



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los
colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito
del Callao -2023

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Gerencia

AUTOR

Musayon Herrera, Martin Aldair
ORCID: 0009-0008-3331-8564

ASESOR

Lucero Vega, Jorge Luis
ORCID: 0000-0002-6600-1730

Lima, Perú

2024

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Musayon Herrera, Martin Aldair

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 73740798

Datos de asesor

Lucero Vega, Jorge Luis

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07923634

Datos del jurado

JURADO 1: Guzmán Wilcox Alberto Ricardo Manuel, DNI 7271547, ORCID 0000-0001-5466-4871

JURADO 2: Gálvez Castillo José Wilhelm, DNI 07813680, ORCID 0000-0003-0526-2934

JURADO 3: Manchego Guerra José Renato, DNI 20054185, ORCID 0000-0003-1347-8559

JURADO 4: Delgadillo Portocarrero Luis Alfonso, DNI 6997475, ORCID 0009-0002-1334-7540

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

Declaración jurada de originalidad

Yo, Martin Aldair Musayon Herrera, con código de estudiante N° 201720949 con (DNI o Carné de Extranjería¹) N° 73740798, con domicilio en Calle 4 Villa Los Reyes Sec. 1 Mz. V Lt. 23 distrito Ventanilla, provincia y departamento de Callao, en mi condición de Bachiller de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, declaro bajo juramento que:

La presente tesis titulada: " El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao -2023" es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Jorge Luis Lucero Vega, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; La cual ha sido sometido (a) al antiplagio Turnitin y tiene el 12% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación), el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 05 de marzo de 2024



Martin Aldair Musayon Herrera

DNI N° 73740798

¹ Se debe colocar la opción que corresponda, realizar lo mismo en todo el texto del documento.

Índice de similitud

El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao -2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%	15%	6%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y EMPRESARIALES

DR. JAVIER DEMETRIO RAMOS DE ROSAS ALVAREZ DEL VILLAR
Jefe de Unidad Grados y Títulos - FACER



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARBEDA KAZURI
CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS
Escuela de Ciencias e Ingenierías y Emprendimiento

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Apagado		



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y EMPRESARIALES

[Handwritten signature]

DR. JAVIER DOMESTICO RAMOS PEROSAS ALVAREZ DEL VILLAR
Jefe (a) Unidad Grados y Títulos - FACGE



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

[Handwritten signature]
MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARRERA RAZURI
INGENIERO RESPONSABLE DEL TÍTULO DE INGENIERO DE CUENCA Y AEROPUERTO
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por haberme dado la vida y a mi familia por el apoyo constante brindado desde que empecé a estudiar la carrera de Administración y Gerencia.

Agradecimiento

Agradezco a mi asesor de Tesis que, gracias a sus enseñanzas y experiencia en la materia, pude culminar este trabajo de investigación. A mis profesores por haberme impartido sus conocimientos y a mi familia por haberme ayudado a estudiar la carrera de Administración y Gerencia.

Introducción

Actualmente, las empresas de servicios de limpieza se encuentran en constante mejora y crecimiento debido al incremento de nuevos competidores en el rubro. Es por ello que uno de los factores que deben mejorar, es el clima organizacional debido a la importancia que tienen los colaboradores; los cuales son el eje de cualquier empresa y quienes son los que perciben de forma directa e indirecta este factor, influyendo en su desempeño laboral en cuanto a las tareas asignadas. Es por ello que la presente investigación se basa analizar de qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral y las estrategias que se pueden recomendar para su mejora.

Luego de dos años como asistente administrativo en el área de Recursos Humanos y Licitaciones, se observa que la empresa en estudio, la cual se dedica a la prestación de servicios de limpieza a Entidades Públicas a través de contrataciones con el Estado situada en el distrito del Callao, presenta deficiencias en la comunicación tanto a nivel vertical (supervisores a colaboradores) como a nivel horizontal (entre colaboradores), provocando una falta de coordinación entre el personal de la empresa lo cual provoca deficiencias en el rendimiento de los colaboradores, dejando tareas incompletas, tardanzas y faltas al puesto de trabajo así como renuncias inesperadas de un momento a otro los cuales desembocan en una afectación económica a la empresa debido a la aplicación de penalidades por incumplimiento del servicio requerido en los Términos de Referencia de cada Entidad y el costo de conseguir un nuevo colaborador y capacitarlo para que inicie sus labores.

Índice

Metadatos.....	II
Declaración jurada de originalidad	III
Índice de similitud	IV
Dedicatoria.....	VI
Agradecimiento.....	VII
Introducción	VIII
Índice	IX
Lista de tablas	XII
Lista de ilustraciones	XIV
Resumen.....	XV
Abstract.....	XVI
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1. Formulación del problema.....	1
2. Objetivo general y específicos.....	4
3. Justificación e importancia del estudio.....	5
4. Alcance y limitaciones.....	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	7
1. Antecedentes de la investigación.....	7

2. Bases teórico – científicas	18
3. Definición de términos básicos.....	37
CAPÍTULO III.....	56
HIPÓTESIS Y VARIABLES	56
1. Hipótesis y/o supuestos básicos	56
2. Las Variables de estudio y su operacionalización	57
3. Matriz lógica de consistencia.....	61
CAPÍTULO IV	62
MÉTODO	62
1. Tipo y método de investigación.....	62
2. Diseño específico de la investigación.....	64
3. Población, muestra.....	66
4. Instrumento de obtención de datos	71
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	74
6. Procedimiento de ejecución del estudio.....	75
CAPÍTULO V.....	76
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	76
1. Datos cuantitativos.....	76
2. Análisis de Resultados	84
3. Discusión de Resultados	96
CAPÍTULO VI	100

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	100
1. Conclusiones.....	100
2. Recomendaciones	102
REFERENCIAS.....	106
APÉNDICE.....	114
Apéndice 1	114
Apéndice 2	116
Apéndice 3	131
Apéndice 4	132

Lista de tablas

Tabla 1 Identificación de variables y unidades de análisis	57
Tabla 2 Matriz de operacionalización de variables	58
Tabla 3 Matriz de la variable Clima organizacional.....	59
Tabla 4 Matriz de la variable Desempeño laboral	60
Tabla 5 Matriz lógica de consistencia “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao -2023”	61
Tabla 6 Cálculo del tamaño de una muestra por niveles de confianza	70
Tabla 7 Valores utilizados para el cálculo de la muestra.....	70
Tabla 8 Estadísticas de fiabilidad	74
Tabla 9 Frecuencias del clima organizacional de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza.....	76
Tabla 10 Frecuencia de la motivación de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza.....	77
Tabla 11 Frecuencia de la comunicación de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza.....	78
Tabla 12 Frecuencia de la satisfacción de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza.....	79
Tabla 13 Frecuencias del desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza.....	80
Tabla 14 Frecuencias del rendimiento de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza.....	81
Tabla 15 Frecuencias del trabajo en equipo de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza.....	82

Tabla 16 Frecuencias de la responsabilidad de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza.....	83
Tabla 17 Recuento entre clima organizacional y desempeño laboral.....	85
Tabla 18 Prueba de chi-cuadrado entre clima organizacional y desempeño laboral	85
Tabla 19 Medidas simétricas entre clima organizacional y desempeño laboral	86
Tabla 20 Recuento entre motivación y desempeño laboral	88
Tabla 21 Prueba de chi-cuadrado entre motivación y desempeño laboral	88
Tabla 22 Medida simétrica entre motivación y desempeño laboral	89
Tabla 23 Recuento entre comunicación y desempeño laboral.....	91
Tabla 24 Prueba de chi-cuadrado entre comunicación y desempeño laboral	91
Tabla 25 Medida simétrica entre comunicación y desempeño laboral.....	92
Tabla 26 Recuento entre satisfacción y desempeño laboral	94
Tabla 27 Prueba de chi-cuadrado entre satisfacción y desempeño laboral.....	94
Tabla 28 Medida simétricas entre satisfacción y desempeño laboral.....	95

Lista de ilustraciones

Figura 1 Proceso cuantitativo	63
Figura 2 Clasificación de los diseños cuantitativo.....	64
Figura 3 Investigación transeccional o diseños transversales.....	65
Figura 4 Proceso general para seleccionar una muestra	67
Figura 5 Representación de una muestra como subgrupo	68
Figura 6 Frecuencia del clima organizacional de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza.....	76
Figura 7 Frecuencia de la motivación de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza.....	77
Figura 8 Frecuencia de la comunicación de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza.....	78
Figura 9 Frecuencia de la satisfacción de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza.....	79
Figura 10 Frecuencias del desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza.....	80
Figura 11 Frecuencias del rendimiento de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza.....	81
Figura 12 Frecuencias del trabajo en equipo de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza.....	82
Figura 13 Frecuencias de la responsabilidad de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza.....	83

Resumen

La presente tesis titulada *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao -2023* se desarrolla en seis capítulos. Capítulo I. Planteamiento del estudio. En este capítulo se realiza la formulación del problema, los objetivos generales y específicos, la justificación e importancia del estudio, así como el alcance y limitaciones propias del estudio. Capítulo II. Marco Teórico Conceptual. En este capítulo se desarrolla los antecedentes de la investigación tanto a nivel internacional como nacional, las bases teórico - científico de las variables del estudio y la definición de los términos básicos. Capítulo III. Hipótesis y Variables. En este capítulo se propone la hipótesis general e hipótesis específicas. Se detallan las variables de estudio y su operacionalización, así como la presentación de la matriz lógica de consistencia. Capítulo IV. Método. En este capítulo se desarrolla el tipo y método de la investigación, junto con el diseño específico del mismo. Se presenta la población y muestra, los instrumentos de obtención de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos, así como el procedimiento de ejecución del estudio. Capítulo V. Resultados y Discusión. En este capítulo se muestran los resultados de los datos cuantitativos, análisis y la discusión de los resultados. Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones. En este capítulo se desarrollan las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada.

Palabras Clave: Clima organizacional, desempeño laboral, motivación, comunicación y satisfacción.

Abstract

The present thesis entitled *The organizational climate and its influence on the work performance of the collaborators of a cleaning services company in the district of Callao - 2023* is developed in six chapters. Chapter I. Approach to the study. This chapter formulates the problem, the general and specific objectives, the justification and importance of the study, as well as the scope and limitations of the study. Chapter II. Conceptual Theoretical Framework. This chapter develops the background of the research both internationally and nationally, the theoretical-scientific bases of the study variables and the definition of basic terms. Chapter III. Hypothesis and Variables. In this chapter the general and specific hypotheses are proposed. The study variables and their operationalization are detailed, as well as the presentation of the logical consistency matrix. Chapter IV. Method. This chapter develops the type and method of research, along with its specific design. The population and sample, the data collection instruments, the data processing and analysis techniques, as well as the study execution procedure are presented. Chapter V. Results and Discussion. This chapter shows the results of the quantitative data, analysis and discussion of the results. Chapter VI. Conclusions and recommendations. This chapter develops the conclusions and recommendations of the research carried out.

Keywords: Organizational climate, work performance, motivation, communication y satisfaction.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1. Formulación del problema

Actualmente, el rubro de servicios de limpieza se encuentra en crecimiento debido a factores como: incremento de las distintas industrias del mercado que requieren tercerizar su servicio de limpieza debido a que no es su actividad principal, tecnologías avanzadas que permiten tener nuevos modelos de procedimientos de limpieza que minimizan el impacto ambiental junto con el uso de productos e insumos biodegradables y/o ecológicos que son amigables con el ambiente, la pandemia COVID-19 debido a la limpieza y desinfección profunda y continua que requerían no solo hogares si no también, empresas e instituciones públicas y privadas; entre otros.

Según Informes de Expertos (s.f.) menciona en su resumen de informe del Mercado Global de Servicios de Limpieza, El mercado global de servicios de limpieza consiguió un valor de alrededor de USD 69,8 mil millones en 2022. Además, se calcula que el mercado crecerá en el periodo de pronóstico de 2023-2028 a una CAGR del 6,4% para alcanzar casi USD 101,28 mil millones en 2028.

Según Redacción RPP (2021) informó en su artículo de la sección Economía, El sector de actividades de limpieza en el país ha sido uno de los pocos que no se vieron afectados por la pandemia y en un año llegan a mover hasta S/ 4,000 millones en el país.

Si bien, el mercado de servicios de limpieza se encuentra en auge, es importante destacar que este crecimiento no sería posible sin el compromiso y responsabilidad de los colaboradores que día a día realizan sus tareas de la mejor manera, dejando el área asignada limpia y en óptimas condiciones para su uso y funcionamiento; razón por la cual las empresas e instituciones públicas y privadas sin importar su tamaño, requieren de este

servicio para poder contar con un ambiente ordenado y limpio para que su personal puedan realizar sus actividades del día a día.

Tomando en cuenta el crecimiento actual por distintos factores que está teniendo el rubro de servicios de limpieza junto con la aparición de nuevas empresas de servicios de limpieza y la competitividad que tiende a generar entre las empresas existentes. Es importante que la empresa en estudio se planifique a futuro para mantenerse dentro del mercado, no solo viendo alternativas de ingreso con potenciales clientes de distintos sectores ni incursionando en la participación de nuevos concursos a través de la plataforma SEACE; si no también valorando y manteniendo a sus colaboradores quienes son el eje central de cada empresa, puesto que el servicio de limpieza no se daría a cabo si no existieran los colaboradores quienes realizan las tareas relacionadas a esta. Un factor importante de contar con buenos colaboradores y mantenerlos a lo largo del tiempo, es la estabilidad y mejora continua de un clima organizacional que permita no solo a supervisores sino también a los colaboradores poder desenvolverse de manera adecuada y proactiva, trayendo consigo resultados positivos en la realización de sus actividades y reduciendo al mínimo la posibilidad de que la empresa pueda recibir penalidades durante la ejecución del contrato o falta de personal para cada unidad donde presta el servicio. Contar con un buen clima laboral no solo permite que los colaboradores puedan sentirse contentos y orgullosos, si no también permite que se encuentren motivados y tengan la predisposición de no solo realizar sus tareas diarias asignadas de manera común si no realizar con la mejor manera y el mejor resultado; contar con un buen clima laboral favorece no solamente la comunicación tanto de supervisores a colaboradores como del área de Recursos Humanos a colaboradores, sino también la comunicación entre colaboradores lo que repercute en el compañerismo del mismo y el trabajo en equipo de estos que permiten una ayuda común en fin del cumplimiento de las tareas y objetivos de la empresa como mantener la calidad de la

limpieza y la buena imagen de la empresa a través de los colaboradores. Estas consecuencias de contar con un buen clima laboral desencadenan en el desempeño laboral de los colaboradores de la manera más óptima posible.

La empresa en materia de estudio se dedica a la prestación de servicios de limpieza, especializada en la prestación de servicios a Instituciones Públicas con más de 10 años de experiencia en limpieza de ambientes hospitalarios y oficinas a través de la participación de Contrataciones con el Estado por medio del portal SEACE.

Sin embargo, la empresa presenta problemas de falta de personal debido a renunciadas inesperadas las cuales vienen argumentadas de malos tratos por parte de la supervisión hacia los colaboradores, ambientes en mal estado designados para cambio de uniformes y guardado de objetos personales, demora de atención en procesos administrativos que inician los colaboradores con el área de Recursos Humanos, falta de comunicación entre colaboradores y supervisores para el trabajo diario y actividades asignadas, carencia de trabajo en equipo para realizar actividades en conjunto entre los colaboradores debido al individualismo que presentan algunos.

Teniendo como premisa estos factores que engloban el clima organizacional y considerante este, un campo importante para el desarrollo y crecimiento diario de los colaboradores, debido a que es un entorno percibido por ellos el cual influye a través de distintos factores para su comportamiento y actitud frente a su puesto de trabajo. Se decide realizar la presente investigación para poder determinar los factores positivos y negativo que tenga la empresa frente al clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores dentro de sus puestos de trabajo.

1.1 Problema general

¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023?

1.2 Problemas específicos

- ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023?

- ¿Cuál es la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023?

- ¿Qué influencia tiene la satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023?

2. Objetivo general y específicos

2.1 Objetivo general

Analizar de qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.

2.2 Objetivos específicos

-Determinar como la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.

-Detallar cual es la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.

-Identificar qué influencia tiene la satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.

