisiones. Los bonos discrecionales son prácticos cuando la alta dirección quiere fomentar la cooperación entre divisiones. Los bonos que se basan en fórmulas no discrecionales son más prácticos en empresas donde la oficina central no interfiere en la administración de los centros de utilidad. Los bonos discrecionales tienen más utilidad cuando la alta dirección quiere ejercer influencia directa en las decisiones de las divisiones.	

ASPECTOS DE POLÍTICAS	INSTRUMENTOS FINANCIEROS	MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO	GRADO DE DISCRECIÓN PARA ASIGNAR LOS BONOS	TAMAÑO Y FRECUENCIA DE LAS RECOMPENSAS
Corto plazo y largo plazo	La mezcla de los bonos concedidos y de las opciones a acciones deben reflejar el horizonte de tiempo para los ejecutivos a nivel de políticas. Los instrumentos diferidos son refuerzos débiles de los resultados a corto plazo.	La mezcla de las medidas cuantitativas del desempeño y las medidas cualitativas deben reflejar el horizonte de tiempo relevante para los ejecutivos. Las medidas cualitativas suelen reflejar consideraciones a largo plazo de manera más efectiva que las medidas cuantitativas.	Los bonos que se basan en fórmulas no discrecionales tienden a fomentar un punto de vista a corto plazo.	La entrega frecuente de bonos fomenta la concentración en los resultados a corto plazo.
Evitar riesgos y asumir riesgos	Los bonos concedidos, en efectivo o acciones, pueden reforzar la conducta que asume riesgos.	La medición cualitativa del desempeño puede reforzar la iniciativa, asegurando a los ejecutivos que el desempeño total será evaluado para efectos de la entrega de bonos.	Los bonos muy personalizados, totalmente discrecionales, no aclaran las "reglas del juego" y, en consecuencia, pueden desalentar la conducta que asume riesgos.	El monto del salario y de los incentivos entregados debe ser conmensurable al negocio y los riesgos personales que implique.
Relaciones entre divisiones		Los conjuntos de bonos se pueden basar en los resultados de las divisiones, el total de los resultados de la empresa o alguna mezcla de los dos. Cada arreglo	Los bonos que se basan en fórmulas no discrecionales para los gerentes de división son más prácticos en empresas donde se requiere poca cooperación	

2.3 Definición de términos básicos

Clima organizacional; se define al ambiente interno que hay entre el personal de una organización y está entrañablemente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes (Chiavenato, 2011).

Desempeño laboral; es una apreciación sistemática en donde se conoce cómo se desempeña cada individuo en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro (Chiavenato, 2011).

Liderazgo; el rol del líder se basa en formar una visión compartida, delegar autoridad (empowerment) a los individuos, inspirar el compromiso y promover decisiones eficaces en la empresa (Chiavenato, 2007).

Motivación; todo aquello que incita a la persona a actuar de una manera en especial o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento (Chiavenato, 2007).

Satisfacción; un estado de bienestar y armonía con todo lo que te rodea, esto incluye tanto tus metas personales y laborales (COFIDE, 2023).

Comunicación; es el traslado de información o de significado de una persona a otra, es la forma de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos, pensamientos y valores (Chiavenato, 2007).

Recursos adecuados; es la información oportuna, el equipo apropiado, el personal adecuado, los estímulos y el apoyo administrativo. Los equipos deben recibir los recursos, apoyo necesario de la administración y la organización que los engloba (Robbins y Judge, 2009).

Liderazgo y estructura; las personas que conforman parte de equipos deben estar de acuerdo en quién va a hacer qué y asegurarse de que todos compartan con equidad la carga de trabajo. Llegar

a un acuerdo sobre las especificidades del trabajo y cómo se ajustan a las aptitudes individuales íntegras requiere liderazgo y estructura del equipo (Robbins y Judge, 2009).

Satisfacción en el trabajo; es el estado de bienestar y felicidad de un individuo en relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno (COFIDE, 2023).

Sistemas de recompensa; además de evaluar y recompensar a los trabajadores por sus contribuciones individuales, la administración debe tener en cuenta realizar modificaciones en las evaluaciones, el reparto de utilidades y los beneficios, incentivos para los grupos pequeños y otros cambios en el sistema a fin de que se basen en el grupo, para que refuercen el esfuerzo y compromiso de éste (Robbins y Judge, 2009).

Entrevista de trabajo; es un medio importante para determinar quién es contratado y quién es rechazado en la entrevista de trabajo (Robbins y Judge, 2009).

Bonos; es un programa de pagos que recompensan a los empleados en base a su desempeño reciente y no por el histórico (Robbins y Judge, 2009).

Postventa; después de la compra, el consumidor podría experimentar disonancia al percatarse de algunas características inquietantes del producto, o escuchar opiniones favorables sobre otras marcas. En cualquier caso, se mantendrá alerta de la información que apoye su decisión, por lo que las comunicaciones de marketing deberán proporcionarle creencias y evaluaciones que refuercen su elección y le ayuden a sentirse bien con la marca (Kotler y Keller, 2012).

Fidelización; la fidelización del cliente es una de las principales metas de toda empresa, la cual consiste en crear una conexión sólida y fuerte con los clientes y es clave para el éxito empresarial a largo plazo (Kotler y Keller, 2012).

Censo; el censo de población, que es el estudio de la población total de un fenómeno dado: un país, una fábrica, una escuela o un partido político, etc. (Baena, 2017).

Población; conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Sampieri et al., 2014).

Escala de Likert; técnica para medir las actitudes ante los cuales los participantes deben externar su opinión seleccionando uno de los puntos o categorías de la escala respectiva, en la que se suman las puntuaciones de cada ítem y se logra la calificación final (Sampieri et al., 2014).

2.4 Estado del arte

El clima organizacional de acuerdo a Idalberto Chiavenato es el concepto que se refiere al ambiente que hay dentro de toda empresa y está relacionado con las personalidades de cada colaborador debido a que todos tienen diferentes necesidades, menciona que el ambiente que se percibe influye mucho en la motivación de cada colaborador, este concepto reúne niveles del clima ; bajo y elevado, será bajo cuando la persona se encuentre en situaciones que hace sentirse desmotivado y elevado cuando la empresa cumple con satisfacer alguna necesidad del colaborador. Esta teoría es importante porque aborda un tema que se refiere al comportamiento o desenvolvimiento de una persona dentro de su centro de trabajo, por lo que para cada empresa debe ser relevante conocer cómo se desarrolla cada persona con la finalidad de mejorar o mantener un buen clima organizacional entre todos. El libro concluye que cada empresa tiene sus propias características y diferente estilo de administración de parte del equipo de gerencia por ello el clima organizacional va depender de como todo el personal de la empresa se relacione e interactúen.

El clima organizacional de acuerdo a Luc Brunet es el concepto que tiene cada persona de acuerdo a su percepción pero que no siempre es una percepción consciente sobre el ambiente que existe dentro de la empresa, reúne tres medidas para definir el clima organizacional; medida múltiple de los atributos organizacionales, medida perceptiva de los atributos individuales y la medida perceptiva de los atributos organizacionales. Esta teoría es importante porque permite a la alta

gerencia analizar y evaluar el clima que existe dentro de la empresa y así evitar tener un ambiente de desconfianza o incertidumbre que tenga al colaborador desanimado afectando el desarrollo de sus actividades, de esta manera la gerencia pueda ejercer control sobre dichas situaciones y generar cambios para mejorar el clima de la empresa. El libro concluye que el clima organizacional conforma la personalidad de una empresa lo cual es proyectada a su personal, ya sea que reflejen una personalidad buena o mala, la alta gerencia debe identificar los problemas y saber sobre cuales deberá actuar con el fin de tener un buen clima organizacional.

El clima organizacional de acuerdo a Rensis Likert es el concepto basado en el comportamiento del personal, se basa en como una persona ve las cosas, en donde reúne percepciones del clima según su puesto, su salario, su nivel de satisfacción, su personalidad, la percepción que tiene de sus compañeros y jefes. Además, describe tres tipos de variables que definen estas características que influyen en la percepción de cada persona sobre el clima; variables causales, variables intermedias y variables finales. La importancia de esta teoría es que es más dinámica para que una empresa pueda aplicarla y conocer sobre los pensamientos de su personal, de esta manera mejorar el clima fomentando a que sea más participativo que facilite la eficacia individual y organizacional manteniendo una comunicación abierta. El libro concluye que la combinación e interacción de las tres variables mencionadas permitirá determinar el grado del clima organizacional que finalmente se pueda aplicar soluciones para mejores relaciones entre la gerencia y colaboradores de la empresa.

El clima organizacional de acuerdo a Francisco Palací es el concepto de una buena comunicación en una empresa hará que el clima organizacional también sea bueno, a través de varios componentes como; tener buena comunicación entre colaboradores y jefes, que la comunicación sea abierta por ello describe cinco puntos que son los roles de comunicación. Esta teoría es

importante porque enfoque el concepto en tener una buena comunicación, en donde los jefes aprendan a mantener una comunicación abierta, que se preocupen en difundir la información o cambios que se realicen en la organización para todos estar en sintonía y no se fomente una información distorsionada. El libro concluye que debe existir una buena comunicación entre todo el equipo ya que de esta manera un colaborador sentirá que a la alta gerencia le interesa como fluye en clima dentro del trabajo.

El desempeño laboral de acuerdo a Robins y Judge es el concepto del comportamiento que tiene cada persona dentro de su trabajo al desarrollar sus actividades diarias, el desempeño depende de la capacidad que tiene cada individuo para la realización de sus tareas y su eficacia para trabajar en equipo, menciona que existen varios factores que determina que el desempeño sea favorable ; que la empresa brinde los recursos adecuados, que la organización brinde confianza, buen liderazgo, que exista evaluación contante del trabajo realizado de manera individual y grupal. Esta teoría es importante porque el desempeño de un trabajador va depender del esfuerzo que hace cada persona, pero también depende una gran parte de cómo la empresa brinde las herramientas necesarias para todo su personal. El libro concluye mencionando factores que determinan que el desempeño de una persona sea bueno.

El desempeño laboral de acuerdo a Idalberto Chiavenato es el concepto del comportamiento de cada persona en su centro de trabajo en donde existe un conjunto de factores que influyen en su comportamiento; visión, planeación, recursos, evaluación de desempeño del grupo, administración de riesgos, reclutamiento, desarrollo profesional, evaluación del desempeño, incentivos, delegación, comunicación, transferencia de conocimientos. Esta teoría es importante porque nos da herramientas para mejorar el desempeño laboral. El libro concluye mencionando variables del comportamiento humano que influye en cada persona.

El desempeño laboral de acuerdo a la teoría de Campbell es el concepto de acciones y conductas que muestra un individuo dentro del trabajo las cuales son parte del crecimiento de la organización a su vez menciona que el desempeño lo mide a través de las 8 dimensiones que el plantea; competencia en las tareas laborales, competencia en las tareas no laborales, comunicación oral y escrita, demostración del esfuerzo, disciplina personal, facilitación de pares, supervisión, administración y gerencia. Esta teoría es importante porque nos da herramientas para poder medir el desempeño del trabajador que se puede adecuar a cualquier tipo de empresa y así determinar su influencia con el ambiente que se vive en cada organización, ver qué factores influyen en el trabajo del día a día. El libro concluye en que el modelo que propone para medir el desempeño, puede ser aplicable de manera multidimensional, ya que puede ser aplicado para cualquier sector y así finalmente cada empresa pueda generar estrategias.

El desempeño laboral de acuerdo a la teoría de Stoner et al es el concepto de eficiencia y eficacia del colaborador que se puede medir a través de distintos criterios que pueden ser sistemas de recompensa, programas de capacitación, motivación. Esta teoría es importante porque nos da herramientas y pasos a seguir para aplicarlo en una organización y no solo medir el desempeño de los que están en la línea baja de la empresa, sino también a quienes pertenecen a la alta gerencia. El libro concluye en que los criterios que describe ayudan a implantar mejores estrategias para encaminar las actividades de manera correcta que las tareas sean desempeñadas con miras a cumplir los objetivos propuestos.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos

3.1.1 Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023

H₁: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023

H₀: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023

3.1.2 Hipótesis específicas

1. La estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023

2. La responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023

3. La recompensa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023

4. El riesgo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023

5. Las relaciones se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023

6. El apoyo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023

7. Los estándares de desempeño se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023
8. El conflicto se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023
9. La identidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023

3.2 Las variables de estudio y su operacionalización

A continuación, en la figura se presentan las variables de clima organizacional y desempeño laboral, seguido por las dimensiones de cada variable y sus indicadores:

FIGURA 15 *VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima Organizacional (Litwin y Stringer, 1968)	Estructura organizacional	*Definición de las tareas, obligaciones y políticas *Niveles de toma de decisión *Cumplimiento de las reglas y procedimiento *Compromiso de los trabajadores con sus obligaciones y tareas
	Responsabilidad	*Estándares de excelencia *Grado de flexibilidad *Incentivos
	Recompensa	*Sanción, castigo *Reconocimiento
	Desafío/Riesgo	*Cálculo de toma de decisiones
	Relaciones	*Buenas relaciones con los grupos de trabajo *Compañerismo, ayuda mutua entre los integrantes
	Apoyo	*Importancia de las metas *Nivel de desempeño
	Estándares de desempeño	*Grado de tolerancia de diversas opiniones *Grado de identificación
	Conflicto	*Importancia del nivel de lealtad hacia las normas y metas organizacionales *Apoyo necesario de la organización
	Identidad	*Información *Equipo apropiado
	Recursos adecuados	*Líderes muestran estado de ánimo positivo *Resolución de problemas
Desempeño laboral (Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge, 2009)	Liderazgo y estructura	*Nivel de interacción con los compañeros y jefes
	Satisfacción en el trabajo	*Nivel de satisfacción con su trabajo *Grado de satisfacción por pago de bonos a sus trabajadores
	Sistemas de recompensa	

3.2.1 Matriz de operacionalización de las variables

En la siguiente matriz se presentan las variables clima organizacional y desempeño laboral, definición conceptual, definicional operacional, dimensiones, indicadores y escala:

FIGURA 16 *MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Clima Organizacional	"Un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento". (Litwin y Stringer, 1968)	Es una organización conformada por diversas dimensiones, definido individualmente por percepciones que se identifican por el clima que refleja la organización y el comportamiento de cada persona. Para medir la variable se ha utilizado un cuestionario que permite evaluar las dimensiones estructura organizacional, responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones, apoyo, estándares de desempeño, conflicto, identidad; el cual fue analizado mediante un censo de 50 colaboradores en INVERCOES SAC	1.-Estructura organizacional 2.-Responsabilidad 3.-Recompensa 4.-Desafío/Riesgo 5.-Relaciones 6.-Apoyo	*Definición de las tareas, obligaciones y políticas *Niveles de toma de decisión *Cumplimiento de las reglas y procedimiento *Compromiso de los trabajadores con sus obligaciones y tareas *Estándares de excelencia *Grado de flexibilidad *Incentivos *Sanción, castigo *Reconocimiento *Cálculo de toma de decisiones *Buenas relaciones con los grupos de trabajo *Compañerismo, ayuda mutua entre los integrantes *Importancia de las metas	Escala de Likert

		7.-Estándares de desempeño	de	*Nivel de desempeño
		8.-Conflicto		*Grado de tolerancia de diversas opiniones *Grado de identificación
		9.-Identidad		*Importancia del nivel de lealtad hacia las normas y metas organizacionales
Desempeño laboral	"Es definido como comportamientos observados en el colaborador que son relevantes para el logro de objetivos en la organización y pueden ser medidos de acuerdo a las competencias de cada persona, y la contribución que brindan a la empresa". (Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge, 2009)	Es el trabajo que realiza el personal, donde se analiza cómo ejecuta su rol en la organización. Para medir la variable se ha utilizado un cuestionario que permite evaluar las dimensiones recursos adecuados, liderazgo y estructura, satisfacción en el trabajo y sistemas de recompensa el cual fue analizado mediante un censo de 50 colaboradores en INVERCOES SAC	Recursos adecuados Liderazgo y estructura Satisfacción en el trabajo Sistemas de recompensa	*Apoyo necesario de la organización *Información *Equipo apropiado *Líderes muestran estado de ánimo positivo *Resolución de problemas *Nivel de interacción con los compañeros y jefes *Nivel de satisfacción con su trabajo *Grado de satisfacción por pago de bonos a sus trabajadores

3.3 Matriz lógica de consistencia

Título: Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VI: CLIMA ORGANIZACIONAL	METODOLOGÍA
¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.	El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.	<p>AUTOR: Litwin y Stringer</p> <p>DIMENSIONES: INDICADORES:</p> <p>1.-Estructura organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> *Definición de las tareas, obligaciones y políticas *Niveles de toma de decisión *Cumplimiento de las reglas y procedimiento *Compromiso de los trabajadores con sus obligaciones y tareas <p>2.-Responsabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> *Estándares de excelencia *Grado de flexibilidad *Incentivos <p>3.-Recompensa</p> <ul style="list-style-type: none"> *Sanción, castigo *Reconocimiento <p>4.-Desafío/Riesgo</p> <ul style="list-style-type: none"> *Cálculo de toma de decisiones <p>5.-Relaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> *Buenas relaciones con los grupos de trabajo <p>6.-Apoyo</p> <ul style="list-style-type: none"> *Compañerismo, ayuda mutua entre los integrantes <p>7.-Estándares de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> *Importancia de las metas *Nivel de desempeño <p>8.-Conflicto</p> <ul style="list-style-type: none"> *Grado de tolerancia de diversas opiniones *Grado de identificación <p>9.-Identidad</p> <ul style="list-style-type: none"> *Importancia del nivel de lealtad hacia las normas y metas organizacionales 	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Descriptivo-Correlacional</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Corte: transversal</p> <p>Población: 50 colaboradores (censo)</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario (Escala de Likert)</p>

PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	V2: DESEMPEÑO	
¿De qué manera el la estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023?	Determinar la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.	La estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.	AUTOR: Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge DIMENSIONES:	INDICADORES:
¿De qué manera la responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023?	Determinar la relación entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.	La responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.		
¿De qué manera la recompensa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023?	Determinar la relación entre la recompensa y el desempeño de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.	La recompensa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.	1.-Recursos adecuados	*Información oportuna
¿De qué manera el riesgo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023?	Determinar la relación entre el riesgo y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.	El riesgo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.	2.- Liderazgo y estructura	*Equipo apropiado
¿De qué manera las relaciones se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023?	Determinar la relación entre las relaciones y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.	Las relaciones se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.		*Lideres muestran estado de ánimo positivo
¿De qué manera el apoyo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023?	Determinar la relación entre el apoyo y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.	El apoyo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.	3.- Satisfacción en el trabajo	*Resolución de problemas
¿De qué manera los estándares de desempeño se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global en Lima 2023?	Determinar la relación entre los estándares de desempeño y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.	Los estándares de desempeño se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.		*Nivel de interacción con los compañeros y jefes
¿De qué manera el conflicto se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023?	Determinar la relación entre el conflicto y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.	El conflicto se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.	4.- Sistemas de recompensa	*Nivel de satisfacción con su trabajo
¿De qué manera la identidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023?	Determinar la relación entre la identidad y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.	La identidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.		*Grado de satisfacción por pago de bonos a sus trabajadores

Tipo: Aplicada
Enfoque: Cuantitativo
Alcance: Descriptivo-Correlacional
Método: Hipotético-deductivo
Diseño: No experimental
Corte: transversal
Población: 50 colaboradores (censo)
Técnica: Encuesta
Instrumento: Cuestionario (Escala de Likert)

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1 Tipo y método de investigación

4.1.1 Tipo

Se aplicó un tipo de investigación aplicada, donde según Hernández et al. (2014) indican que este tipo de investigación parte de una situación problemática y tiene como propósito es evaluar, comparar, interpretar, establecer precedentes y determinar causalidad y sus implicaciones.

4.1.2 Enfoque

El presente estudio tiene enfoque cuantitativo, donde según Hernández et al. (2014) indican que este tipo de enfoque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

4.1.3 Alcance

Es un estudio de alcance descriptivo- correlacional, según Hernández et al. (2014) mencionan que este tipo de estudio busca especificar características, perfiles y propiedades importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población, por lo que solo se miden o se recoge información de manera independiente o conjunta sobre las variables que son objetos de estudio. En donde su finalidad es conocer la relación entre dos conceptos o variables.

4.1.4 Método

Se aplicó un método hipotético-deductivo, según Ruiz (2022) mencionan que dicho método inicia a partir de la hipótesis planteada en el desarrollo teórico, la cual permitió generar

conclusiones. Es importante debido a que permitió contrastar múltiples puntos de vista hasta llegar a una respuesta o acercarse a ella.

4.2 Diseño específico de investigación

4.2.1 Diseño no experimental

Según Hernández et al. (2014) indican que es un diseño que se realizó sin manipulación deliberada de variables en los que solo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

La investigación actual es no experimental ya que no hay manipulación de las variables objeto de estudio, se evaluó una situación en un periodo de tiempo y se determinó la relación entre las variables sin sufrir ninguna modificación.

4.2.2 Corte

Según Hernández et al. (2014) mencionan que este diseño recolecta datos en un solo momento, su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado.

En este caso la presente investigación utilizó el corte transversal basando su investigación en base al año 2023. Según Hernández et al. (2014), “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

4.3 Población

En la presente investigación, el tamaño de población es de 50 colaboradores de la empresa INVERCOES SAC, de la cual se obtuvo datos de la totalidad de la población; por lo tanto, la unidad de análisis está asociado al censo poblacional.

Asimismo, “El censo de población, que es el estudio de la población total de un fenómeno dado: un país, una fábrica, una escuela o un partido político, etc.” (Baena, 2017, p. 84).

En este caso por el número de trabajadores que tiene la empresa se recopiló información de todos y también se trabajó en base al censo poblacional.

4.4 Instrumentos de obtención de datos

“Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”
(Sampieri et al., 2014, p. 217).

Se desarrolló a través de un cuestionario de forma escrita con preguntas según la escala de Likert compuesto por 25 ítems. Las preguntas que se realizaron fueron de manera cerradas, las cuales tienen alternativas de respuesta que son más accesibles de codificar y analizar. El cuestionario se encuentra dividido por variables, donde cada variable cuenta con dimensiones e indicadores:

- a) Estructura organizacional (3 ítems)
- b) Responsabilidad (3 ítems)
- c) Recompensa (3 ítems)
- d) Riesgo (1 ítem)
- e) Relaciones (1 ítem)
- f) Apoyo (1 ítem)
- g) Estándares de desempeño (2 ítems)
- h) Conflicto (1 ítem)
- i) Identidad (2 ítems)
- j) Recursos adecuados (3 ítems)
- k) Liderazgo y estructura (2 ítems)
- l) Satisfacción en el trabajo (2 ítems)
- m) Sistema de recompensas (1 ítem)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Clima Organizacional	Estructura organizacional	*Definición de las tareas y obligaciones	1. ¿Cree que la empresa tiene correctamente definida las tareas y obligaciones para sus colaboradores?
	Responsabilidad	*Niveles de toma de decisión	2. ¿Está claro quién es la persona que puede tomar decisiones en caso no se obtenga respuesta inmediata del jefe?
		*Cumplimiento de las reglas y procedimiento	3. ¿La empresa hace respetar el cumplimiento de las reglas y procedimientos que existen?
		*Compromiso de los trabajadores con sus obligaciones y tareas	4. ¿Soy muy responsable con el trabajo que debo realizar durante mi turno?
		*Estándares de excelencia	5. ¿La empresa me evalúa de manera periódica sobre el trabajo que realizo para saber en qué puntos debo mejorar?
		*Grado de flexibilidad	6. ¿Tengo la libertad de actuar según mi criterio para dar solución a problemas que se me presenten durante mi trabajo sin recurrir necesariamente al jefe?
		*Incentivos	7. ¿La empresa da incentivos si los colaboradores llegan a la meta establecida?
	Recompensa	*Sanción, castigo	8. ¿En esta empresa los errores son sancionados?
		*Reconocimiento	9. ¿En la empresa hay reconocimiento por el trabajo bien hecho?
	Riesgo	*Cálculo de toma de decisiones	10. ¿En la empresa la toma de decisiones se hace de forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos?
Relaciones	*Buenas relaciones con los grupos de trabajo	11. ¿La empresa se caracteriza por un ambiente cómodo y buenas relaciones humanas entre todos los colaboradores?	
Apoyo	*Compañerismo, ayuda mutua entre los integrantes	12. ¿En la empresa existe compañerismo y ayuda mutua entre colaboradores?	
Estándares de desempeño	*Expectativas de los empleados en la organización	13. ¿Para la gerencia de esta empresa toda tarea siempre puede ser mejor hecha?	
Conflicto	*Nivel de desempeño	14. ¿La empresa exige en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo?	
		*Grado de tolerancia de diversas opiniones	15. ¿La empresa se muestra abierta para escuchar opiniones, aunque estemos en desacuerdo con el jefe?

	Identidad	*Grado de identificación *Importancia del nivel de lealtad hacia las normas y metas organizacionales	16. ¿Me siento satisfecho de pertenecer a la empresa y comparto los mismos objetivos con la empresa? 17. ¿Cumplo con seguir las normas laborales y metas de la empresa?
Desempeño Laboral	Recursos adecuados Liderazgo y estructura Satisfacción en el trabajo Sistema de recompensas	*Apoyo necesario de la organización *Información oportuna *Equipo apropiado *Líderes muestran estado de ánimo positivo *Resolución de problemas *Nivel de interacción con los compañeros y jefes *Nivel de satisfacción con su trabajo *Grado de satisfacción por pago de bonos a sus trabajadores	18. ¿La empresa me brinda el apoyo necesario durante el desarrollo de mis actividades diarias? 19. ¿La empresa me brinda la información necesaria para saber cómo actuar ante alguna eventualidad? 20. ¿La empresa me brinda los implementos apropiados para poder realizar mis actividades diarias? 21. ¿El jefe muestra estado de ánimo positivo y lo refleja con sus colaboradores? 22. ¿La empresa deja sin resolver los problemas a pesar de que el colaborador se las comunique? 23. ¿Existe una buena comunicación entre colaboradores y el jefe? 24. ¿Estoy satisfecho en el trabajo? 25. ¿Me siento motivado debido a los bonos que la empresa me brinda?

4.4.1 Validez del instrumento

El presente instrumento se validó a través de juicio de expertos, en donde fueron 3 expertos quienes aprobaron las preguntas, de acuerdo al anexo N°1

FIGURA 17 JUICIO DE EXPERTOS

N° Expertos	Nombre y Apellido	DNI	Especialidad
1	Carlos Méndez Vicuña	7128084	Administración
2	Jorge Escalante Flores	9390378	Marketing
3	Luis Yto	7815722	Recursos Humanos

4.4.2 Confiabilidad del instrumento

“Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández et al., 2014, p. 200). Para el presente instrumento se obtuvo la fiabilidad a través del Alpha de Cronbach obtenido por el SPSS

Coefficiente alfa > .9 es excelente

Coefficiente alfa > .8 es bueno

Coefficiente alfa > .7 es aceptable

Coefficiente alfa > .6 es cuestionable

Coefficiente alfa > .5 es pobre

Coefficiente alfa > .4 es inaceptable

Para obtener la fiabilidad del instrumento se realizó una base de datos, la cual precisa las respuestas obtenidas del cuestionario y luego se procedió a calcular el coeficiente de alfa de Cronbach, utilizando el SPSS.

TABLA 1*Resumen de procesamiento de casos*

		Resumen de procesamiento de casos	
		N	%
Casos	Válido	50	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

La tabla 1 indica que se analizaron a 50 colaboradores, siendo 50 las respuestas válidas y 0 las respuestas excluidas.

TABLA 2*Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.886	25

En la tabla 2 se observa que el alfa de Cronbach es de 0.886, lo cual de acuerdo a Hernández Sampieri la fiabilidad es buena.

TABLA 3*Estadísticas de total de elemento*

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	68.68	147.773	.134	.889
P2	69.34	149.862	.127	.887

P3	68.84	137.729	.579	.878
P4	67.18	144.681	.436	.882
P5	69.36	146.358	.334	.884
P6	68.34	142.229	.383	.883
P7	68.86	139.021	.420	.883
P8	68.88	145.944	.168	.890
P9	69.40	145.102	.449	.882
P10	68.64	133.256	.659	.875
P11	68.14	134.409	.599	.877
P12	67.98	132.510	.592	.878
P13	67.36	153.664	-.139	.892
P14	68.16	135.321	.699	.875
P15	68.76	138.023	.564	.879
P16	67.84	146.749	.286	.885
P17	66.92	143.463	.601	.880
P18	68.48	134.051	.613	.877
P19	68.84	137.035	.626	.877
P20	68.68	137.202	.499	.880
P21	68.50	132.990	.652	.876
P22	68.86	133.551	.709	.874
P23	68.00	139.592	.461	.881
P24	67.82	146.232	.355	.884
P25	68.86	139.225	.499	.880

4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procedimiento en el estudio fue la recolección de información obtenida del cuestionario, la cual se descargó en una matriz tripartita en el programa de Excel y fueron analizados mediante el programa SPSS Versión 27.