3. Justificación e importancia del estudio

3.1 Justificación

Justificación practica

La presente investigación permitirá demostrar la relación que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores a nivel individual y grupal de una empresa privada de servicios de limpieza, ya que la empresa al poseer un clima organizacional estable y en constante mejora, permitirá a los colaboradores poder desempeñarse laboralmente de la mejor manera y dando los mejores resultados en su área de trabajo designada para realizar sus tareas.

Justificación teórica

Se conocerá si el clima organizacional que tiene la empresa es estable y armonioso para el correcto desenvolvimiento y desempeño laboral de los colaboradores a nivel individual y grupal, de encontrarse deficiencias se presentaran propuestas de mejoras y recomendaciones para salir del estado en el que se encuentre.

Justificación metodológica

Permitirá sin duda alguna, contar con un clima organizacional estable, armónico y en mejora constante para el desenvolvimiento y cumplimiento de los colaboradores a nivel

individual y grupal en sus tareas asignadas para cada espacio aginado por parte de la supervisión para el trabajo diario.

3.2 Importancia del estudio

El presente estudio es de vital importancia para analizar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa privada de servicios de limpieza y, así, poder aportar con recomendaciones para la mejora de esta.

4. Alcance y limitaciones

4.1 Alcance

La presente investigación tiene un alcance correlacional ya que se busca demostrar la relación entre la variable clima organizacional (variable independiente) y desempeño laboral (variable dependiente), es decir al poseer la empresa un clima organizacional estable y armónico, permite a los colaboradores desempeñarse laboralmente de la mejor manera tanto a nivel individual como grupal.

4.2 Limitaciones

Temporal: La presente investigación comprende el periodo de enero a junio del año 2023.

Social: La presente investigación se realizará a los colaboradores de la empresa en sus distintas unidades de servicio.

Espacial: La presente investigación se realizará en una empresa situada en el distrito de Callao que cuenta con servicios de limpieza en los distritos de Lima Cercado, Ate, Magdalena del Mar y Callao.

Líneas de Investigación: Clima organizacional, desempeño laboral, motivación, comunicación y satisfacción.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1. Antecedentes de la investigación

1.1 Internacionales

De acuerdo al artículo de Achote et al (2022) titulado *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Talento Humano en la Federación Deportiva de Cotopaxi (FDC)*, se precisa lo siguiente:

El clima organizacional (CO) es una parte determinante de las actitudes de los empleados de empresas públicas o privadas, que tienen hacia las estructuras, procesos, entornos y actividades de su trabajo. Desde este punto de vista, el objetivo principal de este estudio fue realizar una valoración del CO y analizar su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Federación Deportiva de Cotopaxi, situada en el cantón Latacunga. Método: se desarrollaron 2 formularios, uno para la percepción del CO y otro para determinar el grado de desempeño laboral. Ambos formularios fueron realizados a todos los empleados de la organización, 60 empleados. Esta investigación es tipo descriptiva, que se engloba de más información para cada variable, bajo el método de investigación básico y paradigma cuantitativo. Resultados: Sin duda, según la opinión de los colaboradores, el CO en la Federación Deportiva de Cotopaxi es moderadamente favorable, tomando en cuenta las evaluaciones realizadas. Conclusión: Se necesitan algunas estrategias de mejora y planes de acción para abordar estos problemas, ya que el CO es el principal determinante del desempeño laboral. Los directivos ven el trabajo que hacen de manera diferente que los colaboradores, los directivos parecen desconocer las debilidades de su liderazgo y sus pautas en la organización, pero los colaboradores tienen un enfoque diferente. Se puede analizar

que el valor Rho de Spearman resultó 0,930, por lo que la relación entre las dos variables es fuerte: el CO tiene un efecto significativo en el desempeño de los colaboradores.

El presente artículo tuvo como variables al Clima Organizacional y Desempeño Laboral, concluyendo que el clima organizacional tiene un efecto significativo en el desempeño de los colaboradores, por lo tanto; este artículo se relaciona tanto en las variables del presente estudio como en la finalidad del mismo de encontrar si existe o no, una relación entre ambas bajo la utilización de un software estadístico u otro método de prueba para su constatación. La conclusión a la que llega el presente artículo, permitirá sustentar y validar los resultados obtenidos al poder coincidir o discrepar del estudio previo, fundamentando así la postura del investigador.

Acorde al artículo de Mendoza et al (2022) titulado *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia)*, se indica lo siguiente:

En este proyecto de investigación, busca el análisis de la relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal participante en las prácticas empresariales de LAEMCO, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Pedagogía y Tecnológica de Colombia (UPTC), ubicada en Tunja (Colombia). Tuvo una metodología de diseño descriptivo-correlacional. Los datos fueron recolectados a través de un formulario a 75 personas, entre practicante, instructores y empleados. Los datos serán procesados y analizados estadísticamente en el programa libre R. Los resultados obtenidos, fueron en su mayoría (80%) una actitud positiva, buenas relaciones interpersonales, adecuado manejo de la comunicación y problemas que puedan presentarse, favorecen el correcto desempeño laboral. Este estudio concluye que el clima organizacional está estrechamente relacionado con el desempeño.

El presente artículo tuvo como variables al Clima Organizacional y Desempeño Laboral, concluyendo que el clima organizacional está estrechamente relacionado con el desempeño, por lo tanto; este artículo se relaciona tanto en las variables del presente estudio como en la finalidad del mismo de encontrar si existe o no, una relación entre ambas bajo la utilización de un software estadístico u otro método de prueba para su constatación. La conclusión a la que llega el presente artículo, permitirá sustentar y validar los resultados obtenidos al poder coincidir o discrepar del estudio previo, fundamentando así la postura del investigador.

De acuerdo al artículo de Paredes et al (2021) titulado *Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados*, se precisa lo siguiente:

Los supermercados trabajan duro para satisfacer y retener a los clientes, por lo que todos los recursos deben trabajar juntos, especialmente los recursos humanos. El propósito de este estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los empleados en una cadena minorista ecuatoriana. Este estudio empleó diseños cuantitativos, cualitativos, no experimentales y transversales. La muestra se extrajo de 379 empleados de tres grandes cadenas minoristas. Se utilizó un cuestionario con 55 preguntas en la escala de Likert se utilizó análisis estadístico. La confiabilidad de la herramienta estuvo respaldada por un coeficiente alfa de Cronbach de 0,977, y la correlación de las variables con el coeficiente de Spearman fue $\rho=0,294$, y estas relaciones también fueron confirmadas por la prueba directa de KMO y la prueba de Bartlett. Aunque la relación entre estos factores no es sólida, los resultados sugieren que las grandes cadenas ecuatorianas se están enfocando en crear el ambiente adecuado para brindar las condiciones necesarias para brindar un buen ambiente y mejorar el desempeño y la eficiencia de todos los empleados, así como el de la organización para que sigan en crecimiento.

El presente artículo tuvo como variables al Clima Organizacional y Desempeño Laboral, concluyendo que la relación entre clima organizacional y desempeño laboral no es sólida, por lo tanto; este artículo se relaciona tanto en las variables del presente estudio como en la finalidad del mismo de encontrar si existe o no, una relación entre ambas bajo la utilización de un software estadístico u otro método de prueba para su constatación. La conclusión a la que llega el presente artículo, permitirá sustentar y validar los resultados obtenidos al poder coincidir o discrepar del estudio previo, fundamentando así la postura del investigador.

De acuerdo a la tesis de Santamaría (2020) titulada *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.*, para optar el grado académico de Magister en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar ubicada en Ecuador, se precisa lo siguiente:

Este estudio presenta los resultados del análisis de las dos variables, clima organizacional y desempeño, en la empresa Datapro S.A. El objetivo principal de este trabajo fue determinar si la variable clima organizacional junto con sus dimensiones, influye o no en la variable desempeño de la empresa Datapro S.A, en la línea de tiempo establecida. El estudio, denominado mixto por ser cuantitativo - cualitativo, por sus objetivos, fue de diseño no experimental, correlacional y transversal. Por su tipo, explicativo, descriptivo y correlacional. Para obtener dicha información, se creó un formulario de test válido y confiable con 32 preguntas y 4 respuestas en escala Likert para toda la empresa. Los resultados descriptivos estadísticos, explicaron y describieron cómo el clima organizacional y sus dimensiones si influyen en el desempeño laboral de la empresa Datapro S.A.

La presente tesis tuvo como variables al Clima Organizacional y Desempeño Laboral, concluyendo que el clima organizacional si influye en el desempeño laboral de la

empresa, por lo tanto; esta tesis se relaciona tanto en las variables del presente estudio como en la finalidad del mismo de encontrar si existe o no, una relación entre ambas bajo la utilización de un software estadístico u otro método de prueba para su constatación. La conclusión a la que llega la presente tesis, permitirá sustentar y validar los resultados obtenidos al poder coincidir o discrepar del estudio previo, fundamentando así la postura del investigador.

Acorde al artículo de Vera et al (2018) titulado *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad*, se indica lo siguiente:

El propósito de este artículo científico es relacionar el clima organizacional en el desempeño laboral y la atención al cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad; todas las organizaciones públicas hoy en día buscan la mejora continua en su entorno, por lo que se debe recordar que los factores que afectan la organización en su éxito o fracaso es el clima organizacional, es decir, la actitud positiva de los empleados en el lugar de trabajo no es suficiente para satisfacer sus necesidades, sino también brindar un buen ambiente para la gestión, y por eso las empresas deben hacer lo necesario y prestar atención al análisis de la naturaleza humana como un recurso clave para el desarrollo, la sostenibilidad y el éxito organizacional, éste y el éxito en la atención al cliente forman parte de la filosofía empresarial, que valora realmente a los empleados de la empresa, la vocación de servicio del mayor estándar, buscando por tanto, la armonía entre los empleados para generar un entorno adecuado entre el colaborador y consumidor. De esta manera, para satisfacer a nuestros consumidores, nuestros colaboradores primero; deben sentirse a gusto con el clima organizacional y relacionarse con su cultura y ambiente.

El presente artículo tuvo como variables al Clima Organizacional y Desempeño Laboral, concluyendo que para satisfacer a sus consumidores, sus colaboradores primero; deben sentirse a gusto con el clima organizacional y relacionarse con su cultura y ambiente, por lo tanto; este artículo se relaciona tanto en las variables del presente estudio como en la finalidad del mismo de encontrar si existe o no, una relación entre ambas bajo la utilización de un software estadístico u otro método de prueba para su constatación. La conclusión a la que llega el presente artículo, permitirá sustentar y validar los resultados obtenidos al poder coincidir o discrepar del estudio previo, fundamentando así la postura del investigador.

1.2 Nacionales

De acuerdo a la tesis de Velásquez (2022) titulada *Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del estado, sede callao – 2021*; para optar el grado académico de Licenciado en Administración en la Universidad de Lima en la provincia de Lima, se precisa lo siguiente:

En la actualidad, los empleados de muchas empresas e instituciones no están muy motivados para trabajar y esto se puede observar en su desempeño laboral, por lo que, en el siguiente estudio, se busca la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de administración de una institución pública.

Este estudio desarrolla un enfoque cuantitativo y no experimental de naturaleza transversal, se adopta un enfoque de investigación correlacional, ya que intenta comprender relación entre dos variables y fue aplicada a 52 empleados del departamento de administración. Los resultados muestran que existe una relación directa entre ambas variables. Es importante señalar que se evidenció que los niveles de motivación tienen un impacto en el desempeño.

A través de un formulario a los colaboradores del departamento de administración de la institución, se pudo recopilar información para las conclusiones y recomendaciones. Además, la investigación muestra que la motivación intrínseca está directamente relacionada con las responsabilidades de los colaboradores y la evaluación del desempeño, también, la motivación extrínseca está directamente relacionada con la productividad.

De los resultados obtenidos por el chi-cuadrado de Pearson se puede observar que el valor de sig es 0.001 por lo que se acepta la hipótesis general. Además, la correlación de Spearman es 0,424, que es una correlación muy positiva. Se concluyó que los colaboradores de la institución pública se encuentran motivados, lo que se puede evidenciar en su desempeño laboral.

La presente tesis tuvo como variables a la Motivación Laboral y Desempeño Laboral, concluyendo que los colaboradores de la institución pública se encuentran motivados, lo que se puede evidenciar en su desempeño laboral, por lo tanto; esta tesis se relaciona tanto con una de las dimensiones y una variable del presente estudio como en la finalidad del mismo de encontrar si existe o no, una relación entre ambas bajo la utilización de un software estadístico u otro método de prueba para su constatación. La conclusión a la que llega la presente tesis, permitirá sustentar y validar los resultados obtenidos al poder coincidir o discrepar del estudio previo, fundamentando así la postura del investigador.

Acorde a la tesis de Martínez (2022) cuyo título es *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo srl, ate, 2021*; para optar el grado académico de Licenciado en Administración en la Universidad San Martín de Porres en la provincia de Lima, se precisa lo siguiente:

El estudio tuvo como propósito determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los empleados de esta empresa comercializadora de alcohol. En

términos de metodología, este estudio adopta un enfoque cuantitativo y propone la investigación denominada correlacional descriptiva, aplicada. Presenta un diseño transversal no experimental. Como la población está compuesta por 20 trabajadores, se decidió aplicar la herramienta de investigación a una muestra censal. La herramienta de formulario consta de 20 preguntas correspondientes a estas dos variables.

En cuanto a las conclusiones, se comparó la principal hipótesis; es decir, existe una relación directa, moderada y significativa ($p=0.000 < 0.05$; $r = 0.498$), entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los empleados de Colaromo SRL en 2021. En otras palabras, si aumenta la satisfacción laboral, también aumentará el desempeño laboral de la empresa Colaromo SRL. También hay un contraste en las relaciones entre las hipótesis derivadas, teniendo las condiciones laborales y salario en una menor relación; el reconocimiento personal en relaciones media y la importancia de la tarea en relación alta.

La presente tesis tuvo como variables a la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral, concluyendo que existe una relación directa, moderada y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los empleados de Colaromo SRL en 2021, por lo tanto; esta tesis se relaciona tanto con una de las dimensiones y una variable del presente estudio como en la finalidad del mismo de encontrar si existe o no, una relación entre ambas bajo la utilización de un software estadístico u otro método de prueba para su constatación. La conclusión a la que llega la presente tesis, permitirá sustentar y validar los resultados obtenidos al poder coincidir o discrepar del estudio previo, fundamentando así la postura del investigador.

Acorde a la tesis de Verde (2021) titulada *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Plaza Vea de la Ciudad de*

Huánuco periodo 2021; para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan en la provincia de Huánuco, se indica lo siguiente:

El título de la tesis es “Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de Plaza Veá, Huánuco, 2021” y el objetivo general es determinar el impacto que existe entre el clima organizacional y el desempeño en Plaza Veá, Huánuco, 2021. En este sentido, se plantea una hipótesis general: el clima organizacional tiene un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de Plaza Veá. Durante el 2021, Ciudad de Huánuco, “El tipo de estudio es descriptivo de correlación-causalidad, debido a que se estudia cada factor del clima laboral y del desempeño de los trabajadores de la empresa Plaza Veá en la Ciudad de Huánuco”. Además, la investigación es cuantitativa porque la recopilación de datos se utiliza para probar hipótesis, el diseño de la investigación no es experimental porque las variables de la investigación no se manipulan y, para esta investigación, se utilizan encuestas como técnicas para la recopilación y el análisis de datos. Los cuestionarios se utilizan como herramientas. “El análisis de los datos se realizó con la prueba estadística del coeficiente de correlación de Pearson en el programa (SPSSv23). La investigación determinó que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Plaza Veá de la ciudad de Huánuco en el año 2021. Se puede observar en la Tabla 4 que el valor del Alfa de Cronbach es de 0.833 o 83.3%, lo que indica que los casos manejados por esta investigación son confiables. La fuerza de la relación encontrada fue $r = 0.941\%$, mostrando una correlación significativa con una sigma de 0.004, menor que 0.05, interpretado como aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, lo que permitió confirmar que se acepta la hipótesis del clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Plaza Veá en la Ciudad de Huánuco 2021.