4.6 Procedimiento de ejecución del estudio:

La elaboración de la presente investigación se realizó a través del proceso de ejecución de cada etapa mencionada a continuación:

- ✓ Identificación del problema en la empresa

- ✓ Designación de variables, dimensiones e indicadores
- ✓ Búsqueda y desarrollo del marco teórico
- ✓ Desarrollo de la matriz de consistencia
- ✓ Escoger población y muestra
- ✓ Desarrollo y validación del cuestionario
- ✓ Recaudar datos a través de encuestas
- ✓ Análisis de resultados
- ✓ Desarrollo de informe final

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis e interpretación de los resultados

TABLA 4

Pregunta 01

¿Cree que la empresa tiene correctamente definida las tareas y obligaciones para sus colaboradores?

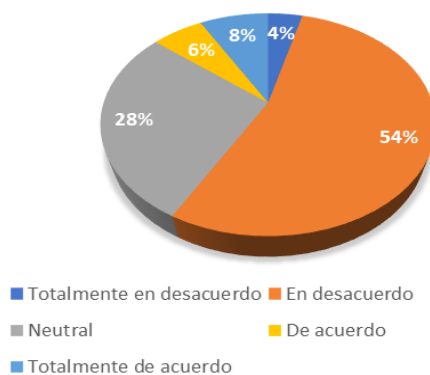
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4.00%
	En desacuerdo	27	54.00%
	Neutral	14	28.00%
	De acuerdo	3	6.00%
	Totalmente de acuerdo	4	8.00%
	Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 18

Pregunta 01

¿Cree que la empresa tiene correctamente definida las tareas y obligaciones para sus colaboradores?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 18, se observa que el 54% de los colaboradores están en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo por lo que creen que la empresa no tiene correctamente definida las tareas y obligaciones para los colaboradores, mientras que un 28% se encuentra indeciso en su respuesta y un 6% están de acuerdo junto a un 8% que están totalmente de acuerdo, por lo que se encuentran conformes.

TABLA 5*Pregunta 02*

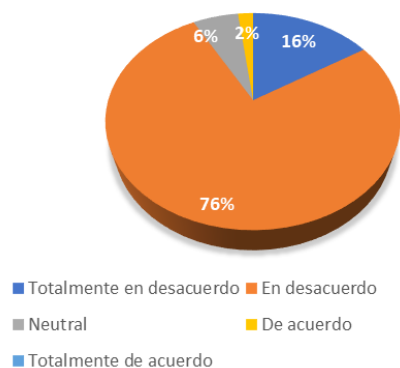
¿Está claro quién es la persona que puede tomar decisiones en caso no se obtenga respuesta inmediata del jefe?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	8	16.00%
En desacuerdo	38	76.00%
Neutral	3	6.00%
De acuerdo	1	2.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 19*Pregunta 02*

¿Está claro quién es la persona que puede tomar decisiones en caso no se obtenga respuesta inmediata del jefe?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 19, se observa que el 76% de los colaboradores están en desacuerdo, el 16% totalmente en desacuerdo quienes piensan que no está claro quién es la persona que puede tomar decisiones en caso no se obtenga respuesta inmediata del jefe, mientras que un 6% se encuentra indeciso en su respuesta y un 2% están de acuerdo, por lo que se encuentran conformes.

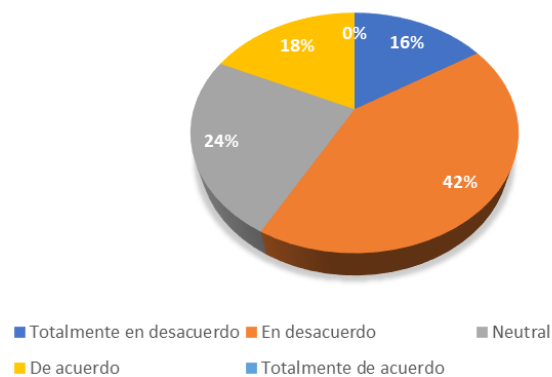
TABLA 6

Pregunta 03

¿La empresa hace respetar el cumplimiento de las reglas y procedimientos que existen?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	8	16.00%
En desacuerdo	21	42.00%
Neutral	12	24.00%
De acuerdo	9	18.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 20*Pregunta 03**¿La empresa hace respetar el cumplimiento de las reglas y procedimientos que existen?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 20, se observa que el 42% de los colaboradores están en desacuerdo, el 16% totalmente en desacuerdo quienes indican que la empresa no hace respetar el cumplimiento de las reglas y procedimientos que existen, mientras que un 24% se encuentra indeciso en su respuesta y un 18% están de acuerdo.

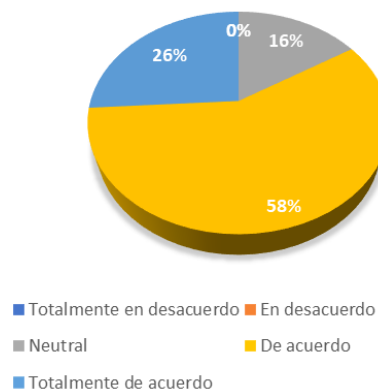
TABLA 7*Pregunta 04**¿Soy muy responsable con el trabajo que debo realizar durante mi turno?*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Neutral	8	16.00%
De acuerdo	29	58.00%
Totalmente de acuerdo	13	26.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 21*Pregunta 04*

¿Soy muy responsable con el trabajo que debo realizar durante mi turno?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 21, se observa que el 0% de los colaboradores están en desacuerdo, el 0% totalmente en desacuerdo, mientras que un 16% se encuentra indeciso en su respuesta y un 58% están de acuerdo junto a un 26% que están totalmente de acuerdo, por lo que afirman que son muy responsables con el trabajo que realizan durante su turno.

TABLA 8*Pregunta 05*

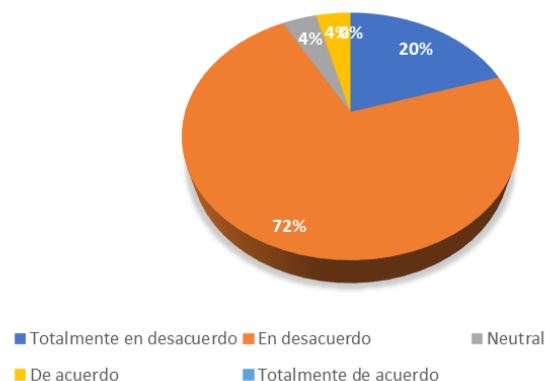
¿La empresa me evalúa de manera periódica sobre el trabajo que realizo para saber en qué puntos debo mejorar?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	10	20.00%
En desacuerdo	36	72.00%
Neutral	2	4.00%
De acuerdo	2	4.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 22*Pregunta 05*

¿La empresa me evalúa de manera periódica sobre el trabajo que realizo para saber en qué puntos debo mejorar?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 22, se observa que el 72% de los colaboradores están en desacuerdo, el 20% totalmente en desacuerdo quienes indican que la empresa no evalúa de manera periódica sobre el trabajo que realizan para que sepan en qué puntos deben mejorar, mientras que un 4% se encuentra indeciso en su respuesta y un 4% están de acuerdo con la pregunta.

TABLA 9*Pregunta 06*

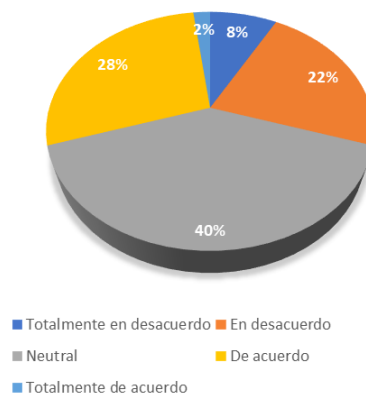
¿Tengo la libertad de actuar según mi criterio para dar solución a problemas que se me presenten durante mi trabajo sin recurrir necesariamente al jefe?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	4	8.00%
En desacuerdo	11	22.00%
Neutral	20	40.00%
De acuerdo	14	28.00%
Totalmente de acuerdo	1	2.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario.

FIGURA 23*Pregunta 06*

¿Tengo la libertad de actuar según mi criterio para dar solución a problemas que se me presenten durante mi trabajo sin recurrir necesariamente al jefe?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 23, se observa que el 22% de los colaboradores están en desacuerdo, el 8% totalmente en desacuerdo quienes respondieron que no tienen la libertad de actuar según su criterio para dar solución a problemas que se presenten durante su trabajo, mientras que un 40% se encuentra indeciso en su respuesta y un 28% están de acuerdo junto a un 2% que están totalmente de acuerdo.

TABLA 10*Pregunta 07*

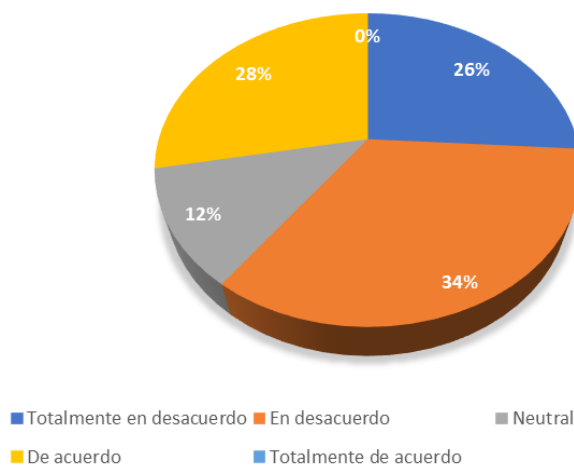
¿La empresa da incentivos si los colaboradores llegan a la meta establecida?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	13	26.00%
En desacuerdo	17	34.00%
Neutral	6	12.00%
De acuerdo	14	28.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 24*Pregunta 07*

¿La empresa da incentivos si los colaboradores llegan a la meta establecida?



Fuente: Elaboración propia

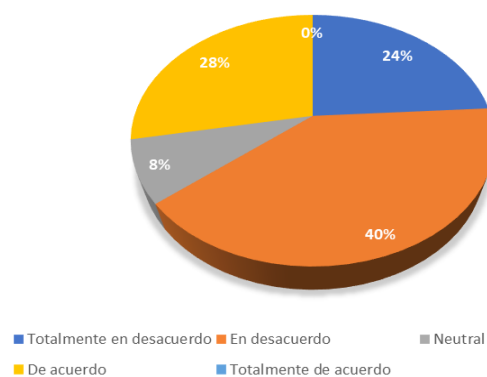
Interpretación:

En la figura 24, se observa que el 34% de los colaboradores están en desacuerdo, el 26% totalmente en desacuerdo quienes indican que la empresa no da incentivos por llegar a una meta establecida, mientras que un 12% se encuentra indeciso en su respuesta y un 28% están de acuerdo, afirmando la pregunta.

TABLA 11*Pregunta 08**¿En esta empresa los errores son sancionados?*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	12	24.00%
En desacuerdo	20	40.00%
Neutral	4	8.00%
De acuerdo	14	28.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 25*Pregunta 08**¿En esta empresa los errores son sancionados?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 25, se observa que el 40% de los colaboradores están en desacuerdo, el 24% totalmente en desacuerdo quienes respondieron que en la empresa los errores no son sancionados, mientras

que un 10% se encuentra indeciso en su respuesta y un 26% están de acuerdo, quienes afirman la pregunta.

TABLA 12

Pregunta 09

¿En la empresa hay reconocimiento por el trabajo bien hecho?

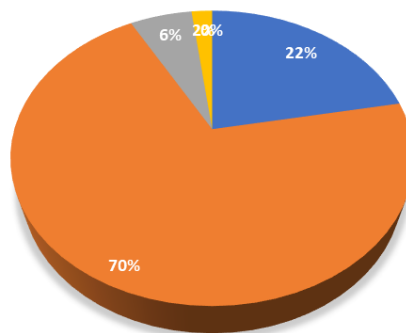
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	11	22.00%
En desacuerdo	35	70.00%
Neutral	3	6.00%
De acuerdo	1	2.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 26

Pregunta 09

¿En la empresa hay reconocimiento por el trabajo bien hecho?



■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ Neutral ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 26, se observa que el 70% de los colaboradores están en desacuerdo, el 22% totalmente en desacuerdo por lo que creen que la empresa no da reconocimiento por el trabajo bien hecho, mientras que un 6% se encuentra indeciso en su respuesta y un 2% están de acuerdo.

TABLA 13

Pregunta 10

¿En la empresa la toma de decisiones se hace de forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos?

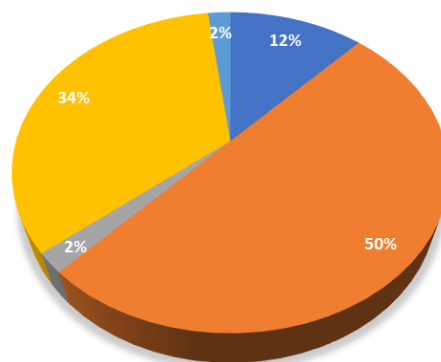
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	6	12.00%
En desacuerdo	25	50.00%
Neutral	1	2.00%
De acuerdo	17	34.00%
Totalmente de acuerdo	1	2.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 27

Pregunta 10

¿En la empresa la toma de decisiones se hace de forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos?



■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ Neutral ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 27, se observa que el 50% de los colaboradores están en desacuerdo, el 12% totalmente en desacuerdo quienes indican que la empresa no toma decisiones de forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos, mientras que un 2% se encuentra indeciso en su respuesta y un 34% están de acuerdo junto a un 2% que están totalmente de acuerdo, por lo que se encuentran conformes.

TABLA 14*Pregunta 11*

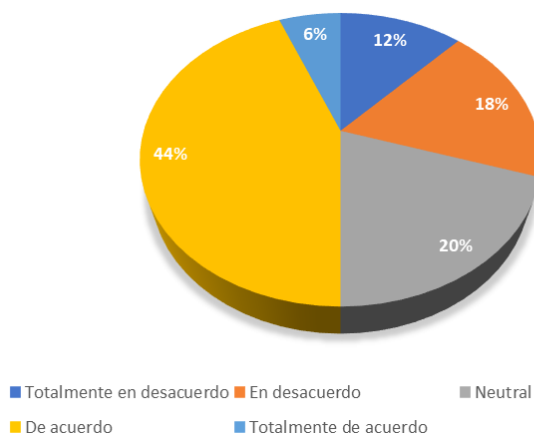
¿La empresa se caracteriza por un ambiente cómodo y buenas relaciones humanas entre todos los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	6	12.00%
En desacuerdo	9	18.00%
Neutral	10	20.00%
De acuerdo	22	44.00%
Totalmente de acuerdo	3	6.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 28*Pregunta 11*

¿La empresa se caracteriza por un ambiente cómodo y buenas relaciones humanas entre todos los colaboradores?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 28, se observa que el 18% de los colaboradores están en desacuerdo, el 12% totalmente en desacuerdo quienes responden que la empresa no se caracteriza por tener un ambiente cómodo ni de buenas relaciones humanas entre todos los colaboradores, mientras que un 20% se encuentra indeciso en su respuesta y un 44% están de acuerdo junto a un 6% que están totalmente de acuerdo, por lo que se encuentran conformes.

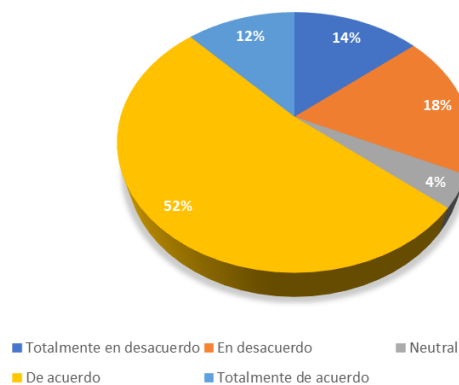
TABLA 15

Pregunta 12

¿En la empresa existe compañerismo y ayuda mutua entre colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	7	14.00%
En desacuerdo	9	18.00%
Neutral	2	4.00%
De acuerdo	26	52.00%
Totalmente de acuerdo	6	12.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 29*Pregunta 12**¿En la empresa existe compañerismo y ayuda mutua entre colaboradores?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 29, se observa que el 18% de los colaboradores están en desacuerdo, el 14% totalmente en desacuerdo quienes respondieron que en la empresa no existe compañerismo ni ayuda mutua entre colaboradores, mientras que un 4% se encuentra indeciso en su respuesta y un 52% están de acuerdo junto a un 12% que están totalmente de acuerdo, por lo que se encuentran conformes.

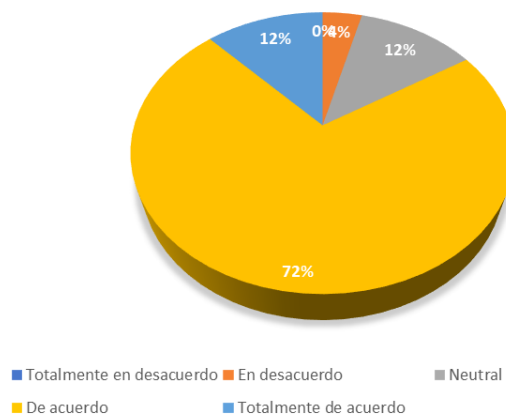
TABLA 16*Pregunta 13**¿Para la gerencia de esta empresa toda tarea siempre puede ser mejor hecha?*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	2	4.00%
Neutral	6	12.00%
De acuerdo	36	72.00%
Totalmente de acuerdo	6	12.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario.

FIGURA 30*Pregunta 13*

¿Para la gerencia de esta empresa toda tarea siempre puede ser mejor hecha?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 30, se observa que el 4% de los colaboradores están en desacuerdo con la pregunta, mientras que un 12% se encuentra indeciso en su respuesta y un 72% están de acuerdo junto a un 12% que están totalmente de acuerdo, quienes indican que para la gerencia que la empresa toda tarea puede siempre puede ser mejor hecha.

TABLA 17*Pregunta 14*

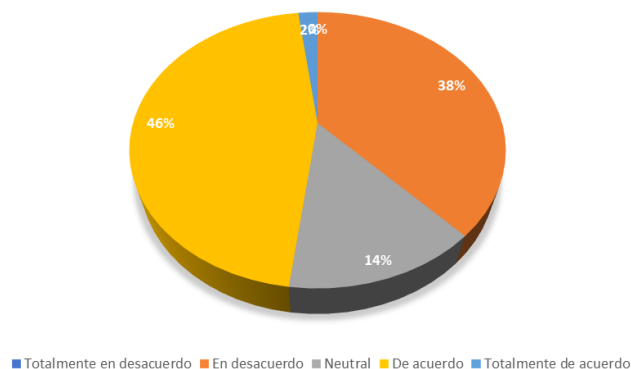
¿La empresa exige en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	19	38.00%
	Neutral	7	14.00%
	De acuerdo	23	46.00%
	Totalmente de acuerdo	1	2.00%
	Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 31*Pregunta 14*

¿La empresa exige en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 31, se observa que el 38% de los colaboradores están en desacuerdo quienes indican que la empresa no exige en que se mejore el trabajo individual ni grupal, mientras que un 14% se encuentra indeciso en su respuesta y un 46% están de acuerdo junto a un 2% que están totalmente de acuerdo, por lo que afirman la pregunta.

TABLA 18*Pregunta 15*

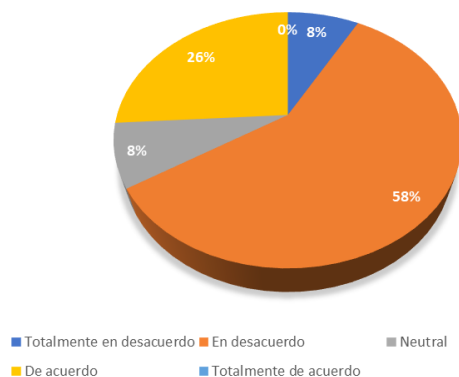
¿La empresa se muestra abierta para escuchar opiniones, aunque estemos en desacuerdo con el jefe?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	4	8.00%
En desacuerdo	29	58.00%
Neutral	4	8.00%
De acuerdo	13	26.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 32*Pregunta 15*

¿La empresa se muestra abierta para escuchar opiniones, aunque estemos en desacuerdo con el jefe?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 32, se observa que el 58% de los colaboradores están en desacuerdo, el 8% totalmente en desacuerdo quienes indican que la empresa no se muestra abierta para escuchar opiniones, aunque estén en desacuerdo con el jefe, mientras que un 8% se encuentra indeciso en su respuesta y un 26% están de acuerdo, por lo que se encuentran conformes.

TABLA 19*Pregunta 16*

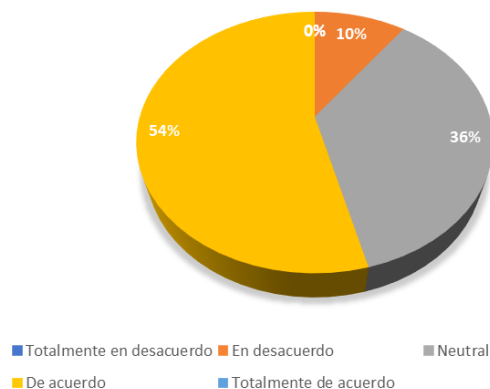
¿Me siento satisfecho de pertenecer a la empresa y comparto los mismos objetivos con la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	5	10.00%
Neutral	18	36.00%
De acuerdo	27	54.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 33*Pregunta 16*

¿Me siento satisfecho de pertenecer a la empresa y comparto los mismos objetivos con la empresa?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 33, se observa que el 10% de los colaboradores están en desacuerdo, por lo que no se encuentran satisfechos de pertenecer a la empresa ni comparten los mismos objetivos con la empresa, mientras que un 36% se encuentra indeciso en su respuesta y un 54% están de acuerdo, por lo que se encuentran conformes.

TABLA 20*Pregunta 17*

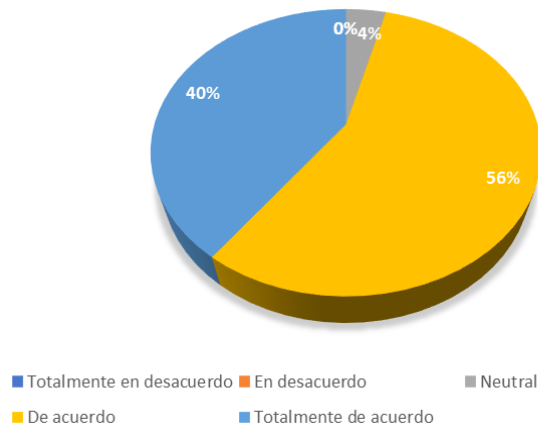
¿Cumpló con seguir las normas laborales y metas de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Neutral	2	4.00%
De acuerdo	28	56.00%
Totalmente de acuerdo	20	40.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 34*Pregunta 17*

¿Cumpla con seguir las normas laborales y metas de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 34, se observa que el 4% se encuentra indeciso en su respuesta, un 56% están de acuerdo y un 40% que están totalmente de acuerdo, por lo que indican que cumplen con seguir las normas laborales y metas de la empresa.

TABLA 21*Pregunta 18*

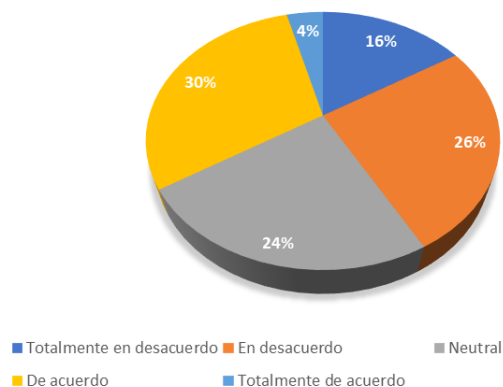
¿La empresa me brinda el apoyo necesario durante el desarrollo de mis actividades diarias?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	8	16.00%
En desacuerdo	13	26.00%
Neutral	12	24.00%
De acuerdo	15	30.00%
Totalmente de acuerdo	2	4.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 35*Pregunta 18*

¿La empresa me brinda el apoyo necesario durante el desarrollo de mis actividades diarias?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 35, se observa que el 26% de los colaboradores están en desacuerdo y el 16% totalmente en desacuerdo quienes indican que la empresa no brinda el apoyo necesario durante el desarrollo de las actividades diarias, mientras que un 24% se encuentra indeciso en su respuesta y un 30% están de acuerdo junto a un 4% que están totalmente de acuerdo, por lo que afirman la pregunta.

TABLA 22*Pregunta 19*

¿La empresa me brinda la información necesaria para saber cómo actuar ante alguna eventualidad?

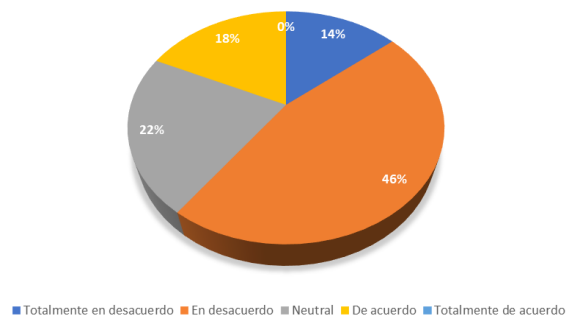
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	7	14.00%
En desacuerdo	23	46.00%
Neutral	11	22.00%
De acuerdo	9	18.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 36

Pregunta 19

¿La empresa me brinda la información necesaria para saber cómo actuar ante alguna eventualidad?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 36, se observa que el 46% de los colaboradores están en desacuerdo, el 14% totalmente en desacuerdo quienes creen que la empresa no brinda la información necesaria para saber cómo actuar ante alguna eventualidad, mientras que un 22% se encuentra indeciso en su respuesta y un 18% están de acuerdo, quienes afirman la pregunta.

TABLA 23

Pregunta 20

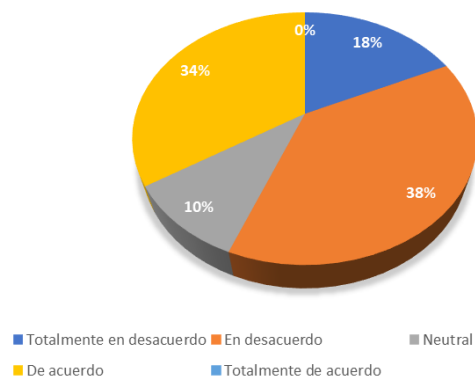
¿La empresa me brinda los implementos apropiados para poder realizar mis actividades diarias?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	9	18.00%
En desacuerdo	19	38.00%
Neutral	5	10.00%
De acuerdo	17	34.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 37*Pregunta 20*

¿La empresa me brinda los implementos apropiados para poder realizar mis actividades diarias?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 37, se observa que el 38% de los colaboradores están en desacuerdo, el 18% totalmente en desacuerdo quienes indican que la empresa no brinda los implementos apropiados para poder realizar las actividades diarias, mientras que un 10% se encuentra indeciso en su respuesta y un 34% están de acuerdo, quienes afirman la pregunta.

TABLA 24*Pregunta 21*

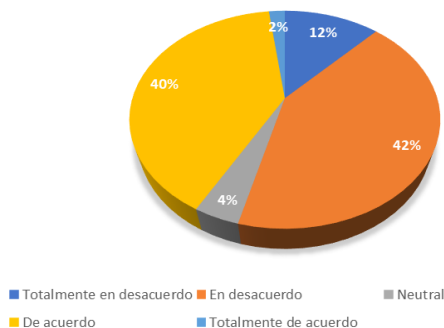
¿El jefe muestra estado de ánimo positivo y lo refleja con sus colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	6	12.00%
En desacuerdo	21	42.00%
Neutral	2	4.00%
De acuerdo	20	40.00%
Totalmente de acuerdo	1	2.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 38*PREGUNTA 21*

¿El jefe muestra estado de ánimo positivo y lo refleja con sus colaboradores?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 38, se observa que el 42% de los colaboradores están en desacuerdo, el 12% totalmente en desacuerdo quienes indican que el jefe no muestra estado de ánimo positivo ni lo refleja con sus colaboradores, mientras que un 4% se encuentra indeciso en su respuesta y un 40% están de acuerdo junto a un 2% que están totalmente de acuerdo, quienes afirman la pregunta.