La presente tesis tuvo como variables al Clima Organizacional y Desempeño Laboral, concluyendo que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Plaza Vea en la Ciudad de Huánuco 2021, por lo tanto; esta tesis se relaciona tanto en las variables del presente estudio como en la finalidad del mismo de encontrar si existe o no, una relación entre ambas bajo la utilización de un software estadístico u otro método de prueba para su constatación. La conclusión a la que llega la presente tesis, permitirá sustentar y validar los resultados obtenidos al poder coincidir o discrepar del estudio previo, fundamentando así la postura del investigador.

Acorde a la tesis de Penachi (2019) titulada *Clima organizacional y desempeño laboral del personal en institución pública (caso INDECI) año 2016*; para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en la provincia de Lima, se indica lo siguiente:

Determinar la conexión entre las dos variables de investigación para un organismo público. Para llevar a cabo la metodología planteada en la propuesta, se seleccionaron aleatoriamente 196 funcionarios del Instituto Nacional de Defensa Civil que fueron contratados de conformidad con el Decreto Legislativo y luego se sometieron a una encuesta de campo como método cuantitativo. No. Decreto Legislativo N° 276 y 276 (designados). 1057 (Contrato de Servicios Administrativos - CAS) y personal destacado (Fuerzas Armadas del Perú). El método que se utilizó fue la encuesta y cuestionario como instrumento, y posteriormente se utilizó el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) versión 22, el cual permitió mostrar el nivel de significancia entre los variables de estudio. Se infiere que se ha logrado el objetivo propuesto, se deduce de la hipótesis general que la correlación Chi-cuadrado de Pearson es inferior a 0,05. En conclusión, los empleados tendrán un mejor desempeño, como lo

demuestra su eficiencia, eficacia y calidad, cuanto mayor sea su percepción de su ambiente de trabajo.

La presente tesis tuvo como variables al Clima Organizacional y Desempeño Laboral, concluyendo que los empleados tendrán un mejor desempeño, como lo demuestra su eficiencia, eficacia y calidad, cuanto mayor sea su percepción de su ambiente de trabajo, por lo tanto; esta tesis se relaciona tanto en las variables del presente estudio como en la finalidad del mismo de encontrar si existe o no, una relación entre ambas bajo la utilización de un software estadístico u otro método de prueba para su constatación. La conclusión a la que llega la presente tesis, permitirá sustentar y validar los resultados obtenidos al poder coincidir o discrepar del estudio previo, fundamentando así la postura del investigador.

De acuerdo a la tesis de Maza (2019) titulada *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018*; para optar el grado académico de Maestría en Gestión del Talento Humano en la Universidad Cesar Vallejo en la provincia de Lima, se precisa lo siguiente:

El estudio tuvo como propósito, establecer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima – 2018. El método utilizado fue deductivo hipotético y el tipo de investigación fue aplicada, básica, nivel correlacional descriptivo; enfoque cuantitativo, diseño no experimental: transversal. La población estuvo conformada por 78 colaboradores nombras, que laboran bajo el régimen del CAS y CAP en el departamento de Recursos Humanos de la UGEL 04, por lo que la población es censal. El instrumento para recolectar información fue formulario, que fue debidamente validados a través de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach, KR-

20). Se obtuvieron los siguientes resultados: (a) nivel $r = 0,857$, o aceptable para la variable 1 Comunicación y (b) resultado de la variable 2, desempeño en un nivel $r = 0,791$.

Se concluye que, la comunicación interna está estrechamente relacionada con el desempeño de los empleados del departamento de Recursos Humanos de la UGEL 04 Comas, Lima 2018. Debido a que, en base a la hipótesis general, se obtuvo el resultado de la correlación Rho Spearman es 0,788, lo que significa que existe una correlación positiva, alta entre las variables y con un nivel de significancia de 0,000. Por lo tanto, se dice que los empleados tendrán un mejor desempeño si existe una buena comunicación dentro de la organización.

La presente tesis tuvo como variables a la Comunicación interna y Desempeño Laboral, concluyendo que los empleados tendrán un mejor desempeño si existe una buena comunicación dentro de la organización, por lo tanto; esta tesis se relaciona tanto con una de las dimensiones y una variable del presente estudio como en la finalidad del mismo de encontrar si existe o no, una relación entre ambas bajo la utilización de un software estadístico u otro método de prueba para su constatación. La conclusión a la que llega la presente tesis, permitirá sustentar y validar los resultados obtenidos al poder coincidir o discrepar del estudio previo, fundamentando así la postura del investigador.

2. Bases teórico – científicas

2.1 Clima organizacional

Según Ortega (2021) define el clima organizacional como un conjunto de atributos medibles del espacio de trabajo percibidos de forma indirecta o directamente por las personas que trabajan en ese entorno, lo cual influye en su motivación y comportamiento.

El clima organizacional se relaciona con el significado compartido de las prácticas, políticas y medidas de una empresa relacionadas con la experiencia de los empleados. Es

importante resaltar que este es un concepto percibido por los colaboradores y depende de los juicios de valor que pueden variar entre los colaboradores ya que incluye dimensiones físicas, emocionales y mentales. Sin embargo, su valor radica en su impacto significativo en la motivación de los colaboradores, comportamiento y productividad, de acuerdo con Ortega (2021).

Según Ortega (2021), existen varias características que sirven de apoyo para definir el clima organizacional y la forma en que este concepto repercute en el desarrollo de una empresa, entre ellas:

- ❖ Considera numerosas dimensiones en juego como formas de liderazgo, niveles de conflicto, la naturaleza autónoma de la empresa y organización de autoridad.
- ❖ Se establece durante un período de tiempo y representa la calidad duradera del entorno interno de la empresa que experimentan los colaboradores.
- ❖ Se puede medir con herramientas adecuadas, como los cuestionarios.
- ❖ Se relaciona con el apoyo que los colaboradores perciben por parte de la empresa.
- ❖ Presenta comportamientos tanto positivos como negativos de los colaboradores en su entorno laboral, relacionándose con la sostenibilidad del trabajo y calidad.
- ❖ Da a la empresa una diferenciación única y proporciona una descripción gráfica rápida del vínculo entre los colaboradores y su empresa.

De acuerdo con Ortega (2021), sostener un buen clima organizacional en un ambiente laboral permite obtener importantes beneficios en el logro del cumplimiento de los objetivos empresariales como:

- No hay tensión, lo que favorece la comunicación interna y las interacciones entre los miembros de la empresa, aumenta la confianza en sí mismo, así como el grupo de trabajo y disminución del miedo.
- Incremento del interés y ganas de trabajar por parte de los colaboradores.
- La felicidad de los colaboradores en la empresa se incrementa gracias al sentimiento del equipo, reconocimiento y comunicación interna.
- Evitar la falta de los colaboradores a la empresa.
- Un adecuado entorno laboral hace posible el desarrollo a nivel grupal e individual permitiendo optimizar los recursos y el tiempo.

Según García (2011) en su artículo *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*; define que el clima organizacional es un conjunto relativamente permanente de cualidades, particularidades o atributos. Característicos de un ambiente de trabajo específico que son percibidos, sentidos o experimentados por los colaboradores en una organización e influyen en su comportamiento.

Según Chiavenato (2006) en su libro titulado *Introducción a la teoría general de la administración*, lo define como la calidad del entorno de una organización puede ser positivo y favorable (cuando es aceptable y agradable) o negativo y desfavorable (cuando es frío y desagradable).

Según Chiavenato (2006) en su libro titulado *Introducción a la teoría general de la administración*, en la sección Clima organizacional; manifiesta que el clima organizacional representa una imagen más amplia de la influencia del entorno en la motivación. El clima organizacional es la cualidad o atributo del ambiente organizacional que los participantes de la organización observan o experimentan e influyen en su comportamiento. Los entornos

organizacionales exhiben ciertas propiedades que pueden inducir ciertas motivaciones conductuales. El clima organizacional presente 6 dimensiones:

➤ Estructura organizacional. - Se pueden imponer restricciones o libertades a los movimientos de las personas mediante órdenes, limitaciones y restricciones impuestas en situaciones laborales, como reglas, reglamentos, procedimientos, autoridades, especializaciones, etc. Cuanta más libertad, mejor será el clima.

➤ Responsabilidad. - Puede inhibir o fomentar el comportamiento de las personas al depender de sus superiores, negar la iniciativa individual, restringir las decisiones individuales, etc. Cuanto más estímulo, mejor será el clima organizacional.

➤ Riesgos. - Un ambiente de trabajo puede ser de naturaleza protectora para evitar riesgos, o puede ser un impulso para asumir nuevos y diferentes desafíos, cuanto más se incita, mejor es el ambiente.

➤ Recompensas. - Las organizaciones pueden enfatizar las críticas y las sanciones, así como incentivar recompensas e incentivos para el logro de resultados, mientras que los métodos de trabajo se dejan a la discreción de cada individuo. Cuantas más recompensas e incentivos se fomenten, mejor será el ambiente.

➤ Calor y apoyo. – Las organizaciones pueden mantener un clima de trabajo apático y negativo tanto como pueden crear calidez humana, camaradería y apoyo a iniciativas individuales y grupales. Cuanto más cálido sean las organizaciones, mejor será su clima.

➤ Conflicto. - Las organizaciones pueden desarrollar reglas y procedimientos para evitar conflictos de disenso porque fomentan diferentes perspectivas y gestionan los conflictos que surgen de la confrontación. Cuantos más incentivos haya para diferentes puntos de vista, mejor será el ambiente.

Estas son las principales dimensiones del clima organizacional. Las variaciones en algunas de estas dimensiones pueden crear diferentes climas organizacionales. Es importante destacar que el clima organizacional tiene un efecto poderoso en la motivación, el desempeño y la satisfacción laboral de las personas, de acuerdo con Chiavenato (2006).

Motivación

De acuerdo con Peiró (2020) la motivación es una actitud constante que ayuda a cualquier persona a continuar en acción, completar los procedimientos y realizar estrategias relacionadas para el cumplimiento de una meta o satisfacción de una necesidad.

Según Robbins y Judge (2011) en su libro titulado *Comportamiento organizacional*, define a la motivación como los métodos que impactan la dirección, la intensidad y perseverancia con la que una persona trabaja para lograr una meta.

Según Chiavenato (2009) es su libro titulado *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*, define que la motivación es un proceso que depende del curso, la intensidad y la persistencia de los esfuerzos de una persona para lograr un objetivo determinado. Por tanto, la motivación depende de:

- El curso es la dirección del comportamiento. Los esfuerzos deben dirigirse hacia el logro de las metas definidas por esa dirección. Los objetivos pueden ser organizacionales (definidas por la organización) o personales (expectativas individuales).
- La intensidad se refiere al esfuerzo que una persona ejerce hacia un curso determinado. La intensidad del esfuerzo no siempre corresponde a su calidad, es decir, puede no haber correspondencia entre el esfuerzo y los resultados obtenidos, es decir, el objetivo deseado.

- La perseverancia es la cantidad de tiempo que una persona persiste en sus esfuerzos. una persona. Las personas motivadas suelen persistir en su comportamiento hasta que logran sus objetivos por completo.

Condiciones laborales

Según Vargas (2022) las condiciones laborales son todos los componentes que permiten a un colaborador completar con éxito todo lo relacionado con su contratación o permanencia en la empresa. Es importante que los colaboradores comprendan en qué consisten estas condiciones antes de postularse para un puesto vacante, porque en este sentido podrán decidir si continúan con el proceso de selección o buscan propuestas que mejor se adapten a sus necesidades.

Según Pérez y Merino (2021) las condiciones de trabajo están relacionadas con el estado del lugar de trabajo. Se hace referencia a la limpieza de la infraestructura, seguridad y calidad, así como a otros factores que afectan la salud de los colaboradores y su bienestar.

De acuerdo con Sesame (s. f.) se refieren a cualquier problema en el lugar de trabajo que pueda tener un impacto negativo en la salud de los colaboradores. En este sentido, se incluyen cuestiones medioambientales, organización del trabajo y tecnológicas.

Salario

De acuerdo con Luna (2023) los salarios son las recompensas económicas que reciben los colaboradores por prestar servicios laborales. Esta es la cantidad de dinero que un colaborador suele recibir de su empleador de forma regular a cambio del trabajo que a diario realiza.

Según Caballero (2020) el sueldo o salario es la compensación que recibe una persona por su trabajo. De esta forma, el colaborador se beneficia del tiempo y energía que

aporta a la empresa que le emplea. Así mismo, puedes ver las contribuciones convertidas en forma monetaria.

Según Cosmópolis (1986) el salario se puede dividir en tres dimensiones: social, económica y legal.

- ❖ Desde una perspectiva social, es la principal y a menudo única fuente de ingresos del colaborador y una base importante para su supervivencia y la de su familia. Por tanto, las características o contenido nutricional se asignan al salario.

- ❖ Económicamente hablando, es el valor asignado al trabajo, es decir, su coste. No su precio, porque el trabajo no es una mercancía.

- ❖ Desde el punto de vista legal, se trata esencialmente de la contraprestación que se debe el empleador al proporcionar un empleo.

Comunicación

Según Peiró (2021) la comunicación es el cambio recíproco de información que se da entre dos o más personas con el fin de dar y recibir información.

De acuerdo con Chiavenato (2011) en su libro titulado *Administración de Recursos Humanos*, lo define como el proceso de reunir a las personas para compartir sentimientos y conocimientos, lo que incluye transacciones entre ellas. En toda comunicación existen al menos dos personas: la persona que envía el mensaje y la persona que lo recibe. Una persona no puede auto comunicarse: el acto de comunicación se produce sólo si hay un destinatario. Una organización no puede existir ni funcionar sin comunicación, es la red que integra y coordina todas sus partes.

Según Stanton (2007) en su libro titulado *Fundamentos de Marketing*, define que la comunicación es la transferencia verbal o no verbal de información entre personas. Una persona que quiere expresar una idea y otra que desea comprenderla o espera comprenderla.

Participación

Según Pérez y Merino (2021) la participación se refiere al acto y resultado de participar en una actividad compartida, participar o contribuir.

Según Cruzito (2020) el nivel de compromiso psicológico y emocional que tiene un individuo en su trabajo, profesión y organización es lo que define la participación laboral.

De acuerdo con Velázquez (2018) el acto de participación de los colaboradores implica brindarles la oportunidad de expresar sus puntos de vista sobre las decisiones que impactan su trabajo. Esto se puede lograr a través de diversos medios, como reuniones y comités de empresa. Al participar en procesos de toma de decisiones, los empleados obtienen una mayor sensación de autonomía y control sobre su trabajo.

Además de sus funciones habituales, los empleados desempeñan un papel activo en los procesos de gestión y toma de decisiones de la empresa. Esto implica que su participación se extiende más allá de sus tareas diarias, según Velázquez (2018).

Tiempo de respuesta

De acuerdo con Factorial (2021) el proceso de gestión del tiempo sirve como una herramienta organizacional que tiene como objetivo mejorar la eficiencia y productividad de los colaboradores, lo que resulta en una reducción de costos y una mayor rentabilidad financiera.

Según Higuerey (2018) la retroalimentación tiene varios propósitos en la gestión de equipos. Uno de los principales objetivos es fortalecer el sentido de responsabilidad de los colaboradores hacia el progreso de los objetivos de la organización.

Cuando se les proporciona información en un tiempo corto sobre sus actividades o problemas, los colaboradores mejoran el desempeño de sus tareas debido a que se sienten

valorados por la organización al dar una respuesta y no haberlo dejado inconcreto, de acuerdo con Higuerey (2018).

Según CogniFit (s. f.) el intervalo entre la percepción de un estímulo y la reacción correspondiente se conoce comúnmente como tiempo de respuesta o tiempo de reacción.

Satisfacción

De acuerdo con Ortega (2018) la satisfacción laboral es un término que tiene que ver con la satisfacción de un colaborador con su trabajo. Hay muchos componentes que contribuyen a la satisfacción o insatisfacción de los colaboradores. Estos componentes pueden incluir el entorno laboral, las relaciones con los colaboradores y la remuneración.

Según Robbins y Judge (2011) en su libro titulado *Comportamiento organizacional*, lo define como los sentimientos positivos acerca del propio trabajo que surge de evaluaciones de sus características.