TABLA 25*Pregunta 22*

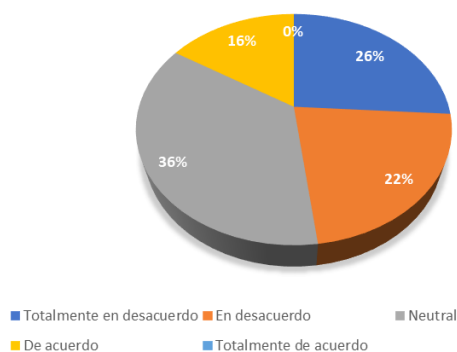
¿La empresa deja sin resolver los problemas a pesar de que el colaborador se las comunique?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	13	26.00%
En desacuerdo	11	22.00%
Neutral	18	36.00%
De acuerdo	8	16.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 39*Pregunta 22*

¿La empresa deja sin resolver los problemas a pesar de que el colaborador se las comunique?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 39, se observa que el 22% de los colaboradores están en desacuerdo, el 26% totalmente en desacuerdo quienes indican que la empresa no deja sin resolver los problemas que el colaborador comunica, mientras que un 36% se encuentra indeciso en su respuesta y un 16% están de acuerdo, quienes afirman que la empresa deja sin resolver los problemas comunicados por el colaborador.

TABLA 26*Pregunta 23*

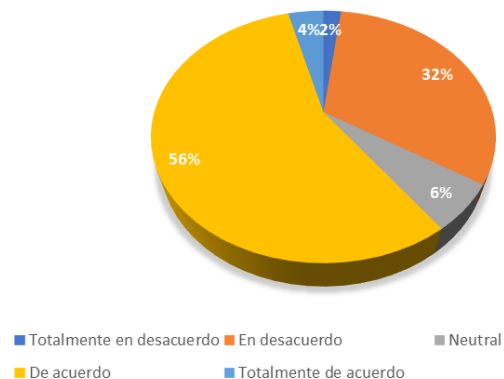
¿Existe una buena comunicación entre colaboradores y el jefe?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	1	2.00%
En desacuerdo	16	32.00%
Neutral	3	6.00%
De acuerdo	28	56.00%
Totalmente de acuerdo	2	4.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 40*Pregunta 23*

¿Existe una buena comunicación entre colaboradores y el jefe?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

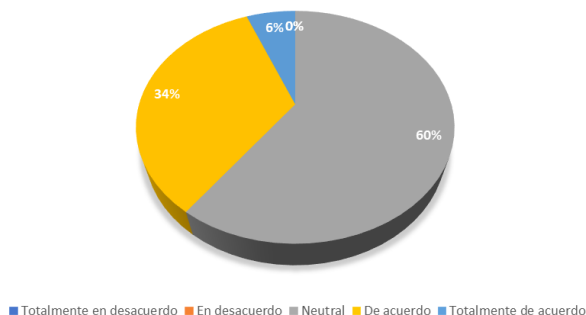
En la figura 40, se observa que el 32% de los colaboradores están en desacuerdo, el 2% totalmente en desacuerdo quienes indican que no existe una buena comunicación entre colaboradores y el jefe, mientras que un 6% se encuentra indeciso en su respuesta y un 56% están de acuerdo junto a un 4% que están totalmente de acuerdo, quienes afirman la pregunta.

TABLA 27*Pregunta 24*

¿Estoy satisfecho en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Neutral	30	60.00%
De acuerdo	17	34.00%
Totalmente de acuerdo	3	6.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 41*Pregunta 24**¿Estoy satisfecho en el trabajo?*

Fuente: Elaboración propia

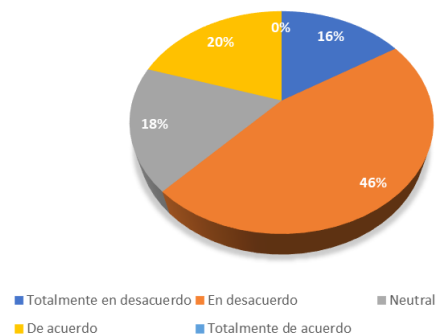
Interpretación:

En la figura 41, se observa que el 0% de los colaboradores están en desacuerdo, el 0% totalmente en desacuerdo con la pregunta, mientras que un 60% se encuentra indeciso en su respuesta y un 34% están de acuerdo junto a un 6% que están totalmente de acuerdo, quienes se encuentran satisfechos en el trabajo.

TABLA 28*Pregunta 25**¿Me siento motivado debido a los bonos que la empresa me brinda?*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	8	16.00%
En desacuerdo	23	46.00%
Neutral	9	18.00%
De acuerdo	10	20.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 42*Pregunta 25**¿Me siento motivado debido a los bonos que la empresa me brinda?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 42, se observa que el 46% de los colaboradores están en desacuerdo, el 16% totalmente en desacuerdo quienes indican que no se sienten motivados debido a los bonos que la empresa brinda, mientras que un 18% se encuentra indeciso en su respuesta y un 20% están de acuerdo, quienes si se sienten motivados debido a los bonos.

5.1.1 Análisis e interpretación de los resultados descriptivos

El presente estudio llevó a cabo en una empresa del rubro combustibles GLP, en donde se encuestaron a 50 colaboradores que conforman el total de la población.

TABLA 29*Género de colaboradores*

Género	Cantidad	Porcentaje
Femenino	17	34.00%
Masculino	33	66.00%
	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

Se observa que en la tabla 26 el 34% de los colaboradores son de género femenino y el 66% son de género masculino.

TABLA 30

Función que desempeña el colaborador

Función que desempeña	Cantidad	Porcentaje
Call center	7	14.00%
Repartidor	28	56.00%
Cajera	7	14.00%
Almacenista	4	8.00%
Administración	4	8.00%
	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

Se observa que en la tabla 27 que el 14% desempeña la función de call center, el 56% desempeña el cargo de repartidor, el 14% realiza la función de cajera, el 8% son personal que trabaja en el almacén y el 8% pertenecen a la administración de la empresa.

TABLA 31

Sucursal donde labora el colaborador

Sucursal donde labora	Cantidad	Porcentaje
Ruta 0- Chorrillos	7	14.00%
Ruta 1- Surquillo	5	10.00%
Ruta 2- Surco	4	8.00%
Ruta 3- Surco	26	52.00%
Ruta 8- Surco	8	16.00%
	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

Se observa que en la tabla 28 el 14% trabaja en la sucursal ruta 0 ubicada en chorrillos, el 10% trabaja en la sucursal ruta 1 ubicada en Surquillo, el 8% trabaja en la sucursal ruta 2 ubicada en el distrito de Surco, el 52% trabaja en la sucursal ruta 3 ubicada en el distrito de Surco; en esta sucursal se encuentra el porcentaje mayor debido que es la oficina principal y finalmente el 16% trabaja en la ruta 8 ubicada en Surco.

TABLA 32

Tiempo que lleva laborando en la empresa

Tiempo que lleva laborando en la empresa	Cantidad	Porcentaje
6 meses	8	16.00%
1 año- 2 años	16	32.00%
3 años- 4 años	12	24.00%
5 años- 6 años a más	14	28.00%
	50	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario

Se observa en la tabla 32 que el 16% lleva laborando 6 meses laborando e la empresa, el 32% lleva laborando entre 1 a 2 años, el 24% lleva laborando entre 3 a 4 años y un 28% lleva laborando entre 5 a 6 años (a más) en la empresa.

5.1.2 Análisis e interpretación de los resultados inferenciales

Hipótesis General: El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023

H₁: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023

H₀: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023

Nivel de significación en la prueba: $\alpha = 0.05$

Prueba estadística: Chi cuadrado

Estadístico de prueba: $\chi_0^2 = 42.308$

Grado de libertad: 1

TABLA 33

Tabla cruzada de las variables clima organizacional y desempeño laboral

Tabla cruzada de Clima organizacional*Desempeño laboral

Recuento		Desempeño laboral		Total
		En desacuerdo	De acuerdo	
Clima organizacional	En desacuerdo	25	1	26
	De acuerdo	1	23	24
Total		26	24	50

TABLA 34*Prueba Chi cuadrado de la hipótesis general*

Prueba de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42.308 ^a	1	<.001
Corrección de continuidad ^b	38.703	1	<.001
Razón de verosimilitud	52.444	1	<.001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	41.462	1	<.001
N de casos válidos	50		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 11.52.

De acuerdo a la prueba, el valor de chi cuadrado es 42.308 con 1 grado de libertad. Asimismo, la significación asintótica (< 0.001) es menor al nivel de significación $\alpha = 0.05$, lo que significa el rechazo de la hipótesis nula y la afirmación de la hipótesis alternativa que es: el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en lima 2023.

TABLA 35*Tabla de medidas simétricas*

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.677	<.001
N de casos válidos		50	

Con respecto a la tabla de medidas simétricas el coeficiente de contingencia cuyo valor es 0.677

indica que la intensidad de la relación entre las variables antes mencionadas es moderadamente alta y significativa.

Hipótesis específica 1:

H₁: La estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023

H₀: No existe relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023

TABLA 36

Tabla cruzada de la dimensión estructura organizacional y variable desempeño laboral

Tabla cruzada Estructura organizacional*Desempeño laboral

Recuento

		Desempeño Laboral		Total
		En desacuerdo	De acuerdo	
Estructura organizacional	En desacuerdo	25	7	32
	De acuerdo	1	17	18
	Total	26	24	50

TABLA 37

Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24.306 ^a	1	<.001
Corrección de continuidad ^b	21.486	1	<.001
Razón de verosimilitud	27.890	1	<.001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	23.820	1	<.001
N de casos válidos	50		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8.64.

De acuerdo a la prueba, el valor de chi cuadrado es 24.306 con 1 grado de libertad. Asimismo, la significación asintótica (< 0.001) es menor al nivel de significación $\alpha = 0.05$, lo que significa el rechazo de la hipótesis nula y la afirmación de la hipótesis alternativa que es: la estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en lima 2023.

TABLA 38

Tabla de medidas simétricas

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.572	<.001
N de casos válidos		50	

Con respecto a la tabla de medidas simétricas el coeficiente de contingencia cuyo valor es 0.572 indica que la intensidad de la relación entre las variables antes mencionadas es moderadamente alta y significativa.

Hipótesis específica 2:

H₁: La responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

H₀: No existe relación entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023

TABLA 39

Tabla cruzada de la dimensión responsabilidad y la variable desempeño laboral

Tabla cruzada Responsabilidad*Desempeño laboral

Recuento

		Desempeño laboral		
		En desacuerdo	De acuerdo	Total
Responsabilidad	En desacuerdo	26	8	34
	De acuerdo	0	16	16
	Total	26	24	50

TABLA 40

Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25.490 ^a	1	<.001
Corrección de continuidad ^b	22.519	1	<.001
Razón de verosimilitud	32.134	1	<.001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	24.980	1	<.001
N de casos válidos	50		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7.68.

De acuerdo a la prueba, el valor de chi cuadrado es 25.490 con 1 grado de libertad. Asimismo, la significación asintótica (< 0.001) es menor al nivel de significación $\alpha = 0.05$, lo que significa el rechazo de la hipótesis nula y la afirmación de la hipótesis alternativa que es: la responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en lima 2023.

TABLA 41*Tabla de medidas simétricas*

		Medidas simétricas	
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.581	<.001
N de casos válidos		50	

Con respecto a la tabla de medidas simétricas el coeficiente de contingencia cuyo valor es 0.581 indica que la intensidad de la relación entre las variables antes mencionadas es moderadamente alta y significativa.

Hipótesis específica 3:

H₁: La recompensa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

H₀: No existe relación entre recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

TABLA 42*Tabla cruzada de la dimensión recompensa y la variable desempeño laboral*

Recuento		Tabla cruzada Recompensa*Desempeño laboral		
		Desempeño laboral		Total
		En desacuerdo	De acuerdo	
Recompensa	En desacuerdo	25	7	32
	De acuerdo	1	17	18
	Total	26	24	50

TABLA 43*Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica*

Prueba de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24.306 ^a	1	<.001
Corrección de continuidad ^b	21.486	1	<.001
Razón de verosimilitud	27.890	1	<.001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	23.820	1	<.001
N de casos válidos	50		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es

8.64.

De acuerdo a la prueba, el valor de chi cuadrado es 24.306 con 1 grado de libertad. Asimismo, la significación asintótica (< 0.001) es menor al nivel de significación $\alpha = 0.05$, lo que significa el rechazo de la hipótesis nula y la afirmación de la hipótesis alternativa que es: la recompensa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en lima 2023.

TABLA 44*Tabla de medidas simétricas*

Medidas simétricas			Significación aproximada
		Valor	
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.572	<.001
N de casos válidos		50	

Con respecto a la tabla de medidas simétricas el coeficiente de contingencia cuyo valor es 0.572 indica que la intensidad de la relación entre las variables antes mencionadas es moderadamente alta y significativa.

Hipótesis específica 4:

H₁: El riesgo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

H₀: No existe relación entre riesgo y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

TABLA 45

Tabla cruzada de la dimensión riesgo y la variable desempeño laboral

Tabla cruzada Riesgo*Desempeño laboral

Recuento		Desempeño laboral		Total
		En desacuerdo	De acuerdo	
Riesgo	En desacuerdo	25	7	32
	De acuerdo	1	17	18
	Total	26	24	50

TABLA 46

Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24.306 ^a	1	<.001
Corrección de continuidad ^b	21.486	1	<.001
Razón de verosimilitud	27.890	1	<.001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	23.820	1	<.001
N de casos válidos	50		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8.64.

De acuerdo a la prueba, el valor de chi cuadrado es 24.306 con 1 grado de libertad. Asimismo, la significación asintótica (< 0.001) es menor al nivel de significación $\alpha = 0.05$, lo que significa el rechazo de la hipótesis nula y la afirmación de la hipótesis alternativa que es: el riesgo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en lima 2023.

TABLA 47

Tabla de medidas simétricas

		Medidas simétricas	
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	.572	$<.001$
N de casos válidos		50	

Con respecto a la tabla de medidas simétricas el coeficiente de contingencia cuyo valor es 0.572 indica que la intensidad de la relación entre las variables antes mencionadas es moderadamente alta y significativa.

Hipótesis específica 5:

H₁: Las relaciones se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

H₀: No existe relación entre relaciones y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

TABLA 48

Tabla cruzada de la dimensión relaciones y la variable desempeño laboral

Tabla cruzada Relaciones*Desempeño laboral

Recuento

		Desempeño laboral		Total
		En desacuerdo	De acuerdo	
Relaciones	En desacuerdo	22	3	25
	De acuerdo	4	21	25
	Total	26	24	50

TABLA 49

Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25.962 ^a	1	<.001
Corrección de continuidad ^b	23.157	1	<.001
Razón de verosimilitud	28.905	1	<.001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	25.442	1	<.001
N de casos válidos	50		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es

12.00.

De acuerdo a la prueba, el valor de chi cuadrado es 25.962 con 1 grado de libertad. Asimismo, la significación asintótica (< 0.001) es menor al nivel de significación $\alpha = 0.05$, lo que significa el rechazo de la hipótesis nula y la afirmación de la hipótesis alternativa que es: las relaciones se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en lima 2023.