Según Chiavenato (2009) es su libro titulado *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*, define que las organizaciones exitosas se esfuerzan por ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificante para las personas. La satisfacción laboral tiene mucho que ver con la calidad de vida laboral; se refiere a cómo se siente un individuo dentro de una organización. La satisfacción laboral ayuda a atraer y retener talento, mantener un clima organizacional saludable, motivar a las personas y lograr su compromiso. Por supuesto, la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino más bien las actitudes de las personas hacia su papel en la organización.

Relación con sus supervisores

Según Indeed (2023) la fuerza laboral (colaboradores) es el activo más valioso de cualquier organización, por lo que el papel de un supervisor es vital para garantizar su desempeño óptimo. Actuando como enlace entre el equipo de trabajo y la alta dirección, el supervisor ocupa una posición de liderazgo que implica la interacción directa con los colaboradores.

Según Cetys (2021) dentro de las empresas, el supervisor asume el rol multifacético de guía, líder, consejero y conductor. Con su actuación ejemplar, orienta al equipo de trabajo hacia el cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa.

De acuerdo con UpSpain (2017) mantener relaciones positivas entre empleadores y colaboradores es de suma importancia dentro de cualquier organización. Cuando esta dinámica está presente, conduce a mayores niveles de compromiso, productividad, motivación y moral de los colaboradores. Estos factores son esenciales para el buen funcionamiento de cualquier organización, por lo que es una máxima prioridad.

Beneficios laborales

De acuerdo con Abreu (2023) los beneficios complementarios son ventajas que ofrece una empresa además del salario. Estas compensaciones no monetarias e indirectas se ofrecen para atraer y retener colaboradores. Como tales, pueden ser un factor atractivo para atraer nuevos colaboradores o retener a los existentes.

Según Pluxee (2023) el beneficio laboral es un conjunto de medidas tomadas por empleadores, sindicatos, organizaciones y agencias gubernamentales y no gubernamentales para mejorar el bienestar de los colaboradores. Estos pueden variar desde brindar condiciones de trabajo seguras hasta brindar asistencia financiera a los colaboradores que la necesiten. El propósito de los beneficios es mejorar la calidad de vida de los colaboradores

y ayudarlos a que logren su máximo potencial. Al brindarles el apoyo que requieren, puede influir a mejorar la productividad, disminuir la rotación de colaboradores y crear un entorno laboral adecuado.

Según Valle (2022) por ley, existen beneficios que debes brindar a tus empleados y, además, existen otros beneficios que como organización puedes brindar para que se sientan felices en el trabajo.

2.2 Desempeño laboral

El desempeño laboral se puede entender como la calidad del trabajo que cada colaborador aporta a sus tareas rutinarias dentro de un período determinado de tiempo. Es un concepto en recursos humanos utilizado para comprender cómo se desempeña una persona en su puesto, de acuerdo con Gamarra (2021).

Cuando se habla de desempeño laboral, se hace referencia a la calidad del servicio o trabajo que brinda el colaborador dentro de la organización. Desde las habilidades profesionales hasta las habilidades interpersonales, todo lo que impacta directamente en los resultados de la empresa. En última instancia, se trata de cómo se comporta un empleado y hace su trabajo, y del resultado que esto tiene en la empresa, tanto positivo como negativo, de acuerdo con Andrés (2019).

De acuerdo con Velázquez (2018), aplicar las mejores prácticas para mejora de la calidad del trabajo y la productividad puede marcar una diferencia real. A continuación, se presenta algunas recomendaciones para incrementar el desempeño laboral:

- ❖ Investigar por qué se produce un rendimiento deficiente

Es importante comprender por qué un colaborador puede tener un desempeño inferior al esperado. Evite hacer presunciones recopilando información y hablando directamente con la persona.

Es posible que el colaborador no cuente con los recursos suficientes o que no haya sido formado desde el principio. Las influencias externas también pueden distraerlos de sus tareas y el apoyo del departamento de recursos humanos podría resultar útil. También puede ser que el colaborador no tenga claros los objetivos organizacionales o no se sienta apreciado o bien apoyado en su puesto.

❖ Trate de comunicarse con frecuencia.

El desempeño de los colaboradores debe mejorarse mediante una comunicación clara y eficaz. Tanto la gerencia como el colaborador pueden encontrar los comentarios negativos molestos y desagradables, pero es crucial promover una atmósfera de claridad y comunicación directa.

No es realista esperar que los colaboradores mejoren por si solos, sin brindarles información útil y áreas claras en las que desenvolverse. Se debe instar a los miembros del equipo a expresar sus opiniones sobre su desempeño, plazos, objetivos y recursos disponibles.

Una cultura colaborativa y centrada en el intercambio de ideas puede aumentar la moral del equipo, fomentar la creatividad e impulsar la productividad de todos.

❖ Fomentar un ambiente de trabajo alentador.

Según los especialistas, los colaboradores productivos son aquellos que están contentos con su lugar de trabajo. Imagínese cómo se sentiría estar rodeado de gente energizante y optimista en un ambiente pulcro y ordenado.

Además, implica elevar la moral de los colaboradores, animarlos a participar en actividades extracurriculares y crear una sensación de valor entre los miembros del equipo.

- ❖ Adopte un régimen de entrenamiento constante.

Durante su proceso de incorporación, los nuevos colaboradores reciben mucha atención y formación. Pero la formación de los colaboradores no debería terminar ahí. Mantener el compromiso y la motivación de los colaboradores para pensar y trabajar de nuevas maneras requiere una formación continua.

El desarrollo de habilidades de los colaboradores y la mejoría del desempeño son posibles gracias a la capacitación continua.

- ❖ Utilice datos y herramientas analíticas.

El desempeño de los colaboradores ahora se puede evaluar utilizando datos gracias a la era digital. No es necesario ser subjetivo al evaluar la gestión del tiempo, el calibre de las tareas realizadas o incluso el impacto laboral. Los colaboradores pueden ver la evaluación de su desempeño a través del análisis de recursos humanos y los gerentes pueden identificar áreas que necesitan mejorar. Los datos eliminan el elemento especulativo de la medición.

Los colaboradores se sentirán más empoderados y capaces de evaluar su propio desempeño si conocen los indicadores precisos que se medirán y analizarán. La motivación de los colaboradores aumenta como resultado de un mayor empoderamiento y la provisión de instrumentos muy útiles que les permiten mejorar su desempeño con confianza.

- ❖ Controlar el desempeño para la expansión.

En general, las personas se sienten más motivadas y eficaces cuando se sienten apreciados, respaldados y tienen los instrumentos necesarios para completar sus tareas.

Comprender bien a cada persona y poder apoyar su desarrollo personal son esenciales para gestionar el desempeño de los colaboradores.

Es importante mantener un hermoso espacio de trabajo para fomentar un ambiente de trabajo positivo. Permitir que los colaboradores expresen sus opiniones para comprender mejor los conflictos y poder resolverlos de acuerdo con Velázquez (2018).

Según Chiavenato (2011) en su libro titulado *Administración de Recursos Humanos*, en la sección Evaluación del desempeño; expresa que el desempeño en un puesto, es decir, el comportamiento de quien ocupa el puesto. Esta actuación es contextual. Varía de persona a persona y depende de un sinnúmero de factores moduladores que lo afectan en gran medida. El valor de las recompensas y la percepción de que las recompensas dependen de los deseos individuales determinan cuánto esfuerzo está dispuesto a realizar un individuo. Es una relación costo-beneficio perfecta. Los esfuerzos individuales, a su vez, dependen de las habilidades y capacidades personales y de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño laboral es función de todas las variables que más lo afectan.

Rendimiento

Según Ortega (2023) el rendimiento laboral es la eficiencia y la eficacia con la que un colaborador realiza sus responsabilidades en su centro laboral y cumple los resultados deseados dentro de la empresa.

Según Pérez y Merino (2008), define rendimiento como es la relación entre los medios empleados y el resultado obtenido. También se define como el beneficio o beneficios que algo o alguien ofrece.

De acuerdo con Asale y Rae (s. f.), rendimiento es un producto o utilidad producido o proporcionado por alguien o algo.

Cumplimiento de las tareas

Según Baryer (2021) es responsabilidad del colaborador completar las tareas asignadas, realizar las tareas encomendadas por el trabajo y estar presente durante su horario laboral para lograr o avanzar en las metas organizacionales. Si las tareas no se completan y las funciones no se realizan adecuadamente, el colaborador también será responsable de afrontar las consecuencias.

Según Moliner (2020) si las tareas se deshacen, se delegan mal o se retrasan, afectan los resultados y la productividad de la empresa.

Según Villacis (2017) las tareas son actividades que generalmente deben realizarse de manera sistemática y consistente para cumplir con las responsabilidades de manera adecuada y no son exhaustas, el colaborador responsable hará lo que debe hacer para cumplir con el compromiso. Para ello, debe tener un nivel de autoridad adecuado a sus responsabilidades.

Rotación interna

Según Ibáñez (2022) la rotación interna permite que los empleados crezcan dentro de la empresa a través del esfuerzo de capacitación de su equipo de trabajo. Esto en sí mismo no crea riesgo y además demuestra que la empresa planifica suficientes proyectos para promover el desarrollo de los colaboradores.

Según PandapéHR (2021) rotación interna, que se produce cuando un colaborador aprende nuevas habilidades y puede pasar a un puesto de mayor responsabilidad dentro de la misma organización.

De acuerdo con Mandomedio (2021) Los traslados internos de trabajo ocurren dentro de la misma empresa. Por este motivo, no hay colaboradores que ya no formen parte de ella,

sino que simplemente **cambian de puesto**. Esta es una de los factores más fundamentales para el desarrollo de recursos humanos, ya que te aseguras de contar con personal familiarizado con la cultura de la empresa y adaptado al estilo de trabajo interna. Además, es una forma de que todos los empleados adquieran cada día mejores conocimientos y conozcan las diferentes funciones que existen internamente. Es decir, promover el desarrollo de los recursos humanos.

Trabajo en equipo

De acuerdo con Gamarra (2018) el equipo de trabajo se define como un grupo de individuos que poseen cualidades complementarias y trabajan en conjunto para lograr las metas en común de la organización. Además, se hacen cargo de sus decisiones y tienen un compromiso alineado a las metas de la organización.

Según Chiavenato (2011) en su libro titulado *Administración de Recursos Humanos*, lo define como la formación espontánea de grupos que es importante para las relaciones interpersonales. Las relaciones se basan en la confianza mutua y no en esquemas formales (por ejemplo, descripciones de puestos, relaciones formales proporcionadas en organigramas, etc.). El sistema fomenta la participación y el compromiso del equipo, haciendo que las personas sean responsables de las decisiones que toman y de las cosas que hacen en todos los niveles de la organización.

Según Robbins y Judge (2011) en su libro titulado *Comportamiento organizacional*, manifiesta que el trabajo en equipo lleva tiempo y, a menudo, requiere más recursos que el trabajo individual. Por ejemplo, los equipos tienen más necesidades de comunicación, conflictos que gestionar y reuniones a las que asistir. Por tanto, los beneficios de utilizar los equipos de trabajo; deben superar los costes. Pero este no es siempre el caso. En la emoción de disfrutar los beneficios de los equipos, algunos gerentes quedan atrapados en situaciones

en las que de forma individual se haría mejor el trabajo, por lo que antes de apresurarse a implementar equipos, deben evaluar cuidadosamente si el trabajo requiere equipos o se beneficiaría de ellos.

Colaboración en las tareas

De acuerdo con Indeed (2023) las cooperaciones entre los miembros del equipo pueden promover una cultura y un ambiente de trabajo positivo, y los colaboradores del grupo pueden lograr sus objetivos utilizando habilidades poderosas y un trabajo útil. El trabajo en equipo fomenta la creatividad, aumenta la productividad, encuentra soluciones a los problemas y desarrolla buenas habilidades comunicativas.

Según Asana (2023) el trabajo conjunto lleva a el trabajo en equipo a otro nivel. Los equipos pueden compartir sus habilidades, talentos e ideas para lograr objetivos comunes. Cuando se utiliza correctamente, la colaboración en el lugar de trabajo puede tener un impacto positivo en la empresa o equipo.

Según Fernández (2022) el trabajo colaborativo está vinculado a dos o más colaboradores que trabajan en una misma sintonía para lograr la meta.

Relación entre colaboradores

Según LaborFox (2021) mantener buenas relaciones con los colaboradores te ayuda a tener un mejor desempeño en el trabajo y lograr una mayor satisfacción con la vida en general. Esto le ahorrara tiempo y energía cuando haya algún problema que necesite solución; aprovechar las oportunidades cuando haya proyectos que necesiten atención.

Según UpSpain (2017) tener buenas relaciones con los colaboradores es un factor clave para crear felicidad en el trabajo. Por eso, es fundamental su cuidado y preservación. Se afronta 8 horas al día en el trabajo y tener buenas relaciones con los colaboradores es

mucho más divertido y contribuye más a nuestra productividad y motivación que no tener ninguna relación.

De acuerdo con GCF Global (s. f.) el trabajo es donde pasas más tiempo durante la semana. Por tanto, los colaboradores son las personas a las que más apego tienes en la vida. Tener una buena relación con ellos y establecer una comunicación efectiva es clave para tu estabilidad emocional y productividad.

Responsabilidad

Según Gomez (2022), define que la responsabilidad consiste en un valor moral en virtud del cual los sujetos reconocen y aceptan las consecuencias de los hechos que realizan, o asumiendo responsabilidad hacia otros, de quienes son responsables de su atención y cuidado. Una persona responsable es aquella que se compromete con una determinada función, por ejemplo, completar un trabajo.

De acuerdo con Das (2019) la responsabilidad en el entorno laboral se refiere a que los colaboradores asuman la responsabilidad de sus acciones, decisiones, comportamiento y rendimiento. También significa proponerse y prestarse a realizar las cosas que uno se comprometió a hacer, incrementando así su compromiso en el trabajo.

Según Asale y Rae (s. f.), define responsabilidad como la capacidad existente en toda persona en actividad de derecho que tiene la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las acciones realizadas libremente.

Cumplimiento del horario

De acuerdo con Valenzuela (2023) el control del horario, también conocido como control de asistencia, en una organización es el acto de contabilizar las horas trabajadas por cada colaborador y cómo se distribuyen esas horas a lo largo de su jornada.

Este cálculo incluye las horas entre el ingreso y la salida del puesto de trabajo en la organización, así como las horas extras y las horas no trabajadas por cualquier motivo, según Valenzuela (2023).

Según Ajax (2023) el seguimiento del horario es una práctica común en las organizaciones que implica registrar las horas de trabajo de los colaboradores. Este registro permite a las organizaciones cumplir con la normativa de acuerdo a ley, que estipula la jornada máxima de trabajo.

Según García (2018) respetar el horario laboral es una de las normas más importantes en la organización. La puntualidad define las responsabilidades de cada colaborador y dice mucho de su carácter.

Cumplimiento del procedimiento

Según López (2023) un proceso de trabajo incluye la secuencia de principio a fin de actividades que se realizarán para realizar el trabajo, identificando el tipo de operaciones de la organización, los riesgos, el tamaño de la organización y la cultura corporativa, que se establecerá para implementar instrucciones y acciones específicas para prevenir y/o controlar riesgos específicos.

Según Robledo (2017) los procedimientos de trabajo tienen como objetivo principal explicar cómo realizar una actividad específica y son de obligado cumplimiento. Los procedimientos de trabajo se utilizan para describir una operación específica, generalmente relacionada al puesto que se desempeña.

De acuerdo con Ceupe (s. f.) con la estandarización del proceso de trabajo, se trata de ajustar y estandarizar todas las etapas de operación para evitar cambios que puedan generar pérdidas. Los aspectos de seguridad deben destacarse en los procedimientos de trabajo estándar para que los operarios sepan actuar correctamente durante las diferentes

etapas de la tarea. La combinación de las normas de seguridad y los procesos de trabajo debe ser flexible.

3. Definición de términos básicos

Beneficios laborales

De acuerdo con Abreu (2023) los beneficios complementarios son ventajas que ofrece una empresa además del salario. Estas compensaciones no monetarias e indirectas se ofrecen para atraer y retener colaboradores. Como tales, pueden ser un factor atractivo para atraer nuevos colaboradores o retener a los existentes.