TABLA 50*Tabla de medidas simétricas*

		Medidas simétricas	
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.585	<.001
N de casos válidos		50	

Con respecto a la tabla de medidas simétricas el coeficiente de contingencia cuyo valor es 0.585 indica que la intensidad de la relación entre las variables antes mencionadas es moderadamente alta y significativa.

Hipótesis específica 6:

H₁: El apoyo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

H₀: No existe relación entre apoyo y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

TABLA 51*Tabla cruzada de la dimensión apoyo y la variable desempeño laboral*

Recuento		Tabla cruzada Apoyo*Desempeño laboral		
		Desempeño laboral		Total
		En desacuerdo	De acuerdo	
Apoyo	En desacuerdo	17	1	18
	De acuerdo	9	23	32
	Total	26	24	50

TABLA 52*Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica*

Prueba de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20.300 ^a	1	<.001
Corrección de continuidad ^b	17.730	1	<.001
Razón de verosimilitud	23.486	1	<.001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	19.894	1	<.001
N de casos válidos	50		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8.64.

De acuerdo a la prueba, el valor de chi cuadrado es 20.300 con 1 grado de libertad. Asimismo, la significación asintótica (< 0.001) es menor al nivel de significación $\alpha = 0.05$, lo que significa el rechazo de la hipótesis nula y la afirmación de la hipótesis alternativa que es: el apoyo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en lima 2023.

TABLA 53*Tabla de medidas simétricas*

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.537	<.001
N de casos válidos		50	

Con respecto a la tabla de medidas simétricas el coeficiente de contingencia cuyo valor es 0.537 indica que la intensidad de la relación entre las variables antes mencionadas es moderadamente alta y significativa.

Hipótesis específica 7:

H₁: Los estándares de desempeño se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

H₀: No existe relación entre estándares de desempeño y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

TABLA 54

Tabla cruzada de la dimensión estándares de desempeño y la variable desempeño laboral

Tabla cruzada Estándares de desempeño*Desempeño laboral

Recuento

		Desempeño laboral		Total
		En desacuerdo	De acuerdo	
Estándares de desempeño	En desacuerdo	24	4	28
	De acuerdo	2	20	22
	Total	26	24	50

TABLA 55

Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica

	Prueba de chi-cuadrado		Significación asintótica (bilateral)
	Valor	gl	
Chi-cuadrado de Pearson	28.979 ^a	1	<.001
Corrección de continuidad ^b	25.991	1	<.001
Razón de verosimilitud	32.864	1	<.001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	28.400	1	<.001
N de casos válidos	50		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 10.56.

De acuerdo a la prueba, el valor de chi cuadrado es 28.979 con 1 grado de libertad. Asimismo, la significación asintótica (< 0.001) es menor al nivel de significación $\alpha = 0.05$, lo que significa el rechazo de la hipótesis nula y la afirmación de la hipótesis alternativa que es: los estándares de desempeño se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en lima 2023.

TABLA 56

Tabla de medidas simétricas

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	.606	$<.001$
N de casos válidos		50	

Con respecto a la tabla de medidas simétricas el coeficiente de contingencia cuyo valor es 0.606 indica que la intensidad de la relación entre las variables antes mencionadas es moderadamente alta y significativa.

Hipótesis específica 8:

H₁: El conflicto se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

H₀: No existe relación entre conflicto y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

TABLA 57

Tabla cruzada de la dimensión conflicto y la variable desempeño laboral

Tabla cruzada Conflicto*Desempeño laboral

Recuento

		Desempeño laboral		Total
		En desacuerdo	De acuerdo	
Conflicto	En desacuerdo	26	11	37
	De acuerdo	0	13	13
	Total	26	24	50

TABLA 58

Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19.032 ^a	1	<.001
Corrección de continuidad ^b	16.320	1	<.001
Razón de verosimilitud	24.201	1	<.001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	18.651	1	<.001
N de casos válidos	50		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.24.

De acuerdo a la prueba, el valor de chi cuadrado es 19.032 con 1 grado de libertad. Asimismo, la significación asintótica (< 0.001) es menor al nivel de significación $\alpha = 0.05$, lo que significa el rechazo de la hipótesis nula y la afirmación de la hipótesis alternativa que es: el conflicto se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en lima 2023.

TABLA 59*Tabla de medidas simétricas*

		Medidas simétricas	
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.525	<.001
N de casos válidos		50	

Con respecto a la tabla de medidas simétricas el coeficiente de contingencia cuyo valor es 0.525 indica que la intensidad de la relación entre las variables antes mencionadas es moderadamente alta y significativa.

Hipótesis específica 9:

H₁: La identidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

H₀: No existe relación entre identidad y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

TABLA 60*Tabla cruzada de la dimensión identidad y la variable desempeño laboral*

Recuento		Tabla cruzada Identidad*Desempeño laboral		
		Desempeño laboral		Total
		En desacuerdo	De acuerdo	
Identidad	En desacuerdo	26	11	37
	De acuerdo	0	13	13
	Total	26	24	50

TABLA 61*Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica*

Prueba de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19.032 ^a	1	<.001
Corrección de continuidad ^b	16.320	1	<.001
Razón de verosimilitud	24.201	1	<.001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	18.651	1	<.001
N de casos válidos	50		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.24.

De acuerdo a la prueba, el valor de chi cuadrado es 19.032 con 1 grado de libertad. Asimismo, la significación asintótica (< 0.001) es menor al nivel de significación $\alpha = 0.05$, lo que significa el rechazo de la hipótesis nula y la afirmación de la hipótesis alternativa que es: la identidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en lima 2023.

TABLA 62*Tabla de medidas simétricas*

Medidas simétricas			Significación aproximada
		Valor	
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	.525	<.001
N de casos válidos		50	

Con respecto a la tabla de medidas simétricas el coeficiente de contingencia cuyo valor es 0.525 indica que la intensidad de la relación entre las variables antes mencionadas es moderadamente alta y significativa.

5.2 Discusión de resultados

La presente investigación se realizó a través el instrumento de un cuestionario físico de 25 preguntas que fueron encuestadas a todos los colaboradores de la empresa INVERCOES SAC. El cuestionario se dividió en 17 preguntas correspondientes a la variable clima organizacional y 8 preguntas correspondientes a la variable desempeño laboral de la empresa. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en donde se logró conocer que, si existe relación entre ambas variables, a través del resultado obtenido del Alfa de Cronbach que representó un 0.886 el cual se confirmó la confiabilidad del instrumento como buena. De acuerdo al estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson de ambas variables fue 42.308 y la significancia asintótica fue $<.001$, como este valor es inferior a 0.05, se rechazó la hipótesis nula y se afirmó la hipótesis alterna “El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023”

Resultados que se ven reflejados de igual manera en la investigación de Pastor (2018) titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017” donde se comprobó una correlación significativa, de acuerdo al resultado estadístico de Rho Spearman de 0.941 existiendo una correlación positiva muy fuerte entre las variables y la significación asintótica fue de $<.004$, como este valor fue inferior a 0.05, la hipótesis nula fue rechazada y se afirmó la hipótesis alterna.

En la investigación de Quispe (2022) “Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa logística, Lima 2021” de acuerdo al resultado de la prueba de Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de 0.785 existiendo una correlación positiva entre las variables del estudio y con respecto a la significancia asintótica dio como resultado un valor de

<0.000 siendo menor a 0.05, lo que significa que se rechazó la hipótesis nula y se afirmó la hipótesis alterna.

Por otro lado, en la investigación de Padilla (2022) titulada “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño en los colaboradores de soporte administrativo de una empresa de consultoría tributaria-Lima periodo 2020” de acuerdo al resultado estadístico de prueba Chi cuadrado Pearson de ambas variables fue de 57,944 y la significancia asintótica fue de <0.000 , siendo un valor inferior a 0.05, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se afirmó la hipótesis alternativa, aceptando que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la empresa.

Por otro lado, en la investigación de Tafur y Benito (2021) titulada “Relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los operarios de la empresa papelera Reyes SAC 2020” se llegó a la conclusión que el clima organizacional si se relaciona con el desempeño laboral de los operarios de dicha empresa., debido que de acuerdo al resultado obtenido, el coeficiente de correlación fue de 0.376 y la significancia asintótica fue de <0.000 , siendo un valor inferior a 0.05, se rechazó la hipótesis nula y se afirmó la hipótesis alterna .

En la investigación de Ramírez (2022) titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, Lima 2021” de acuerdo al estadístico Chi-cuadrado de Pearson de ambas variables fue 41,883 y la significancia asintótica fue $<.000$, como este valor es inferior a 0.05, se rechazó la hipótesis nula y se afirmó la hipótesis alterna, por lo tanto, afirman que si existe relación entre ambas variables de estudio.

El presente trabajo titulado clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023, cumple con el objetivo general propuesto

al inicio de la investigación, debido a que, la hipótesis general de la investigación ha sido aceptada.

De la misma forma, se lograron los objetivos específicos, los cuales se detallan:

- ✓ De acuerdo a los datos estadísticos donde al cruzar la dimensión estructura organizacional con la variable desempeño laboral, dio como resultado chi-cuadrado de Pearson de 24,306 ,con 1 grado de libertad y nivel de significancia 0.001, por lo que se afirma la hipótesis específica al igual que en la investigación de Ramírez (2022) dónde cruza la dimensión estructura de organización con la variable desempeño laboral, obteniendo un chi-cuadrado de Pearson de 82,000 con grado de libertad 3 y nivel de significancia de 0,000, siendo un valor inferior a 0.05 afirmando la hipótesis específica y rechazando la hipótesis nula.
- ✓ De acuerdo a los datos estadísticos donde al cruzar la dimensión responsabilidad con la variable desempeño laboral, dio como resultado chi-cuadrado de Pearson de 25,490 con 1 grado de libertad y nivel de significancia 0.001, por lo que se afirma la hipótesis específica al igual que en la investigación de Ramírez (2022) dónde cruza la dimensión responsabilidad con la variable desempeño laboral, obteniendo un chi-cuadrado de Pearson de 41,014 con grado de libertad 2 y nivel de significancia de 0,000, siendo un valor inferior a 0.05 afirmando la hipótesis específica y rechazando la hipótesis nula.
- ✓ De acuerdo a los datos estadísticos donde al cruzar la dimensión recompensa con la variable desempeño laboral, dio como resultado chi-cuadrado de Pearson de 24,306 ,con 1 grado de libertad y nivel de significancia 0.001, por lo que se afirma la hipótesis específica al igual que en la investigación de Ramírez (2022) dónde cruza la dimensión recompensa con la variable desempeño laboral, obteniendo un chi-cuadrado de Pearson de 60,944 con grado de libertad 3 y nivel de significancia de 0,000, siendo un valor inferior a 0.05 afirmando la hipótesis específica y rechazando la hipótesis nula.

5.3. Benchmarking

Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023.

Empresa	Rubro/ categoría	Tipo de competencia	Target market	Buenas prácticas	Estrategias aplicables al clima organizacional	Link
LIPIGAS	Gas licuado de petróleo (GLP) de uso doméstico	Directa	Colaboradores en general	<p>*La empresa se hace responsable de sus decisiones y compromisos, comunicándolos oportunamente a su equipo de trabajo</p> <p>*Promueven un ambiente de trabajo desafiante y motivador</p> <p>*Protegen el clima laboral en sus colaboradores a través de un trato justo</p> <p>*Trabajan con rigurosidad y entusiasmo por la tarea bien hecha</p> <p>*Relaciones laborales y comerciales abiertas, confiables, justas y de manera ética</p>	<p>*Estructura organizacional: Promover un buen ambiente laboral, por ello la empresa obtuvo premios y reconocimientos porque ser una de las mejores empresas para trabajar</p> <p>*Desafío/Riesgo: Operan de manera segura y responsable, preservan la seguridad y excelencia en los procesos internos para prevenir incidentes que puedan afectar a sus empleados</p> <p>*Apoyo: Construcción de confianza a través del diálogo y escucha permanente, construyendo confianza a través de relaciones transparentes, respetuosas y justas entre sus trabajadores</p> <p>*Identidad: Tiene una política de ética y programa de compliance; se administra los procedimientos para el cumplimiento normativo en la compañía y con todas sus filiales</p>	<p>https://www.cmfchile.cl/documentos/pueag/crcri/recri_2014070079364.pdf</p> <p>https://www.lipigas.com/empresas-lipigas/quenosinspirala/</p> <p>https://www.lipigas.com/inversionistas/gobierno-corporativo/etica-y-compliance/</p>

GASCO	Gas licuado de petróleo (GLP) de uso doméstico	Directa	Colaboradores en general	<p>*Comprometidos a que la empresa sea un buen lugar para trabajar, donde sus colaboradores pueden crecer y desarrollarse</p> <p>*Genera y mantiene relaciones de confianza y transparencia con su equipo</p> <p>*GascoEduca es su programa cultural y educativo dirigido al público en general, ofrece recursos educativos gratuitos relacionados a temas de gas</p> <p>*Mantener informado y capacitado a su personal acerca de las buenas prácticas en el desarrollo de sus actividades en Gasco</p> <p>*Evalúa de forma periódica la eficiencia y efectividad con el fin de asegurar el mejoramiento continuo de su desempeño</p> <p>*Taller de empleo decente y crecimiento económico, buscan impulsar las buenas prácticas para ser buenos empleadores</p>	<p>*Estructura organizacional: Promueven cultura de integridad y buenas prácticas, aplican encuesta barómetro de valores e integridad organizacional que mide la definición, vivencia y comunicación empresarial, por ello fue reconocida como empresa con compromiso de ética empresarial</p> <p>*Desafío/Riesgo: Capacitar y evaluar de forma periódica al personal sobre la gestión de seguridad para prevenir riesgos, implementan el sistema de integridad operacional (ISO) con 12 pilares estratégicos</p> <p>*Apoyo: Desarrollan cursos e-learning sobre el código de ética y cuentan con manual del sistema de integridad operacional (ISO)</p> <p>*Identidad: Tienen un reglamento interno de orden, higiene y seguridad.</p>	<p>https://www.gasco.cl/Media/pdf/bases/Politica-de-Seguridad-y-Salud-Ocupacional-Gasco-GLP.SA.pdf</p> <p>https://www.gasco.cl/NormasyPoliticas/seguridad</p> <p>https://sostenibilidad.gasco.cl/crecer-creando-valor/</p> <p>https://sostenibilidad.gasco.cl/wp-content/uploads/2022/10/Memoria-integrada-2021-Final.pdf</p>
-------	---	---------	--------------------------------	--	---	---

PRIMAX GAS	Gas licuado de petróleo (GLP) de uso doméstico	Directa	Colabor adores en general	<p>*Desarrolla y ofrece condiciones de trabajo que ayudan a satisfacer las necesidades de los colaboradores tratando de equilibrar las obligaciones laborales y familiares</p> <p>*Programas de capacitación y de desarrollo que respaldan la diversidad de la fuerza laboral</p> <p>Generar un ambiente de trabajo libre de acoso laboral, sexual, racial o de cualquier otra índole</p> <p>*Política de prevención del acoso en el lugar de trabajo</p>	<p>*Estructura organizacional: Política de oportunidad equitativa de empleo, para mantener un ambiente de trabajo libre de acoso laboral, racial o cualquier otro tipo. Además de tener espacios razonables que posibiliten que personas discapacitadas puedan realizar su trabajo diario satisfactoriamente</p> <p>*Desafío/Riesgo: Política corporativa de prevención de corrupción, estableciendo procedimientos para prevenir toma de decisiones influenciadas en conductas o actos no éticos</p> <p>*Apoyo: Programas de capacitación constante para mantener información actualizada sobre los cambios en la empresa y reforzar el desarrollo laboral</p> <p>*Identidad: Tienen una política de ética, donde se debe cumplir las leyes, normas y regulaciones gubernamentales aplicables al negocio. Cuidan su reputación a través de sus correctos procesos</p>	<p>https://primax.com.pe/politicas-corporativas/</p>
---------------	---	---------	------------------------------------	---	--	--

LIMA GAS	Gas licuado de petróleo (GLP) de uso doméstico	Directa	Colaboradores en general	<p>*Capacitan a su personal, destinando una cantidad de horas-hombre a realizar actividades de desarrollo y entrenamiento</p> <p>*Promueve un mejor desempeño de sus colaboradores</p>	<p>*Estructura organizacional: Promueven las buenas prácticas y oportunidad de empleo, cuidando el ambiente laboral.</p> <p>*Desafío/Riesgo: Cuenta con certificación ISO 45001:2018, abalando que sus operaciones dentro de la empresa son realizados con la seguridad para cuidar la integridad de sus colaboradores, la empresa se preocupa en tomar decisiones para un mejor desempeño</p> <p>*Apoyo: Capacitación al personal y además brindan cartilla de seguridad con accesibilidad para todos</p> <p>*Identidad: Tiene una política de ética y programa de compliance; se administra los procedimientos para el cumplimiento normativo en la compañía</p>	<p>https://www.limagas.com/moderate/upload/Hoja_MSDS_d el_GLP_Rev_12-2023.pdf</p> <p>https://www.lipigas.com/inversionistas/gobierno-corporativo/etica-y-compliance/</p>
REPSOL	Gas licuado de petróleo (GLP) de uso doméstico	Directa	Colaboradores en general	<p>*Promueven espacios de trabajo inclusivos, abiertos e innovadores</p> <p>*Promueven un entorno de trabajo inclusivo y de confianza</p>	<p>*Estructura organizacional: Los Líderes comprometidos a formar personal informando de manera constante asegurándose que tengan un correcto desempeño a través del cumplimiento de sus tareas siguiendo las normas de la empresa</p> <p>*Desafío/Riesgo: Promueve el liderazgo y una cultura organizativa donde facilita crear un entorno de trabajo donde la información fluya,</p>	<p>https://www.repsol.com/es/sostenibilidad/comunidades-y-valor-compartido/nuestro-compromiso-comunidades/index.cshtml</p> <p>https://www.repsol.com/content/dam/repsol-</p>

identificar condiciones inseguras que se corrigen de inmediato
 *Apoyo: Capacitación y formación al personal de la compañía, rotaciones entre puestos y compartiendo conocimientos de un mentor hacia colaboradores de la empresa
 *Promueve el diálogo transparente en tiempo y forma honesta, sobre la base de escuchar e intercambiar información de manera abierta
 *Identidad: Promueve una cultura de integridad, responsabilidad y comunicación de ética enfocadas en su empresa actuando con transparencia de manera interna y con los socios comerciales

[corporate/es/sostenibilidad/documentos-sostenibilidad/politica-derechos-humanos-relaciones-comunidades.pdf](https://www.repsol.com/es/sostenibilidad/documentos-sostenibilidad/politica-derechos-humanos-relaciones-comunidades.pdf)

<https://www.repsol.com/es/conocenos/proveedores-partners/index.cshtml>

5.4. Plan para la mejora de actividades

Dimensiones	Problema	Estrategia	Verificación	Responsable	Tiempo de duración		Presupuesto
					mes 1	mes 2	
Estructura organizacional	Las actividades en cada puesto de trabajo no están bien definidas	Definir tareas por cada puesto	Verificar que el personal tenga claro el trabajo que debe realizar	Gerente general	8H		S/167
Responsabilidad	Personal de reparto es el que está acostumbrado a llegar fuera de su horario o durante su turno abandona su puesto de trabajo sin avisar el motivo	Aplicar sanciones, desactivar del aplicativo al personal que no cumple con su horario	Verificar que el personal de reparto sea más serio y comprometido con su trabajo	Gerente general			---
Recompensa	La empresa no brinda el apoyo motivacional por el trabajo bien hecho	Elaborar lineamientos para dar reconocimiento al colaborador del mes	Verificar si mejoró la productividad y actitud de colaboradores	Encargada de administración	16H		S/133
Desafío/Riesgo	Colaboradores cometen faltas brindando información inadecuada y actuando de manera opuesta a las indicaciones que da el jefe	Crear política de riesgos y ética	Verificar el cumplimiento de políticas que tiene la empresa	Encargada de administración	10 H	10 H	S/167
Relaciones	Colaboradores involucran conflictos externos generando un mal ambiente laboral	Crear plan de comunicación interna	Verificar que haya mejor comunicación y más empatía	Encargada de administración	12 H		S/100
Apoyo	Colaboradores no cuentan con información concreta sobre procesos para resolver los problemas cotidianos que se presentan	Realizar cartilla gráfica e informativa de manera interna	Verificar el uso adecuado de la cartilla informativa	Encargada de administración	12 H		S/100
Estándares de desempeño	Colaboradores no obtienen feedback sobre el trabajo que realizan	Evaluar a los colaboradores de manera periodica	Verificar como resuelve los problemas, conocimiento del puesto y cooperación con sus compañeros	Encargada de administración	3 H		S/25
Conflicto	La empresa no tiene un canal adecuado para escuchar opiniones de sus colaboradores	Reuniones mensuales con todos los colaboradores	Verificar el progreso y abordar las soluciones al conocer requerimientos de colaboradores	Gerente general	2 H		S/42
Identidad	La empresa no tiene sus normas claras y definidas	Realizar un reglamento interno	Verificar que los colaboradores cumplan con el reglamento	Encargada de administración	10 H	10 H	S/167
Recursos adecuados	La empresa realiza cambio de precios, implementa promociones a través de alianzas con sus proveedores y dichos cambios o implementaciones no son informadas de manera oportuna a todos sus colaboradores	Charlas periodicamente	Verificar que el flujo de información llegue a todos los colaboradores sin excepción	Gerente general	2 H		S/42
Liderazgo y estructura	Colaboradores presentan quejas y muchas de ellas se quedan sin resolver	Aplicar el sistema de Peticiones, quejas y reclamos (PQR)	Verificar las quejas o reclamos que presenten los colaboradores para resolverlos	Encargada de administración	3 H		S/25
Satisfacción en el trabajo	No existe comunicación abierta entre todos los colaboradores, tampoco entre colaboradores y el jefe	Plan de integración de la empresa	Verificar el incremento en el rendimiento como equipo con un buen canal de comunicación	Encargada de administración	4 H		S/34
Sistemas de recompensa	Solo algunos colaboradores reciben bonificación	Establecer metas de acuerdo a los puestos y otorgar bono	Verificar las cifras alcanzadas según las metas planteadas	Contadora	4 H		S/50

Elaboración propia

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Conforme a la hipótesis general de la investigación, se concluye que existe una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023, dicha relación se observó en el coeficiente de contingencia de 0.677 dando como resultado una relación moderadamente alta y significativa.

Debido a ello, es importante que la empresa realice estrategias sobre clima organizacional que les permita conocer sus aspectos más importantes como empresa.

-Conforme a la dimensión estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, la relación se observó en el coeficiente de contingencia de 0.572 dando como resultado una relación moderadamente significativa. Se identificó que los indicadores definición de las tareas y obligaciones, niveles de toma de decisión y cumplimiento de las reglas y procedimiento, generan un poco de confusión al no tener definido correctamente las tareas y obligaciones para sus colaboradores, así como también falta de interés en hacer respetar el cumplimiento de las reglas que existen.

-Conforme a la dimensión responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, la relación se observó en el coeficiente de contingencia de 0.581 dando como resultado una relación moderadamente significativa. Se identificó que los indicadores compromiso de los trabajadores con sus obligaciones y tareas, estándares de excelencia y grado de flexibilidad, debido a que la empresa no evalúa de manera periódica y sobre la libertad de actuar según el criterio de cada uno es muy variable, en algunas ocasiones es necesario actuar y en otra ocasión es necesario recurrir al jefe.

-Conforme a la dimensión recompensa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, la relación se observó en el coeficiente de contingencia de 0.572 dando como resultado una relación moderadamente significativa. Se identificó que los indicadores incentivos, sanción y reconocimiento son observadas por los colaboradores ya que en la empresa no da incentivos a todos los colaboradores, tampoco existe reconocimiento por el trabajo bien hecho, lo cual el no hacerlo no ayuda la motivación de los colaboradores.

-Conforme a la dimensión riesgo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, la relación se observó en el coeficiente de contingencia de 0.572 dando como resultado una relación moderadamente significativa. Se identificó que el indicador cálculo de toma de decisiones es observado por los colaboradores ya que la empresa toma decisiones que carecen de buen canal de comunicación en donde todos conozcan los objetivos que la empresa desea alcanzar.

-Conforme a la dimensión relaciones, se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, la relación se observó en el coeficiente de contingencia de 0.585 dando como resultado una relación moderadamente significativa. Se identificó que el indicador buenas relaciones con los grupos de trabajo es observado por los colaboradores debido a que carece de un ambiente cómodo en distintas circunstancias entre colaboradores.

-Conforme a la dimensión apoyo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, la relación se observó en el coeficiente de contingencia de 0.537 dando como resultado una relación moderadamente significativa. Se identificó que el indicador compañerismo es observado por los colaboradores ya que en la empresa el compañerismo y la ayuda entre colaboradores no es la más adecuada.

-Conforme a la dimensión estándares de desempeño se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, la relación se observó en el coeficiente de contingencia de 0.606 dando como resultado una relación moderadamente alta y significativa. Se identificó que los indicadores expectativos de los empleados en la organización y nivel de desempeño es el más observado por los colaboradores ya que la empresa no exige en que cada colaborador mejore su trabajo grupal, esto quiere decir que no le dan la debida importancia a brindar herramientas para un mejor desempeño como grupo.

-Conforme a la dimensión conflicto se relación con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, la relación se observó en el coeficiente de contingencia de 0.525 dando como resultado una relación moderadamente significativa. Se identificó que el indicador grado de tolerancia de diversas opiniones es observado por algunos colaboradores donde dicen que la empresa no se muestra del todo abierta para escuchar las opiniones en donde no están de acuerdo con el jefe.

-Conforme a la dimensión identidad se relación con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, la relación se observó en el coeficiente de contingencia de 0.525 dando como resultado una relación moderadamente significativa. Se identificó que los indicadores grado de identificación e importancia del nivel de lealtad hacia las normas y metas organizacionales observados por algunos colaboradores que no comparten los mismos objetivos con la empresa.

6.2 Recomendaciones

A través del análisis del cuestionario, acerca de las variables clima organizacional y desempeño laboral se elaboró varias recomendaciones específicas que están detalladas en los próximos puntos, en donde de manera general se realizó recomendaciones para brindar mayor opciones de

herramientas que la empresa puede utilizar y desarrollar para poder apoyar a sus colaboradores, tener una mejor gestión dentro de la empresa para que se obtenga como resultado un desempeño favorable, cumpliendo los objetivos en conjunto para lograr el éxito organizacional.

Por medio del análisis del cuestionario con respecto a la dimensión estructura organizacional, la recomendación fue que se debe definir las tareas por cada puesto que hay en la empresa, de esta manera los colaboradores tendrán claro las tareas que deben desempeñar durante su jornada laboral, cumpliéndolas de manera puntual, con el objetivo de evitar confusiones laborales y generando un orden.

Por medio del análisis del cuestionario con respecto a la dimensión responsabilidad, la recomendación fue que se debe aplicar sanciones a quienes no cumplan su horario de trabajo; en específico al personal de reparto, desactivándolos del aplicativo con el que ellos trabajan, de esta manera evitar faltas sin justificación que afectan al desarrollo diario de los procesos en la empresa. Generando que el personal sea más serio y comprometido con su trabajo.

Por medio del análisis del cuestionario con respecto a la dimensión recompensa, la recomendación fue elaborar lineamientos para dar reconocimiento al colaborador del mes, motivando al personal a ser más productivos y eficientes en el trabajo, el objetivo es crear un ambiente colaborativo en el que haya más compromiso de parte del personal y esto va de la mano con que el jefe brinde el apoyo motivacional por el trabajo bien hecho.

Por medio del análisis del cuestionario con respecto a la dimensión riesgo, la recomendación fue crear política de riesgos y ética, desarrollando las políticas se podrá evitar que colaboradores actúen de forma inadecuada; evitar que colaborador brinden información demás a personas externas ya que esta es una falta grave, brindar información concreta que todo personal necesita saber y aplicar de manera estricta ya que la empresa debe preservar la seguridad de los procesos

internos y externos para prevenir incidentes que les afecten. Velar por la integridad de la empresa y de los trabajadores.

Por medio del análisis del cuestionario con respecto a la dimensión relaciones, la recomendación fue crear un plan de comunicación interna, en donde existe un mejor canal de comunicación donde todos puedan ser escuchados generando empatía, evitar que colaboradores involucren conflictos externos dentro del trabajo, generar una adecuada comunicación para mejorar el ambiente laboral y buenas relaciones entre el equipo.

Por medio del análisis del cuestionario con respecto a la dimensión apoyo, la recomendación fue realizar una cartilla gráfica e informativa de manera interna, en donde los colaboradores cuenten con información concreta sobre los procesos para resolver los problemas cotidianos que se presentan, esta información plasmada en una cartilla informativa será de mucha ayuda para actuar de manera más rápida sin esperar a obtener alguna respuesta de otra persona ya que podrá manejar el problema de acuerdo a la información que la empresa le está brindando.