Según Pluxee (2023) el beneficio laboral es un conjunto de medidas tomadas por empleadores, sindicatos, organizaciones y agencias gubernamentales y no gubernamentales para mejorar el bienestar de los colaboradores. Estos pueden variar desde brindar condiciones de trabajo seguras hasta brindar asistencia financiera a los colaboradores que la necesiten. El propósito de los beneficios es mejorar la calidad de vida de los colaboradores y ayudarlos a que logren su máximo potencial. Al brindarles el apoyo que requieren, puede influir a mejorar la productividad, disminuir la rotación de colaboradores y crear un entorno laboral adecuado.

Según Valle (2022) por ley, existen beneficios que debes brindar a tus empleados y, además, existen otros beneficios que como organización puedes brindar para que se sientan felices en el trabajo.

Clima organizacional

Según Ortega (2021) define el clima organizacional como un conjunto de atributos medibles del espacio de trabajo percibidos de forma indirecta o directamente por las personas que trabajan en ese entorno, lo cual influye en su motivación y comportamiento.

El clima organizacional se relaciona con el significado compartido de las prácticas, políticas y medidas de una empresa relacionadas con la experiencia de los empleados. Es importante resaltar que este es un concepto percibido por los colaboradores y depende de los juicios de valor que pueden variar entre los colaboradores ya que incluye dimensiones físicas, emocionales y mentales. Sin embargo, su valor radica en su impacto significativo en la motivación de los colaboradores, comportamiento y productividad, de acuerdo con Ortega (2021).

Según Ortega (2021), existen varias características que sirven de apoyo para definir el clima organizacional y la forma en que este concepto repercute en el desarrollo de una empresa, entre ellas:

- ❖ Considera numerosas dimensiones en juego como formas de liderazgo, niveles de conflicto, la naturaleza autónoma de la empresa y organización de autoridad.
- ❖ Se establece durante un período de tiempo y representa la calidad duradera del entorno interno de la empresa que experimentan los colaboradores.
- ❖ Se puede medir con herramientas adecuadas, como los cuestionarios.
- ❖ Se relaciona con el apoyo que los colaboradores perciben por parte de la empresa.
- ❖ Presenta comportamientos tanto positivos como negativos de los colaboradores en su entorno laboral, relacionándose con la sostenibilidad del trabajo y calidad.
- ❖ Da a la empresa una diferenciación única y proporciona una descripción gráfica rápida del vínculo entre los colaboradores y su empresa.

De acuerdo con Ortega (2021), sostener un buen clima organizacional en un ambiente laboral permite obtener importantes beneficios en el logro del cumplimiento de los objetivos empresariales como:

- No hay tensión, lo que favorece la comunicación interna y las interacciones entre los miembros de la empresa, aumenta la confianza en sí mismo, así como el grupo de trabajo y disminución del miedo.
- Incremento del interés y ganas de trabajar por parte de los colaboradores.
- La felicidad de los colaboradores en la empresa se incrementa gracias al sentimiento del equipo, reconocimiento y comunicación interna.
- Evitar la falta de los colaboradores a la empresa.
- Un adecuado entorno laboral hace posible el desarrollo a nivel grupal e individual permitiendo optimizar los recursos y el tiempo.

Según García (2011) en su artículo *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*; define que el clima organizacional es un conjunto relativamente permanente de cualidades, particularidades o atributos. Característicos de un ambiente de trabajo específico que son percibidos, sentidos o experimentados por los colaboradores en una organización e influyen en su comportamiento.

Según Chiavenato (2006) en su libro titulado *Introducción a la teoría general de la administración*, lo define como la calidad del entorno de una organización puede ser positivo y favorable (cuando es aceptable y agradable) o negativo y desfavorable (cuando es frío y desagradable).

Según Chiavenato (2006) en su libro titulado *Introducción a la teoría general de la administración*, en la sección Clima organizacional; manifiesta que el clima organizacional representa una imagen más amplia de la influencia del entorno en la motivación. El clima

organizacional es la cualidad o atributo del ambiente organizacional que los participantes de la organización observan o experimentan e influyen en su comportamiento. Los entornos organizacionales exhiben ciertas propiedades que pueden inducir ciertas motivaciones conductuales. El clima organizacional presente 6 dimensiones:

➤ Estructura organizacional. - Se pueden imponer restricciones o libertades a los movimientos de las personas mediante órdenes, limitaciones y restricciones impuestas en situaciones laborales, como reglas, reglamentos, procedimientos, autoridades, especializaciones, etc. Cuanta más libertad, mejor será el clima.

➤ Responsabilidad. - Puede inhibir o fomentar el comportamiento de las personas al depender de sus superiores, negar la iniciativa individual, restringir las decisiones individuales, etc. Cuanto más estímulo, mejor será el clima organizacional.

➤ Riesgos. - Un ambiente de trabajo puede ser de naturaleza protectora para evitar riesgos, o puede ser un impulso para asumir nuevos y diferentes desafíos, cuanto más se incita, mejor es el ambiente.

➤ Recompensas. - Las organizaciones pueden enfatizar las críticas y las sanciones, así como incentivar recompensas e incentivos para el logro de resultados, mientras que los métodos de trabajo se dejan a la discreción de cada individuo. Cuantas más recompensas e incentivos se fomenten, mejor será el ambiente.

➤ Calor y apoyo. – Las organizaciones pueden mantener un clima de trabajo apático y negativo tanto como pueden crear calidez humana, camaradería y apoyo a iniciativas individuales y grupales. Cuanto más cálido sean las organizaciones, mejor será su clima.

➤ Conflicto. - Las organizaciones pueden desarrollar reglas y procedimientos para evitar conflictos de disenso porque fomentan diferentes perspectivas y gestionan los

conflictos que surgen de la confrontación. Cuantos más incentivos haya para diferentes puntos de vista, mejor será el ambiente.

Estas son las principales dimensiones del clima organizacional. Las variaciones en algunas de estas dimensiones pueden crear diferentes climas organizacionales. Es importante destacar que el clima organizacional tiene un efecto poderoso en la motivación, el desempeño y la satisfacción laboral de las personas, de acuerdo con Chiavenato (2006).

Colaboración en las tareas

De acuerdo con Indeed (2023) las cooperaciones entre los miembros del equipo pueden promover una cultura y un ambiente de trabajo positivo, y los colaboradores del grupo pueden lograr sus objetivos utilizando habilidades poderosas y un trabajo útil. El trabajo en equipo fomenta la creatividad, aumenta la productividad, encuentra soluciones a los problemas y desarrolla buenas habilidades comunicativas.

Según Asana (2023) el trabajo conjunto lleva a el trabajo en equipo a otro nivel. Los equipos pueden compartir sus habilidades, talentos e ideas para lograr objetivos comunes. Cuando se utiliza correctamente, la colaboración en el lugar de trabajo puede tener un impacto positivo en la empresa o equipo.

Según Fernández (2022) el trabajo colaborativo está vinculado a dos o más colaboradores que trabajan en una misma sintonía para lograr la meta.

Comunicación

Según Peiró (2021) la comunicación es el cambio recíproco de información que se da entre dos o más personas con el fin de dar y recibir información.

De acuerdo con Chiavenato (2011) en su libro titulado *Administración de Recursos Humanos*, lo define como el proceso de reunir a las personas para compartir sentimientos y

conocimientos, lo que incluye transacciones entre ellas. En toda comunicación existen al menos dos personas: la persona que envía el mensaje y la persona que lo recibe. Una persona no puede auto comunicarse: el acto de comunicación se produce sólo si hay un destinatario. Una organización no puede existir ni funcionar sin comunicación, es la red que integra y coordina todas sus partes.

Según Stanton (2007) en su libro titulado *Fundamentos de Marketing*, define que la comunicación es la transferencia verbal o no verbal de información entre personas. Una persona que quiere expresar una idea y otra que desea comprenderla o espera comprenderla.

Condiciones laborales

Según Vargas (2022) las condiciones laborales son todos los componentes que permiten a un colaborador completar con éxito todo lo relacionado con su contratación o permanencia en la empresa. Es importante que los colaboradores comprendan en qué consisten estas condiciones antes de postularse para un puesto vacante, porque en este sentido podrán decidir si continúan con el proceso de selección o buscan propuestas que mejor se adapten a sus necesidades.

Según Pérez y Merino (2021) las condiciones de trabajo están relacionadas con el estado del lugar de trabajo. Se hace referencia a la limpieza de la infraestructura, seguridad y calidad, así como a otros factores que afectan la salud de los colaboradores y su bienestar.

De acuerdo con Sesame (s. f.) se refieren a cualquier problema en el lugar de trabajo que pueda tener un impacto negativo en la salud de los colaboradores. En este sentido, se incluyen cuestiones medioambientales, organización del trabajo y tecnológicas.

Cumplimiento de las tareas

Según Baryer (2021) es responsabilidad del colaborador completar las tareas asignadas, realizar las tareas encomendadas por el trabajo y estar presente durante su horario laboral para lograr o avanzar en las metas organizacionales. Si las tareas no se completan y las funciones no se realizan adecuadamente, el colaborador también será responsable de afrontar las consecuencias.

Según Moliner (2020) si las tareas se deshacen, se delegan mal o se retrasan, afectan los resultados y la productividad de la empresa.

Según Villacis (2017) las tareas son actividades que generalmente deben realizarse de manera sistemática y consistente para cumplir con las responsabilidades de manera adecuada y no son exhaustas, el colaborador responsable hará lo que debe hacer para cumplir con el compromiso. Para ello, debe tener un nivel de autoridad adecuado a sus responsabilidades.

Cumplimiento del horario

De acuerdo con Valenzuela (2023) el control del horario, también conocido como control de asistencia, en una organización es el acto de contabilizar las horas trabajadas por cada colaborador y cómo se distribuyen esas horas a lo largo de su jornada.

Este cálculo incluye las horas entre el ingreso y la salida del puesto de trabajo en la organización, así como las horas extras y las horas no trabajadas por cualquier motivo, según Valenzuela (2023).

Según Ajax (2023) el seguimiento del horario es una práctica común en las organizaciones que implica registrar las horas de trabajo de los colaboradores. Este registro

permite a las organizaciones cumplir con la normativa de acuerdo a ley, que estipula la jornada máxima de trabajo.

Según García (2018) respetar el horario laboral es una de las normas más importantes en la organización. La puntualidad define las responsabilidades de cada colaborador y dice mucho de su carácter.

Cumplimiento del procedimiento

Según López (2023) un proceso de trabajo incluye la secuencia de principio a fin de actividades que se realizarán para realizar el trabajo, identificando el tipo de operaciones de la organización, los riesgos, el tamaño de la organización y la cultura corporativa, que se establecerá para implementar instrucciones y acciones específicas para prevenir y/o controlar riesgos específicos.

Según Robledo (2017) los procedimientos de trabajo tienen como objetivo principal explicar cómo realizar una actividad específica y son de obligado cumplimiento. Los procedimientos de trabajo se utilizan para describir una operación específica, generalmente relacionada al puesto que se desempeña.

De acuerdo con Ceupe (s. f.) con la estandarización del proceso de trabajo, se trata de ajustar y estandarizar todas las etapas de operación para evitar cambios que puedan generar pérdidas. Los aspectos de seguridad deben destacarse en los procedimientos de trabajo estándar para que los operarios sepan actuar correctamente durante las diferentes etapas de la tarea. La combinación de las normas de seguridad y los procesos de trabajo debe ser flexible.

Desempeño laboral

El desempeño laboral se puede entender como la calidad del trabajo que cada colaborador aporta a sus tareas rutinarias dentro de un período determinado de tiempo. Es un concepto en recursos humanos utilizado para comprender cómo se desempeña una persona en su puesto, de acuerdo con Gamarra (2021).

Cuando se habla de desempeño laboral, se hace referencia a la calidad del servicio o trabajo que brinda el colaborador dentro de la organización. Desde las habilidades profesionales hasta las habilidades interpersonales, todo lo que impacta directamente en los resultados de la empresa. En última instancia, se trata de cómo se comporta un empleado y hace su trabajo, y del resultado que esto tiene en la empresa, tanto positivo como negativo, de acuerdo con Andrés (2019).

De acuerdo con Velázquez (2018), aplicar las mejores prácticas para mejora de la calidad del trabajo y la productividad puede marcar una diferencia real. A continuación, se presenta algunas recomendaciones para incrementar el desempeño laboral:

❖ **Investigar por qué se produce un rendimiento deficiente**

Es importante comprender por qué un colaborador puede tener un desempeño inferior al esperado. Evite hacer presunciones recopilando información y hablando directamente con la persona.

Es posible que el colaborador no cuente con los recursos suficientes o que no haya sido formado desde el principio. Las influencias externas también pueden distraerlos de sus tareas y el apoyo del departamento de recursos humanos podría resultar útil. También puede ser que el colaborador no tenga claros los objetivos organizacionales o no se sienta apreciado o bien apoyado en su puesto.

- ❖ Trate de comunicarse con frecuencia.

El desempeño de los colaboradores debe mejorarse mediante una comunicación clara y eficaz. Tanto la gerencia como el colaborador pueden encontrar los comentarios negativos molestos y desagradables, pero es crucial promover una atmósfera de claridad y comunicación directa.

No es realista esperar que los colaboradores mejoren por si solos, sin brindarles información útil y áreas claras en las que desenvolverse. Se debe instar a los miembros del equipo a expresar sus opiniones sobre su desempeño, plazos, objetivos y recursos disponibles.

Una cultura colaborativa y centrada en el intercambio de ideas puede aumentar la moral del equipo, fomentar la creatividad e impulsar la productividad de todos.

- ❖ Fomentar un ambiente de trabajo alentador.

Según los especialistas, los colaboradores productivos son aquellos que están contentos con su lugar de trabajo. Imagínese cómo se sentiría estar rodeado de gente energizante y optimista en un ambiente pulcro y ordenado.

Además, implica elevar la moral de los colaboradores, animarlos a participar en actividades extracurriculares y crear una sensación de valor entre los miembros del equipo.

- ❖ Adopte un régimen de entrenamiento constante.

Durante su proceso de incorporación, los nuevos colaboradores reciben mucha atención y formación. Pero la formación de los colaboradores no debería terminar ahí. Mantener el compromiso y la motivación de los colaboradores para pensar y trabajar de nuevas maneras requiere una formación continua.

El desarrollo de habilidades de los colaboradores y la mejoría del desempeño son posibles gracias a la capacitación continua.

❖ Utilice datos y herramientas analíticas.

El desempeño de los colaboradores ahora se puede evaluar utilizando datos gracias a la era digital. No es necesario ser subjetivo al evaluar la gestión del tiempo, el calibre de las tareas realizadas o incluso el impacto laboral. Los colaboradores pueden ver la evaluación de su desempeño a través del análisis de recursos humanos y los gerentes pueden identificar áreas que necesitan mejorar. Los datos eliminan el elemento especulativo de la medición.

Los colaboradores se sentirán más empoderados y capaces de evaluar su propio desempeño si conocen los indicadores precisos que se medirán y analizarán. La motivación de los colaboradores aumenta como resultado de un mayor empoderamiento y la provisión de instrumentos muy útiles que les permiten mejorar su desempeño con confianza.

❖ Controlar el desempeño para la expansión.

En general, las personas se sienten más motivadas y eficaces cuando se sienten apreciados, respaldados y tienen los instrumentos necesarios para completar sus tareas. Comprender bien a cada persona y poder apoyar su desarrollo personal son esenciales para gestionar el desempeño de los colaboradores.

Es importante mantener un hermoso espacio de trabajo para fomentar un ambiente de trabajo positivo. Permitir que los colaboradores expresen sus opiniones para comprender mejor los conflictos y poder resolverlos de acuerdo con Velázquez (2018).

Según Chiavenato (2011) en su libro titulado *Administración de Recursos Humanos*, en la sección Evaluación del desempeño; expresa que el desempeño en un puesto, es decir,

el comportamiento de quien ocupa el puesto. Esta actuación es contextual. Varía de persona a persona y depende de un sinnúmero de factores moduladores que lo afectan en gran medida. El valor de las recompensas y la percepción de que las recompensas dependen de los deseos individuales determinan cuánto esfuerzo está dispuesto a realizar un individuo. Es una relación costo-beneficio perfecta. Los esfuerzos individuales, a su vez, dependen de las habilidades y capacidades personales y de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño laboral es función de todas las variables que más lo afectan.