Por medio del análisis del cuestionario con respecto a la dimensión estándares de desempeño, la recomendación fue evaluar a los colaboradores de manera periódica, brindar a los colaboradores un feedback del trabajo que realizan, debido a que la empresa no da solución a las debilidades que pueda presentar su equipo, por lo que los colaboradores siguen cometiendo fallas que no se les observa para que puedan ser mejoradas, el objetivo es ayudar a que los colaboradores mejoren sus puntos débiles y potenciar los puntos para lograr mejores resultados.

Por medio del análisis del cuestionario con respecto a la dimensión conflicto, la recomendación fue que se realicen reuniones mensuales con todos los colaboradores, hacer que todos participen compartiendo ideas y puntos a mejorar para avanzar como equipo, con el fin que los de la administración pueda dar solución a los puntos que se conversen en la reunión, de esta manera la

empresa podrá conocer y finalmente aplicar un plan para establecer criterios y objetivos que lleven al buen desarrollo del trabajo, además que realizar las reuniones dará oportunidad a que los colaboradores se sientan más comprometidos con los objetivos de la empresa, ya que al demostrarles que sus opiniones importan y son escuchadas, hará que todos se integren mejor.

Por medio del análisis del cuestionario con respecto a la dimensión identidad, la recomendación fue realizar un reglamento interno, es muy importante definir de manera clara las normas para que todos colaboradores las cumpla, ya que es un instrumento que servirá para tomar decisiones, permite gestionar la cultura de la organización, llevar una mejor relación laboral, mejor disciplina entre colaborador y alta gerencia. Por lo tanto, al realizar el reglamento interno los colaboradores podrán generar un mejor ambiente laboral fomentando el respeto, trato cordial y facilitando la productividad dentro de la empresa.

Por medio del análisis del cuestionario con respecto a la dimensión recursos adecuados, la recomendación fue implementar las capacitaciones semestralmente, es importante empezar a realizar ello debido a que al ser un rubro en dónde generar una mala manipulación conlleva a problemas mayores, los colaboradores deben estar actualizados con la información que la empresa obtenga de las capacitación que les brindan sus proveedores, ya sea como realizar debidos procesos para conexiones de gas, conocer información sobre el gas, saber cómo utilizar los implementos de trabajo, saber cómo solucionar fugas, estar al tanto de las promociones que la empresa tiene con empresas del rubro, saber brindar una buena atención y que sienta la confianza que el personal está capacitado, entre otros. Por ello, las capacitaciones servirán para que la información llegue de manera adecuada y clara a todo el personal.

Por medio del análisis del cuestionario con respecto a la dimensión liderazgo y estructura, la recomendación fue aplicar el sistema PQR (peticiones, quejas y reclamos), en donde los

colaboradores presentan sus quejas con el área correspondiente, luego el área se informa para brindar una solución y finalmente el colaborador obtenga una respuesta de parte de la empresa, que las quejas o reclamos no queden en el aire sin ser atendidas. Es importante implementarlo ya que existe quejas y reclamos que se dispersan en la empresa pero que no son dirigidos a un área o una persona en específico, que sería lo adecuado para poder fortalecer la comunicación interna.

Por medio del análisis del cuestionario con respecto a la dimensión satisfacción en el trabajo, la recomendación fue crear un plan de integración de la empresa, debido a que la comunicación es un problema que afecta el desempeño laboral, es adecuado que haya más comunicación entre todos, permitiendo tener un entorno más efectivo para abordar los objetivos utilizando mejor los recursos logrando objetivos comunes. Ayudará a que los colaboradores aprovechen más sus fortalezas, darles expectativas claras, tener un equipo alineado, adaptarse a la cultura de la empresa.

Por medio del análisis del cuestionario con respecto a la dimensión sistemas de recompensa, la recomendación fue establecer metas de acuerdo a los puestos de trabajo y otorgar bonos de productividad, seleccionar los indicadores que midan la productividad según su puesto de trabajo, ya sea para el área de marketing, área call center y área de reparto, todo en base a las metas que la empresa defina según el periodo de tiempo. Implementar bonos ayudará a que colaboradores estén más enfocados en alcanzar las metas propuestas ya que será una manera de motivarlos.

REFERENCIAS

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3era ed.). Grupo editorial PATRIA.
<file:///C:/Users/SOPORTE/Downloads/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf>
- Brunet, L. (1987). *Le climat de travail dans les organisations. Définition, diagnostic et conséquences* (L. Paéz, Trad., 1ra ed.). Editorial Trillas. (Ouvrage original publié 1983).
<https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Bautista-Cuello, R., Cienfuegos-Fructus, R. y Aguilar-Panduro, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor agregado*, 7(1), 112-113.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Campbell, J. P., Mchenry, J. J. y Wise, L. L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>
- Cardona, E. D. y Zambrano, C. R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30 (131).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21231108010>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (8va ed.). McGraw-Hill.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones (2da ed.). McGraw-Hill.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (9na ed.). McGraw-Hill.

[file:///C:/Users/SOPORTE/Downloads/\(Libro\)%20Administracion%20de%20Recursos%20Humanos%20-%20Chiavenato.pdf](file:///C:/Users/SOPORTE/Downloads/(Libro)%20Administracion%20de%20Recursos%20Humanos%20-%20Chiavenato.pdf)

COFIDE. (2023, s.f). *Satisfacción laboral: guía para mejorarla.*

<https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>

Hernández, R., Collado, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.).

McGraw-Hill. <file:///C:/Users/SOPORTE/Downloads/Hernandez%20Sampieri.pdf>

Ley de seguridad y salud en el trabajo N° 29783 de 2011. (2011, 20 de agosto). Congreso de la República. Diario oficial del bicentenario El Peruano decreto supremo N° 005-2012-

TR. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0052/ley-seguridad-salud-en-el-trabajo.pdf>

Ley de productividad y competitividad laboral N° 728 de 1997 (1997, 27 de marzo). Congreso de la República. Diario oficial del bicentenario El Peruano decreto supremo N° 003-97-

TR. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0081/tuo-decreto-legislativo-728-reglamento.pdf>

Ley N°29783 de jornada de trabajo, horario y trabajo en sobretiempo de 2011. (2011, abril).

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Boletín 006.

http://www.trabajo.gob.pe/boletin/boletin_6_1.html

Luque, M. y Consuelo, M. (2021). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mendotel S.A.* Tesis para optar el título de maestría,

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Repositorio Universidad Católica de

Santiago de Guayaquil.

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_0d9fce1aa96659e958634ce652d9c2c

[f](#)

Padilla, R. (2022). *Satisfacción Laboral y su relación con el desempeño en los colaboradores de soporte administrativo de una empresa de consultoría tributaria-Lima periodo 2020.*

Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración y gerencia,

Universidad Ricardo Palma. Repositorio institucional.

<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5762>

Palací, F. (2005). *Psicología de la organización.* PEARSON Prentice Hall.

<http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34>

[a2956b.pdf](#)

- Palacios, M. D. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. *ECA Sinergia*, 10(1). <https://www.redalyc.org/journal/5885/588561543005/>
- Palomino, M. y Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería veneplast ltda.* Tesis para optar el título profesional de administración de empresas, Universidad de Cartagena. Repositorio Institucional. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/3991>
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017.* Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad San Ignacio de Loyola. Repositorio Institucional. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/916a49c1-fd7b-4143-afd4-92b465b571d5/full>
- Pérez-Montejo, A. (2009). *Evaluación del desempeño laboral.* Repositorio digital UPIICSA XVII, VII. <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>
- Quispe, D. (2022). *Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa logística, Lima 2021.* Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración y emprendimiento, Universidad San Ignacio de Loyola. Repositorio Institucional. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/b174640d-3179-43d1-bbbc-c6806afad623>

Ramírez, O. (2022). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, Lima-2021*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Ricardo Palma. Repositorio institucional. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5884>

Robbins, S. y Judge, T. (2022). *Comportamiento organizacional* (10ma ed.). PEARSON Educación.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Rodríguez, E. (2016) El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Educación en valores*, 1(25), 6-7. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Ruiz, J. (2022). *Universidad de Colima - El portal de las tesis*. Obtenido de Universidad de Colima - El portal de las tesis: https://recursos.ucol.mx/tesis/glosario_terminos_investigacion.php?letter=M

Soares, V, M. (2013). *Evaluación del clima organizacional en distribuidora Lumosa S.A.C según el modelo de litwin y stringer*. Trabajo especial de grado para optar el grado de especialista en desarrollo organizacional, Universidad Católica Andrés Bello.
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS7564.pdf>

Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (1996). *Administración* (6ta ed.). Prentice-Hall.

https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf

Tafur, L. y Benito, J. (2021). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los operarios de la empresa papelera reyes S.A.C. 2022*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad San Ignacio de Loyola.

Repositorio Institucional. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/8ca40ff1-5788-4088-ae20-55ac2c55064e>

Vilema, M. (2018). *Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores. Caso de estudio: Codiempaques del Ecuador*. Tesis maestría en Dirección de Empresas, Universidad Andina Simón Bolívar. Repositorio Institucional del

Organismo de la Comunidad Andina, CAN.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6212>

ANEXOS

Anexo 1 – Fichas de validación del instrumento de investigación por juicio de expertos

Abrir con ▼

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los items son suficientes para la medición de la categoría.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | No aplicable Aplicable después de corregir | No aplicable después de corregir

18 de mayo del 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Méndez Vicuña, Carlos Alberto

Especialidad del evaluador: Administrador

1 Pertinencia:

2 Relevancia:

3 Claridad:

Nota:



Carlos Alberto Méndez Vicuña

DNI: 07128084

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son suficientes para la medición de la categoría.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
No aplicable

23 de mayo del 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Luis Yto

Especialidad del evaluador:

1 Pertinencia: ✓

2 Relevancia: ✓

3 Claridad: ✓

Nota:
FIRMA

DNI: 07814722

Abrir con ▾

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son suficientes para la medición de la categoría.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

12 de mayo del 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Escalante Flores Jorge Luis

Especialidad del evaluador: Marketing

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



FIRMA

Jorge Luis Escalante Flores

DNI: 09390378

Anexo 2 - Cuestionario

Guía de cuestionario

Datos:

Datos generales	Opciones
Género	<input type="checkbox"/> Femenino
	<input type="checkbox"/> Masculino
Función que desempeña	<input type="checkbox"/> Call center
	<input type="checkbox"/> Repartidor
	<input type="checkbox"/> Cajera
	<input type="checkbox"/> Almacenista
	<input type="checkbox"/> Administración
Sucursal donde labora	<input type="checkbox"/> Ruta 0- Chorrillos
	<input type="checkbox"/> Ruta 1- Surquillo
	<input type="checkbox"/> Ruta 2-Surco
	<input type="checkbox"/> Ruta 3-Surco
	<input type="checkbox"/> Ruta 8-Surco
Tiempo que lleva laborando en la empresa	<input type="checkbox"/> 6 Meses
	<input type="checkbox"/> 1 año- 2 años
	<input type="checkbox"/> 3 años- 4 años
	<input type="checkbox"/> 5 años - 6 años

La presente encuesta se realizará a los colaboradores de la empresa Invercoes SAC, se recolectará los resultados y en base a ello, se hará un plan de acción para resolver la problemática que presenta la empresa.

Preguntas	Escala de valoración				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. ¿Cree que la empresa tiene correctamente definida las tareas y obligaciones para sus colaboradores?					
2. ¿Está claro quién es la persona que puede tomar decisiones en caso no se obtenga respuesta inmediata del jefe?					
3. ¿La empresa hace respetar el cumplimiento de las reglas y procedimientos que existen?					
4. ¿Soy muy responsable con el trabajo que debo realizar durante mi turno?					
5. ¿La empresa me evalúa de manera periodica sobre el trabajo que realizo para saber en qué puntos debo mejorar?					
6. ¿Tengo la libertad de actuar según mi criterio para dar solución a problemas que se me presenten durante mi trabajo sin recurrir necesariamente al jefe?					
7. ¿La empresa da incentivos si los colaboradores llegan a la meta establecida?					
8. ¿En esta empresa los errores son sancionados?					
9. ¿En la empresa hay reconocimiento por el trabajo bien hecho?					
10. ¿En la empresa la toma de decisiones se hace de forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos?					
11. ¿La empresa se caracteriza por un ambiente cómodo y buenas relaciones humanas entre todos los colaboradores?					
12. ¿En la empresa existe compañerismo y ayuda mutua entre colaboradores?					
13. ¿Para la gerencia de esta empresa toda tarea siempre puede ser mejor hecha?					
14. ¿La empresa exige en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo?					
15. ¿La empresa se muestra abierta para escuchar opiniones aunque estemos en desacuerdo con el jefe?					
16. ¿Me siento satisfecho de pertenecer a la empresa y comparto los mismo objetivos con la empresa?					
17. ¿Cumplo con seguir las normas laborales y metas de la empresa?					
18. ¿La empresa me brinda el apoyo necesario durante el desarrollo de mis actividades diarias?					
19. ¿La empresa me brinda la información necesaria para saber cómo actuar ante alguna eventualidad?					
20. ¿La empresa me brinda los implementos apropiados para poder realizar mis actividades diarias?					
21. ¿El jefe muestra estado de ánimo positivo y lo refleja con sus colaboradores?					
22. ¿La empresa deja sin resolver los problemas a pesar de que el colaborador se las comunique?					
23. ¿Existe una buena comunicación entre colaboradores y el jefe?					
24. ¿Estoy satisfecho en el trabajo?					
25. ¿Me siento motivado debido a los bonos que la empresa me brinda?					

Anexo 3 – Carta de autorización firmada por la empresa para uso de información

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA
OBTENCIÓN DE GRADO DE TÍTULO PROFESIONAL .**

Yo, Oscar Corrales Esquivel, identificado con DNI 09880048, en mi calidad de Gerente General de la empresa INVERSIONES CORRALES ESQUIVEL SAC, con RUC N°20513813512 ubicada en la ciudad de Lima, Perú.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita Cecilia Vanessa Rojas Mozombite identificado con DNI N°75391618, la cual se encuentra ejerciendo en el puesto de Marketing en la empresa, para que utilice la información de la empresa con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación en la Universidad Ricardo Palma.



Nombre: *Oscar Corrales Esquivel*
DNI: *09880048*

Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de INVERCOES SAC, en el ámbito global, en Lima 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%

9 repositorioacademico.upc.edu.pe 1 %
Fuente de Internet

10 repositorio.usil.edu.pe 1 %
Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