Motivación

De acuerdo con Peiró (2020) la motivación es una actitud constante que ayuda a cualquier persona a continuar en acción, completar los procedimientos y realizar estrategias relacionadas para el cumplimiento de una meta o satisfacción de una necesidad.

Según Robbins y Judge (2011) en su libro titulado *Comportamiento organizacional*, define a la motivación como los métodos que impactan la dirección, la intensidad y perseverancia con la que una persona trabaja para lograr una meta.

Según Chiavenato (2009) es su libro titulado *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*, define que la motivación es un proceso que depende del curso, la intensidad y la persistencia de los esfuerzos de una persona para lograr un objetivo determinado. Por tanto, la motivación depende de:

- El curso es la dirección del comportamiento. Los esfuerzos deben dirigirse hacia el logro de las metas definidas por esa dirección. Los objetivos pueden ser organizacionales (definidas por la organización) o personales (expectativas individuales).
- La intensidad se refiere al esfuerzo que una persona ejerce hacia un curso determinado. La intensidad del esfuerzo no siempre corresponde a su calidad, es decir, puede

no haber correspondencia entre el esfuerzo y los resultados obtenidos, es decir, el objetivo deseado.

- La perseverancia es la cantidad de tiempo que una persona persiste en sus esfuerzos. una persona. Las personas motivadas suelen persistir en su comportamiento hasta que logran sus objetivos por completo.

Participación

Según Pérez y Merino (2021) la participación se refiere al acto y resultado de participar en una actividad compartida, participar o contribuir.

Según Cruzito (2020) el nivel de compromiso psicológico y emocional que tiene un individuo en su trabajo, profesión y organización es lo que define la participación laboral.

De acuerdo con Velázquez (2018) el acto de participación de los colaboradores implica brindarles la oportunidad de expresar sus puntos de vista sobre las decisiones que impactan su trabajo. Esto se puede lograr a través de diversos medios, como reuniones y comités de empresa. Al participar en procesos de toma de decisiones, los empleados obtienen una mayor sensación de autonomía y control sobre su trabajo.

Además de sus funciones habituales, los empleados desempeñan un papel activo en los procesos de gestión y toma de decisiones de la empresa. Esto implica que su participación se extiende más allá de sus tareas diarias, según Velázquez (2018).

Relación con sus supervisores

Según Indeed (2023) la fuerza laboral (colaboradores) es el activo más valioso de cualquier organización, por lo que el papel de un supervisor es vital para garantizar su desempeño óptimo. Actuando como enlace entre el equipo de trabajo y la alta dirección, el

supervisor ocupa una posición de liderazgo que implica la interacción directa con los colaboradores.

Según Cetys (2021) dentro de las empresas, el supervisor asume el rol multifacético de guía, líder, consejero y conductor. Con su actuación ejemplar, orienta al equipo de trabajo hacia el cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa.

De acuerdo con UpSpain (2017) mantener relaciones positivas entre empleadores y colaboradores es de suma importancia dentro de cualquier organización. Cuando esta dinámica está presente, conduce a mayores niveles de compromiso, productividad, motivación y moral de los colaboradores. Estos factores son esenciales para el buen funcionamiento de cualquier organización, por lo que es una máxima prioridad.

Relación entre colaboradores

Según LaborFox (2021) mantener buenas relaciones con los colaboradores te ayuda a tener un mejor desempeño en el trabajo y lograr una mayor satisfacción con la vida en general. Esto le ahorrara tiempo y energía cuando haya algún problema que necesite solución; aprovechar las oportunidades cuando haya proyectos que necesiten atención.

Según UpSpain (2017) tener buenas relaciones con los colaboradores es un factor clave para crear felicidad en el trabajo. Por eso, es fundamental su cuidado y preservación. Se afronta 8 horas al día en el trabajo y tener buenas relaciones con los colaboradores es mucho más divertido y contribuye más a nuestra productividad y motivación que no tener ninguna relación.

De acuerdo con GCF Global (s. f.) el trabajo es donde pasas más tiempo durante la semana. Por tanto, los colaboradores son las personas a las que más apego tienes en la vida. Tener una buena relación con ellos y establecer una comunicación efectiva es clave para tu estabilidad emocional y productividad.

Rendimiento

Según Ortega (2023) el rendimiento laboral es la eficiencia y la eficacia con la que un colaborador realiza sus responsabilidades en su centro laboral y cumple los resultados deseados dentro de la empresa.

Según Pérez y Merino (2008), define rendimiento como es la relación entre los medios empleados y el resultado obtenido. También se define como el beneficio o beneficios que algo o alguien ofrece.

De acuerdo con Asale y Rae (s. f.), rendimiento es un producto o utilidad producido o proporcionado por alguien o algo.

Responsabilidad

Según Gomez (2022), define que la responsabilidad consiste en un valor moral en virtud del cual los sujetos reconocen y aceptan las consecuencias de los hechos que realizan, o asumiendo responsabilidad hacia otros, de quienes son responsables de su atención y cuidado. Una persona responsable es aquella que se compromete con una determinada función, por ejemplo, completar un trabajo.

De acuerdo con Das (2019) la responsabilidad en el entorno laboral se refiere a que los colaboradores asuman la responsabilidad de sus acciones, decisiones, comportamiento y rendimiento. También significa proponerse y prestarse a realizar las cosas que uno se comprometió a hacer, incrementando así su compromiso en el trabajo.

Según Asale y Rae (s. f.), define responsabilidad como la capacidad existente en toda persona en actividad de derecho que tiene la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las acciones realizadas libremente.

Rotación interna

Según Ibáñez (2022) la rotación interna permite que los empleados crezcan dentro de la empresa a través del esfuerzo de capacitación de su equipo de trabajo. Esto en sí mismo no crea riesgo y además demuestra que la empresa planifica suficientes proyectos para promover el desarrollo de los colaboradores.

Según PandapéHR (2021) rotación interna, que se produce cuando un colaborador aprende nuevas habilidades y puede pasar a un puesto de mayor responsabilidad dentro de la misma organización.

De acuerdo con Mandomedio (2021) Los traslados internos de trabajo ocurren dentro de la misma empresa. Por este motivo, no hay colaboradores que ya no formen parte de ella, sino que simplemente **cambian de puesto**. Esta es una de los factores más fundamentales para el desarrollo de recursos humanos, ya que te aseguras de contar con personal familiarizado con la cultura de la empresa y adaptado al estilo de trabajo interna. Además, es una forma de que todos los empleados adquieran cada día mejores conocimientos y conozcan las diferentes funciones que existen internamente. Es decir, promover el desarrollo de los recursos humanos.

Salario

De acuerdo con Luna (2023) los salarios son las recompensas económicas que reciben los colaboradores por prestar servicios laborales. Esta es la cantidad de dinero que un colaborador suele recibir de su empleador de forma regular a cambio del trabajo que a diario realiza.

Según Caballero (2020) el sueldo o salario es la compensación que recibe una persona por su trabajo. De esta forma, el colaborador se beneficia del tiempo y energía que

aporta a la empresa que le emplea. Así mismo, puedes ver las contribuciones convertidas en forma monetaria.

Según Cosmópolis (1986) el salario se puede dividir en tres dimensiones: social, económica y legal.

- ❖ Desde una perspectiva social, es la principal y a menudo única fuente de ingresos del colaborador y una base importante para su supervivencia y la de su familia. Por tanto, las características o contenido nutricional se asignan al salario.

- ❖ Económicamente hablando, es el valor asignado al trabajo, es decir, su coste. No su precio, porque el trabajo no es una mercancía.

- ❖ Desde el punto de vista legal, se trata esencialmente de la contraprestación que se debe el empleador al proporcionar un empleo.

Satisfacción

De acuerdo con Ortega (2018) la satisfacción laboral es un término que tiene que ver con la satisfacción de un colaborador con su trabajo. Hay muchos componentes que contribuyen a la satisfacción o insatisfacción de los colaboradores. Estos componentes pueden incluir el entorno laboral, las relaciones con los colaboradores y la remuneración.

Según Robbins y Judge (2011) en su libro titulado *Comportamiento organizacional*, lo define como los sentimientos positivos acerca del propio trabajo que surge de evaluaciones de sus características.

Según Chiavenato (2009) es su libro titulado *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*, define que las organizaciones exitosas se esfuerzan por ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificante para las personas. La satisfacción laboral tiene mucho que ver con la calidad de vida laboral; se refiere a cómo se siente un individuo dentro de una organización. La satisfacción laboral

ayuda a atraer y retener talento, mantener un clima organizacional saludable, motivar a las personas y lograr su compromiso. Por supuesto, la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino más bien las actitudes de las personas hacia su papel en la organización.

Tiempo de respuesta

De acuerdo con Factorial (2021) el proceso de gestión del tiempo sirve como una herramienta organizacional que tiene como objetivo mejorar la eficiencia y productividad de los colaboradores, lo que resulta en una reducción de costos y una mayor rentabilidad financiera.

Según Higuerey (2018) la retroalimentación tiene varios propósitos en la gestión de equipos. Uno de los principales objetivos es fortalecer el sentido de responsabilidad de los colaboradores hacia el progreso de los objetivos de la organización.

Cuando se les proporciona información en un tiempo corto sobre sus actividades o problemas, los colaboradores mejoran el desempeño de sus tareas debido a que se sienten valorados por la organización al dar una respuesta y no haberlo dejado inconcreto, de acuerdo con Higuerey (2018).

Según CogniFit (s. f.) el intervalo entre la percepción de un estímulo y la reacción correspondiente se conoce comúnmente como tiempo de respuesta o tiempo de reacción.

Trabajo en equipo

De acuerdo con Gamarra (2018) el equipo de trabajo se define como un grupo de individuos que poseen cualidades complementarias y trabajan en conjunto para lograr las metas en común de la organización. Además, se hacen cargo de sus decisiones y tienen un compromiso alineado a las metas de la organización.

Según Chiavenato (2011) en su libro titulado *Administración de Recursos Humanos*, lo define como la formación espontánea de grupos que es importante para las relaciones interpersonales. Las relaciones se basan en la confianza mutua y no en esquemas formales (por ejemplo, descripciones de puestos, relaciones formales proporcionadas en organigramas, etc.). El sistema fomenta la participación y el compromiso del equipo, haciendo que las personas sean responsables de las decisiones que toman y de las cosas que hacen en todos los niveles de la organización.

Según Robbins y Judge (2011) en su libro titulado *Comportamiento organizacional*, manifiesta que el trabajo en equipo lleva tiempo y, a menudo, requiere más recursos que el trabajo individual. Por ejemplo, los equipos tienen más necesidades de comunicación, conflictos que gestionar y reuniones a las que asistir. Por tanto, los beneficios de utilizar los equipos de trabajo; deben superar los costes. Pero este no es siempre el caso. En la emoción de disfrutar los beneficios de los equipos, algunos gerentes quedan atrapados en situaciones en las que de forma individual se haría mejor el trabajo, por lo que antes de apresurarse a implementar equipos, deben evaluar cuidadosamente si el trabajo requiere equipos o se beneficiaría de ellos.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

1. Hipótesis y/o supuestos básicos

1.1 Hipótesis general

El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.

1.2 Hipótesis específicas

-La motivación influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.

-La comunicación influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.

-La satisfacción influye favorablemente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.

2. Las Variables de estudio y su operacionalización

2.1 Identificación de variables y unidades de análisis

Tabla 1

Identificación de variables y unidades de análisis

Variables	Concepto	Dimensiones	Concepto
Clima Organizacional	Según Ortega (2021) define el clima organizacional como un conjunto de atributos medibles del espacio de trabajo percibidos de forma indirecta o directamente por las personas que trabajan en ese entorno, lo cual influye en su motivación y comportamiento.	Motivación	De acuerdo con Peiró (2020) la motivación es una actitud constante que ayuda a cualquier persona a continuar en acción, completar los procedimientos y realizar estrategias relacionadas para el cumplimiento de una meta o satisfacción de una necesidad.
		Comunicación	Según Peiró (2021) la comunicación es el cambio recíproco de información que se da entre dos o más personas con el fin de dar y recibir información.
		Satisfacción	De acuerdo con Ortega (2018) la satisfacción laboral es un término que tiene que ver con la satisfacción de un colaborador con su trabajo. Hay muchos componentes que contribuyen a la satisfacción o insatisfacción de los colaboradores. Estos componentes pueden incluir el entorno laboral, las relaciones con los colaboradores y la remuneración.
Desempeño Laboral	De acuerdo con Andrés (2019), cuando se habla de desempeño laboral, se hace referencia a la calidad del servicio o trabajo que brinda el colaborador dentro de la organización. Desde las habilidades profesionales hasta las habilidades interpersonales, todo lo que impacta directamente en los resultados de la empresa.	Rendimiento	Según Ortega (2023) el rendimiento laboral es la eficiencia y la eficacia con la que un colaborador realiza sus responsabilidades en su centro laboral y cumple los resultados deseados dentro de la empresa.
		Trabajo en Equipo	De acuerdo con Gamarra (2018) el equipo de trabajo se define como un grupo de individuos que poseen cualidades complementarias y trabajan en conjunto para lograr las metas en común de la organización. Además, se hacen cargo de sus decisiones y tienen un compromiso alineado a las metas de la organización.
		Responsabilidad	De acuerdo con Das (2019) la responsabilidad en el entorno laboral se refiere a que los colaboradores asuman la responsabilidad de sus acciones, decisiones, comportamiento y rendimiento. También significa proponerse y prestarse a realizar las cosas que uno se comprometió a hacer, incrementando así su compromiso en el trabajo.

2.2 Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Clima Organizacional	Motivación	Condiciones laborales
		Salario
	Comunicación	Participación
		Tiempo de respuesta
	Satisfacción	Relación con sus supervisores
		Beneficios laborales
Desempeño Laboral	Rendimiento	Cumplimiento de las tareas
		Rotación interna
	Trabajo en Equipo	Colaboración en las tareas
		Relación entre colaboradores
	Responsabilidad	Cumplimiento del horario
		Cumplimiento del procedimiento

Tabla 3

Matriz de la variable Clima organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala		
Clima Organizacional (Variable Independiente)	Según Ortega (2021) define el clima organizacional como un conjunto de atributos del espacio de trabajo percibidos de forma indirecta o directamente por las personas que trabajan en ese entorno, lo cual influye en su motivación y comportamiento.	El clima organizacional es el entorno en el cual el colaborador realiza sus actividades diarias y que puede ser percibido de manera positiva o negativa por él mismo. Lo cual influye en su comportamiento y actitud frente a su puesto de trabajo. Este entorno es creado también por las emociones de los colaboradores frente a sus tareas diarias, reflejando así un entorno positivo o negativo.		Condiciones laborales	1-4			
				Motivación				
				Salario	5			
				Participación	6-7			
				Comunicación				Escala de Likert
				Tiempo de respuesta	8-9			
				Relación con sus supervisores	10-11			
				Satisfacción				
				Beneficios laborales	12-13			

Tabla 4

Matriz de la variable Desempeño laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desempeño Laboral (Variable Dependiente)	De acuerdo con Andrés (2019), cuando se habla de desempeño laboral, se hace referencia a la calidad del servicio o trabajo que brinda el colaborador dentro de la organización. Desde las habilidades profesionales hasta las habilidades interpersonales, todo lo que impacta directamente en los resultados de la empresa.	El desempeño laboral viene dado por las características con las que cada colaborador realiza sus tareas individuales o grupales, y las cuales se diferencian de otros colaboradores. Estas características se ven reflejadas en la empresa como el cumplimiento de los objetivos de la mejor manera posible. Al realizar una tarea de forma distinta al procedimiento habitual y con mejores resultados y productividad, provoca que el colaborador tenga un rendimiento diferenciado y habilidades distintas de otros, para la realización de sus funciones. Esto también se denomina desempeño laboral porque se cumplen los objetivos de una manera distinta pero mejor y a favor de la organización.	Rendimiento	Cumplimiento de las tareas	14-15	Escala de Likert
				Rotación interna	16-17	
			Trabajo en Equipo	Colaboración en las tareas	18-19	
				Relación entre colaboradores	20-21	
			Responsabilidad	Cumplimiento del horario	22-23	
				Cumplimiento del procedimiento	24-25	

3. Matriz lógica de consistencia

Tabla 5

Matriz lógica de consistencia “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao -2023”

Problemas		Objetivos		Hipótesis		Variables	Dimensiones	Método
Problema ¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023?	General:	Objetivo Analizar de qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.	General:	Hipótesis El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.	General:	Clima Organizacional	Motivación	Tipo y enfoque de investigación: Aplicada con enfoque cuantitativo. Método: Método hipotético – deductivo. Diseño de la investigación: No experimental, transversal y correlacional Población: colaboradores que prestan el servicio de limpieza de la empresa materia de estudio, 191 en total. Muestra: Corresponde a una muestra probabilística, 128 determinado según el cálculo. Instrumento de recogida de datos: Encuesta – Escala de Likert.
Problemas - ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023? - ¿Cuál es la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023? - ¿Qué influencia tiene la satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023?	específicos:	Objetivos -Determinar como la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023. -Detallar cual es la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023. -Identificar qué influencia tiene la satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.	específicos:	Hipótesis -La motivación influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023. -La comunicación influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023. -La satisfacción influye favorablemente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.	específicas:		Desempeño Laboral	
							Satisfacción	
							Rendimiento	
							Trabajo en Equipo	
							Responsabilidad	

CAPÍTULO IV

MÉTODO

1. Tipo y método de investigación

La presente investigación se realiza bajo la investigación científica; se considera que la investigación científica es el proceso sistemático y empírico de estudiar un fenómeno. Es sistemática, empírica y crítica porque que sea sistemática implica que hay una disciplina para realizar la investigación científica y que no se dejan los hechos a la casualidad. Es empírica porque los datos se recopilan y analizan. Y crítica porque se revisa y perfecciona constantemente, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

1.1 Tipo

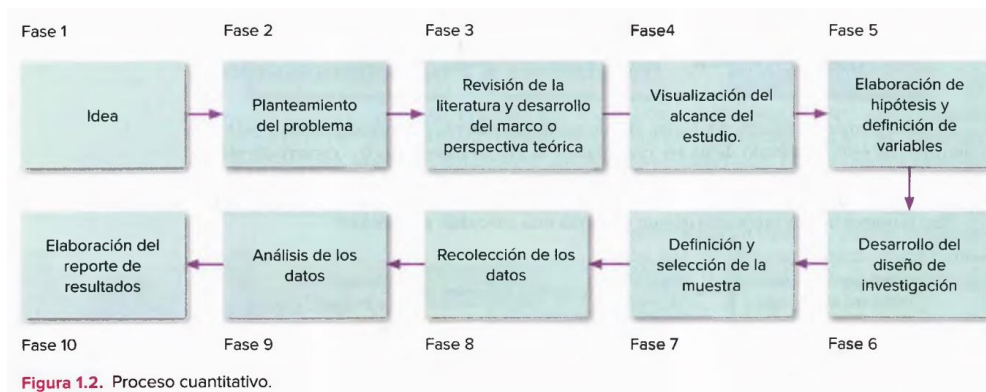
La presente investigación es aplicada porque pretende solucionar un problema y con enfoque cuantitativo porque pretende interpretar, explicar y predecir el fenómeno investigado, buscando constantemente relaciones causales entre las variables. Por lo cual, el objetivo principal es probar la hipótesis y crear y probar teorías.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) manifiesta que, los métodos cuantitativos son apropiados cuando se necesita estimar la probabilidad u ocurrencia de un evento y probar hipótesis. Sigue un proceso (ver figura 1) porque primero se plantea la descripción del problema por parte del investigador y formula preguntas específicas relacionadas a la investigación. Una vez definido el problema, se analiza la información encontrada previamente referente a la investigación y se desarrolla el marco teórico, el cual está relacionado con uno o varias hipótesis; sometiéndolos a una comparación entre las hipótesis de la investigación y lo encontrado en el marco teórico mediante un diseño de investigación específico. Si se relación, se demuestra confianza entre la teoría y las hipótesis. Caso contrario, se rechaza tanto la teoría como las hipótesis. Las hipótesis deben generarse

antes de reunir y examinar los datos. Los datos son de forma numérica y por lo tanto su recolección se da mediante la medición de las variables que se encuentran en las hipótesis. Esto se da a través de técnicas estandarizadas y las cuales son reconocidas por una comunidad científica. Solo así, con la demostración de haber seguido las técnicas; la investigación será veras y aceptada por otros investigadores. Teniendo en cuenta que los datos son numéricos, se deben estudiar con métodos estadísticos. Durante el proceso se trata de consolidar la investigación para lograr que otras posibles hipótesis distintas a la hipótesis principal; sean descartadas para así eliminar la incertidumbre y minimizar el error. Es por eso, que se confía en el análisis de causalidad o experimentación. Por último, los resultados se explican con relación a las hipótesis y marco teórico de las variables. Al final del trabajo de investigación, se desarrolla la discusión, la cual es una explicación entre los resultados y el conocimiento previo.

Figura 1

Proceso cuantitativo



Nota. Ruta del proceso de una investigación cuantitativa. Extraído de Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 6)

1.2 Método

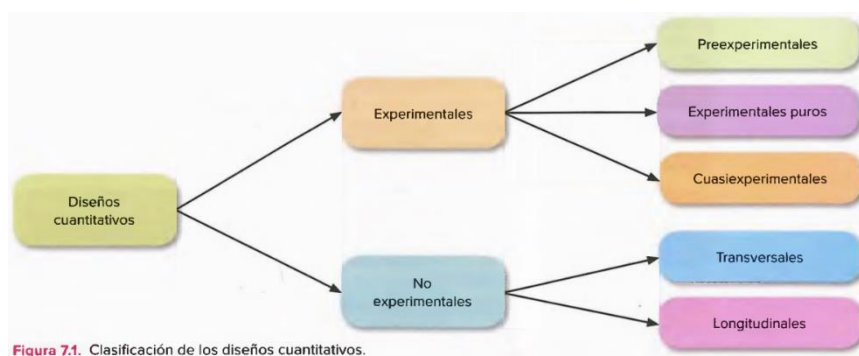
El método utilizado para la presente investigación es hipotético – deductivo, esto quiere decir que; las hipótesis son derivadas de las bases teóricas en las cuales el investigador somete estas a verificación para poder aceptarlas o rechazarlas y así poder llegar a conclusiones que buscan dar solución a los problemas especificados previamente. Estas conclusiones se dan a través de la realización del método inferencial, la cual va de lo general a lo particular, de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

2. Diseño específico de la investigación

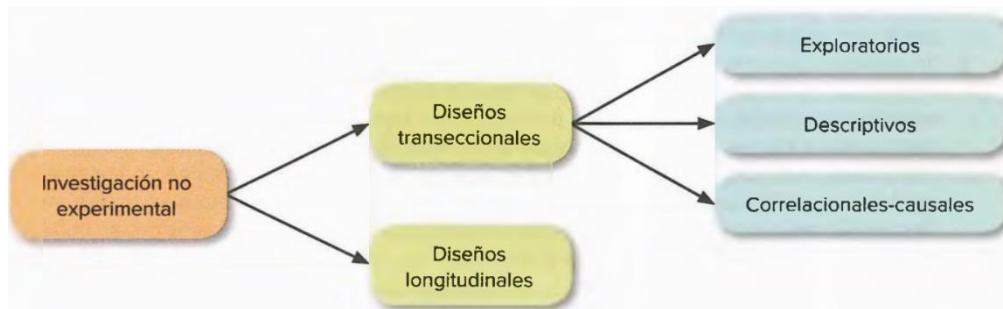
El diseño específico de la investigación cuantitativa tiene dos vías: experimentales y no experimentales (ver figura 2). Para esta investigación se seleccionó la no experimental, con un diseño transversal o transeccional (por lo que se recauda la información en un momento determinado) y correlacional (porque se busca describir la relación entre las dos variables) (ver figura 3). Las cuales se detallan con el apoyo de la definición conceptual.

Figura 2

Clasificación de los diseños cuantitativo



Nota. Clasificación de los diseños de una investigación cuantitativa para su elección. Extraído de Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 151)

Figura 3*Investigación transeccional o diseños transversales*

Nota. Diseños transeccionales de la investigación no experimental. Extraído de Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 177)

Diseño No Experimental. – Se define como una investigación realizada sin manipulación deliberada de las variables. Es decir, en estos estudios no se varían intencionalmente las variables independientes para observar sus efectos en relación a otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es examinar fenómenos y variables que ocurren en el medio natural para su análisis, de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

Diseño Transversal. - Investigación que recopila datos en un momento determinado. Uno de sus propósitos es describir variables en un conjunto de casos (muestra o población), y determinar el cambio en las variables durante un período de tiempo específico. Este diseño puede tener un alcance exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo; y abarcar uno o más grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores; y diversas comunidades, situaciones o eventos, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

Diseño Correlacional. - Describen la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables. En un momento dado, ya sea en términos correlacionales o basados en la relación causa-efecto, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

3. Población, muestra

3.1 Población

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la población es el conjunto de todos los casos que coinciden con ciertos criterios. Una debilidad de algunas investigaciones es que no describen adecuadamente a la población ni asumen que la muestra es representativa. Por lo tanto, es mejor establecer una situación de este tipo para que se puedan establecer los límites de la muestra.

Para la presente investigación se tomará en cuenta como población al total de 191 colaboradores que realizan el servicio de limpieza de la empresa materia de estudio, con dirección legal en el distrito del Callao. El tipo de población es finita.

3.2 Muestra

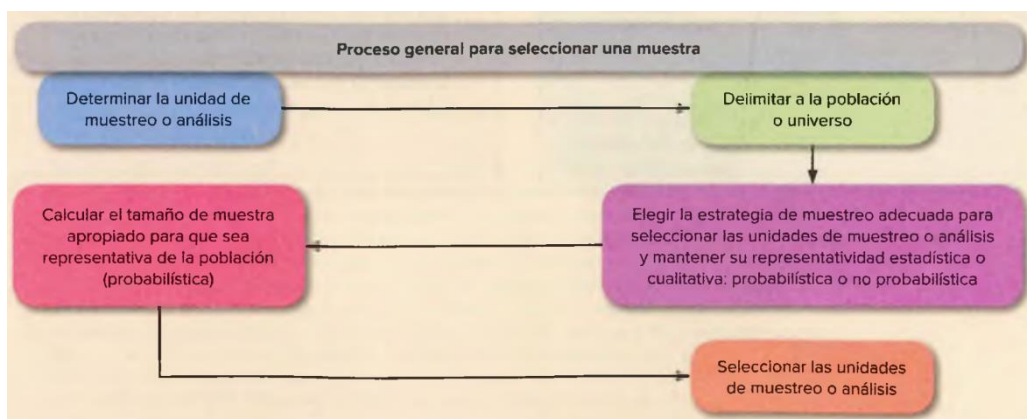
Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), dentro del enfoque cuantitativo, existen dos tipos generales de estrategias de muestreo: probabilísticas y no probabilísticas.

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), en una muestra probabilística, todas las unidades, casos o elementos de la población tienen inicialmente la misma probabilidad de ser seleccionados para formar la muestra, obtenida definiendo las características de la población y un tamaño de muestra apropiado, y mediante selección aleatoria. Se llaman así porque son muestras probabilísticamente representativas de la población.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), en una muestra no probabilística, la elección de las unidades no depende de la probabilidad sino de razones relacionadas con las características y el contexto del estudio. El proceso aquí no es mecánico ni electrónico, ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores, y por supuesto, la muestra seleccionada obedece a otros criterios (ver figura 4).

Figura 4

Proceso general para seleccionar una muestra



Nota. Proceso para la elección de una muestra. Extraído de Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 217)

De esta manera, se decide utilizar una muestra probabilística por lo cual se definirá el tamaño de muestra a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{e^2 (N - 1) + z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n: es el tamaño de muestra que se calculará

z: nivel de confianza

p y q : son las probabilidades de éxito y fracaso que tiene un valor del 50% por lo que p y $q = 50$

N : Tamaño de la población

e : es el error seleccionado por el investigador.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), manifiesta que al determinar una muestra probabilística debes preguntarte: Dado que una población tiene un tamaño N , ¿cuál es el número de unidades o casos (personas, organizaciones, objetos, episodios de una telenovela, etc.) que necesito para tener una muestra (n) que me garantiza un cierto error máximo aceptable y un nivel de confianza? Normalmente, hay dos niveles de error (5 % y 1 %, o 0,05 y 0,01 en términos de proporción) y confianza (95 % y 99 %, o 0,95 y 0,99 en proporción).

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), en muestreo, se utiliza una letra mayúscula para indicar la población y una letra minúscula para indicar la muestra ($N =$ tamaño de la población, $n =$ tamaño de la muestra) (ver figura 5).

Figura 5

Representación de una muestra como subgrupo



Nota. Representación de la muestra extraída de la población. Extraído de Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 196).

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el error se expresa como un porcentaje del riesgo máximo que debe admitir o el error máximo posible que puede aceptar para garantizar que su muestra no sea representativa de la población. Los niveles de error más típicos que se utilizan habitualmente en la investigación son del 5 % y el 1 %. Cuando se trata de cuestiones extremadamente delicadas como la tasa de error en vacunas o cuestiones médicas, se utiliza el 1% y en ciencias sociales se utiliza habitualmente el 5%.

La probabilidad de que ocurra el fenómeno (siendo la muestra representativa o no) se estima sobre marcos muestrales anteriores o se define, y esta probabilidad está representada por el porcentaje estimado de la muestra. Como la certeza total siempre es igual a uno, las posibilidades son "p" de que suceda y "q" de que no suceda ($p + q = 1$). Lo más habitual es utilizar un porcentaje estimado del 50% cuando no se dispone de marcos muestrales previos, especialmente cuando se selecciona por primera vez una muestra de una población. El porcentaje o proporción que tu muestra representa, la población que definiste; es el nivel de confianza, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

Para la determinación de la muestra, se considerará nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

3.3 Determinación de la muestra representativa

Tabla 6

Cálculo del tamaño de una muestra por niveles de confianza

Certeza	95%	94%	93%	92%	91%	90%	%80	62.27%	50%
Z	1.96	1.88	1.81	1.75	1.69	1.65	1.28	1	0.6745
z²	3.84	3.53	3.28	3.06	2.86	2.72	1.64	1.00	0.45
e	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09	0.10	0.20	0.37	0.50
e²	0.0025	0.0036	0.0049	0.0064	0.0081	0.01	0.04	0.1369	0.25

Nota. Datos de muestra por niveles de confianza. Extraído del documento Determinación del tamaño de una muestra archivística (Rodríguez, 2010, p. 3)

Tabla 7

Valores utilizados para el cálculo de la muestra

Tamaño de la población	N	191
Nivel de confianza	z	95% = 1.96
Probabilidad de éxito	p	50% = 0.50
Probabilidad de fracaso	q	1 – p = 0.50
Margen de error	e	5%

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50) \times (191)}{(0.05)^2 (191 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = 128$$

La presente investigación tendrá una muestra de 128 colaboradores de la empresa de servicios de limpieza, a los cuales se les realizará la encuesta para la recolección de datos.

4. Instrumento de obtención de datos

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el acto de recolectar datos implica utilizar una o más herramientas de medición para recolectar datos pertinentes sobre las variables de investigación en la muestra o casos que se han elegido (individuos, grupos, organizaciones, procesos, eventos, etc.). El análisis se basa en los datos que se obtuvieron. La investigación es imposible sin dato.

Según Bourke et al (2016) como se citó en Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), uno de los instrumentos que se tiene para la obtención de datos es el cuestionario; el más utilizado para investigaciones en ciencias sociales. Un cuestionario es un conjunto de preguntas sobre una o más variables que se medirán. De acuerdo con Brace (2013) como se citó en Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) debe estar alienado con el planteamiento del problema y la hipótesis.

Para la presente investigación se utilizará como instrumento de obtención de datos, el cuestionario; en base a la escala de Likert con preguntas cerradas la cual facilitará el trabajo al momento de recolectar y analizar datos.

Cuestionario

Estimados colaboradores, desde ya; permítame agradecerles por su tiempo para el llenado del presente cuestionario que forma parte de la investigación, *El clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao -2023*, que se lleva a cabo para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Gerencia en la Universidad Ricardo Palma.

Recordarles que la encuesta se realiza de manera anónima para poder asegurar la veracidad de las respuestas, no existen malas ni buenas respuestas; así que, siéntase libre de poder responder cada pregunta con una (X) la opción que corresponda a su criterio.

Instrucciones: Marque con (X) dentro de la casilla numerado de acuerdo a su criterio.

ESCALA DE LIKERT				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Preguntas	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
CLIMA ORGANIZACIONAL						
1	¿Se siente usted motivado dentro de la empresa para realizar su trabajo?					
2	¿Cuenta la empresa con vestidores adecuados?					
3	¿La empresa provee de materiales adecuados para la realización de su trabajo?					
4	¿La empresa provee equipos de protección personal adecuados para la realización de su trabajo?					
5	¿Considera usted que la empresa paga un salario acorde al mercado laboral en relación a su puesto de trabajo?					
6	¿Considera usted que su supervisor(a) toma en cuenta las ideas que aporta para mejorar el servicio de limpieza en su unidad?					
7	¿Considera usted que la empresa toma en cuenta su opinión cuando llama al área Recursos Humanos para brindar alguna información?					
8	¿Considera usted que el tiempo de espera por parte de su supervisor(a) para dar respuesta ante algún problema es el adecuado?					
9	¿Considera usted que el tiempo de espera es el adecuado ante temas de pago, faltas u reclamos hacia el área de Recursos Humanos?					
10	¿Considera usted que existe una relación adecuada con su supervisor(a)?					
11	¿Está de acuerdo con el trato recibido por su supervisor(a)?					
12	¿Considera usted que la empresa cumple plenamente con el pago de sus beneficios laborales de acuerdo a Ley?					
13	¿Está de acuerdo con los reconocimientos que brinda la empresa en días festivos?					
DESEMPEÑO LABORAL						
14	¿Usted considera que cumple adecuadamente con gran parte de las tareas asignadas por su supervisor(a)?					
15	¿Considera usted que el resultado de sus tareas realizadas es el adecuado?					
16	¿Está de acuerdo con el cambio de áreas que realiza su supervisor(a) en su unidad?					
17	¿Considera usted que es beneficioso el cambio de áreas para su experiencia laboral?					
18	¿Usted considera que ayuda a sus compañeros en las tareas asignadas durante el día?					
19	¿Considera usted que sus compañeros lo(a) ayudan en algunas tareas a realizar durante el día?					
20	¿Usted considera que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?					
21	¿Está de acuerdo con trabajar con sus compañeros en una misma área?					
22	¿Usted considera que cumple en gran parte con su horario de trabajo?					
23	¿Considera usted que la empresa cumple el horario laboral de acuerdo a Ley?					
24	¿Considera usted que la empresa cumple con capacitarlo en el procedimiento de limpieza y desinfección en su unidad?					
25	¿Usted considera que cumple completamente con el procedimiento de limpieza y desinfección al momento de realizar sus tareas diarias?					

Tabla 8*Estadísticas de fiabilidad***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.919	25

En base al resultado que da el Alfa de Cronbach de .919, se concluye que las respuestas brindadas por los colaboradores en base a las 25 preguntas, son altamente confiables.

5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**5.1 Técnicas de procesamiento**

Una vez realizado el cuestionario, se procede a codificar las respuestas de cada colaborador en un Excel. De esta manera, a las respuestas se les cuantifica de 1 a 5 en el rango en el cual 1 significa totalmente en desacuerdo y 5 significa totalmente de acuerdo. En base a las respuestas de cada encuestado, se va ingresando al Excel formando una matriz de datos donde en el lado vertical (columna) indican los ítems que son el número de encuestados y en el lado horizontal (fila), el orden de las preguntas; y en cada intersección entre la columna y fila se encuentra una celda que contiene el valor numérico de la respuesta dada por cada colaborador. Una vez obtenida la matriz de datos, se procede a clasificar en rangos y se ingresa al software SPSS Versión 29 para la elaboración estadística.

5.2 Análisis de datos

Luego de obtener la matriz de datos en base a las respuestas obtenidas mediante el cuestionario realizado a los colaboradores, se procede a ingresar la matriz en el software

SPSS Versión 29 para poder interpretar los datos a través de tablas y gráficas que resumen la matriz de datos elaborada previamente.

6. Procedimiento de ejecución del estudio

Para el desarrollo del cuestionario primero, se solicitó la autorización del Gerente General para poder llevar a cabo la investigación ya que el estudio se hace en base a su empresa y el cuestionario se realizó a sus colaboradores.

Los colaboradores pertenecen a distintas unidades ubicadas en distritos de lima donde la empresa presta sus servicios de limpieza, previo a la realización del cuestionario; se les informó sobre el objetivo de éste y la confidencialidad que se tiene por lo cual los cuestionarios serian respondidos de forma anónima para poder tener una mayor veracidad en las respuestas.

Por último, se procede a codificar los resultados obtenidos en las encuestas y una vez obtenida la matriz de datos en Formato Excel, se ingresa al software SPSS Versión 29 para que se realice la parte estadística y posterior a ello, se descargan los datos en el presente trabajo de investigación para interpreten los datos, discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Datos cuantitativos

Tabla 9

Frecuencias del clima organizacional de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza

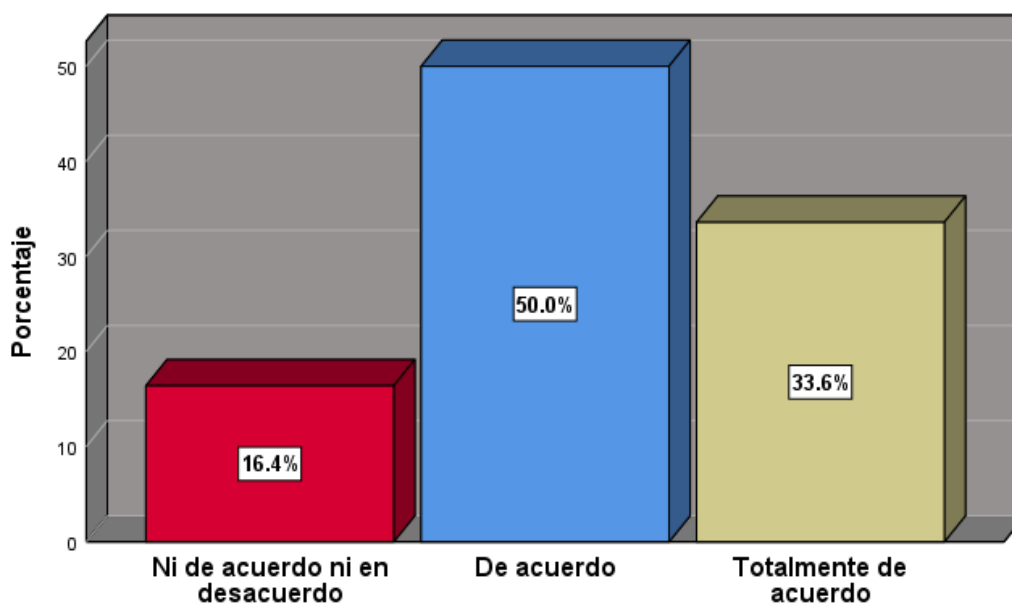
Clima Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	16.4	16.4
De acuerdo	64	50.0	66.4
Totalmente de acuerdo	43	33.6	100.0
Total	128	100.0	

Figura 6

Frecuencia del clima organizacional de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza

Clima Organizacional



Descripción: Con respecto a los resultados de la tabla y gráfico representativo en barras, de la Variable Independiente Clima Organizacional, se puede indicar lo siguiente, se observa que el 16.4% de los colaboradores encuestados; se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con el clima organizacional. Por otra parte, el 50.0% de los colaboradores encuestados, se encuentran de acuerdo con el clima organizacional y el 33.6% de los colaboradores encuestados, se encuentran totalmente de acuerdo con el clima organizacional.

Tabla 10

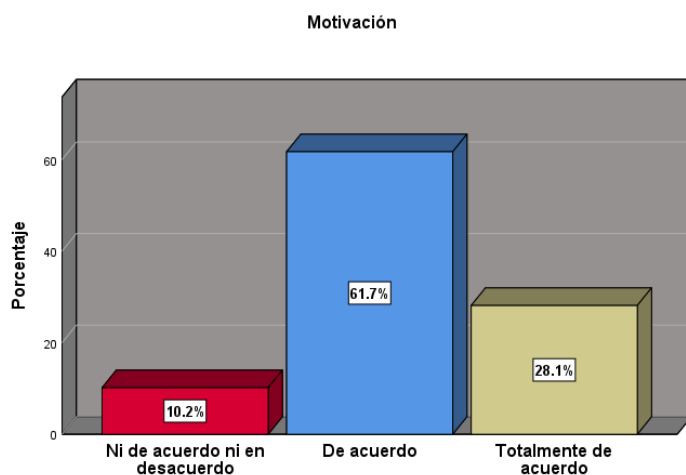
Frecuencia de la motivación de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza

Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	10.2	10.2
	De acuerdo	79	61.7	71.9
	Totalmente de acuerdo	36	28.1	100.0
	Total	128	100.0	

Figura 7

Frecuencia de la motivación de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza



Descripción: Con respecto a los resultados de la tabla y gráfico representativo en barras, de la Dimensión Motivación, se puede indicar lo siguiente, se observa que el 10.2% de los colaboradores encuestados; se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión motivación. Por otra parte, el 61.7% de los colaboradores encuestados, se encuentran de acuerdo con la dimensión motivación y el 28.1% de los colaboradores encuestados, se encuentran totalmente de acuerdo con la dimensión motivación.

Tabla 11

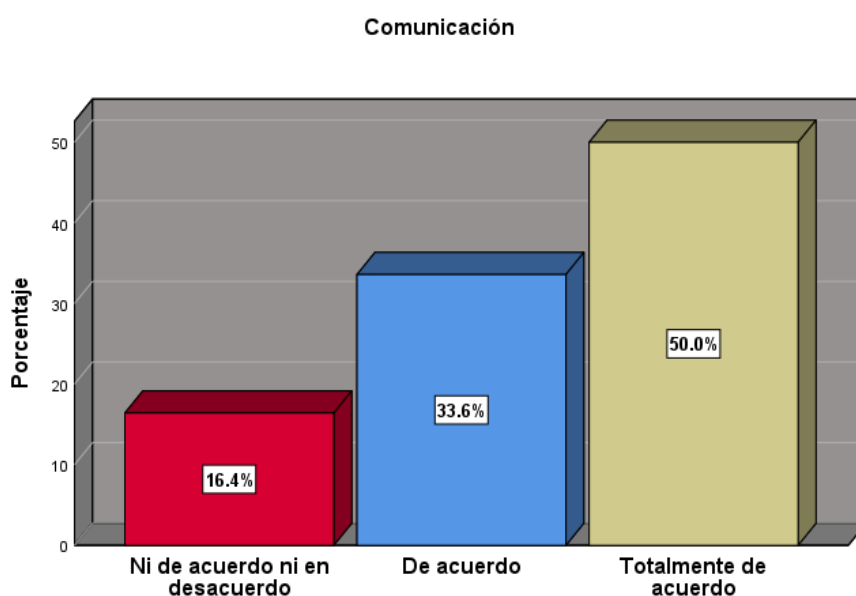
Frecuencia de la comunicación de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza

Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	16.4	16.4
De acuerdo	43	33.6	50.0
Totalmente de acuerdo	64	50.0	100.0
Total	128	100.0	

Figura 8

Frecuencia de la comunicación de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza



Descripción: Con respecto a los resultados de la tabla y gráfico representativo en barras, de la Dimensión Comunicación, se puede indicar lo siguiente, se observa que el 16.4% de los colaboradores encuestados; se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión comunicación. Por otra parte, el 33.6% de los colaboradores encuestados, se encuentran de acuerdo con la dimensión comunicación y el 50.0% de los colaboradores encuestados, se encuentran totalmente de acuerdo con la dimensión comunicación.

Tabla 12

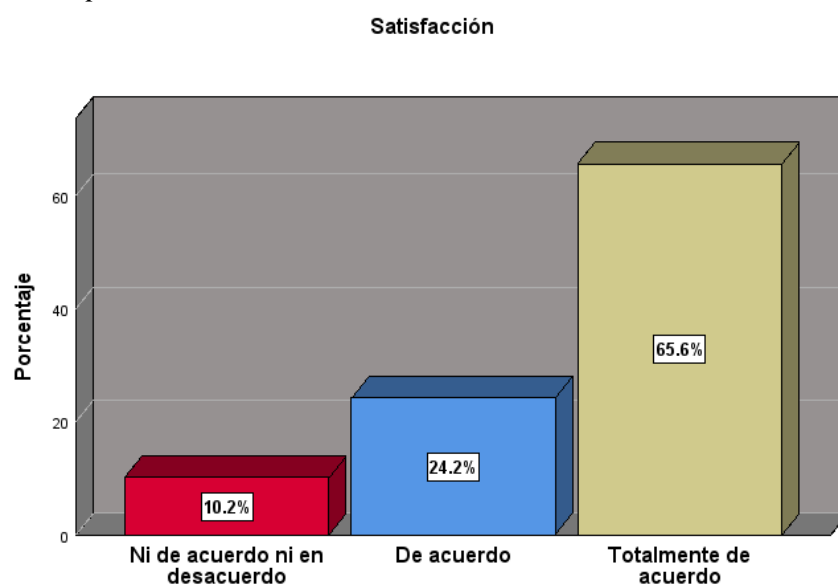
Frecuencia de la satisfacción de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza

Satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	10.2	10.2
De acuerdo	31	24.2	34.4
Totalmente de acuerdo	84	65.6	100.0
Total	128	100.0	

Figura 9

Frecuencia de la satisfacción de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza



Descripción: Con respecto a los resultados de la tabla y gráfico representativo en barras, de la Dimensión Satisfacción, se puede indicar lo siguiente, se observa que el 10.2% de los colaboradores encuestados; se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión satisfacción. Por otra parte, el 24.2% de los colaboradores encuestados, se encuentran de acuerdo con la dimensión satisfacción y el 65.6% de los colaboradores encuestados, se encuentran totalmente de acuerdo con la dimensión satisfacción.

Tabla 13

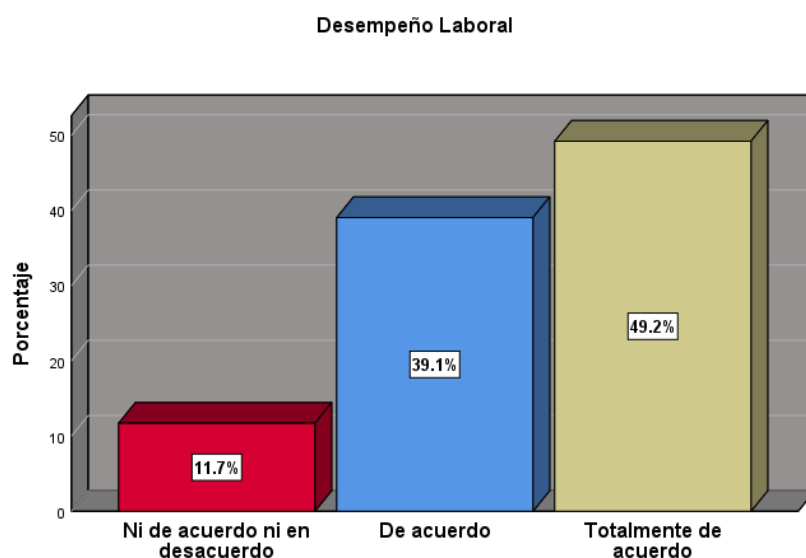
Frecuencias del desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza

Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	11.7	11.7
De acuerdo	50	39.1	50.8
Totalmente de acuerdo	63	49.2	100.0
Total	128	100.0	

Figura 10

Frecuencias del desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza



Descripción: Con respecto a los resultados de la tabla y gráfico representativo en barras, de la Variable Dependiente Desempeño Laboral, se puede indicar lo siguiente, se observa que el 11.7% de los colaboradores encuestados; se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con su desempeño laboral. Por otra parte, el 39.1% de los colaboradores encuestados, se encuentran de acuerdo con su desempeño laboral y el 49.2% de los colaboradores encuestados, se encuentran totalmente de acuerdo con su desempeño laboral.

Tabla 14

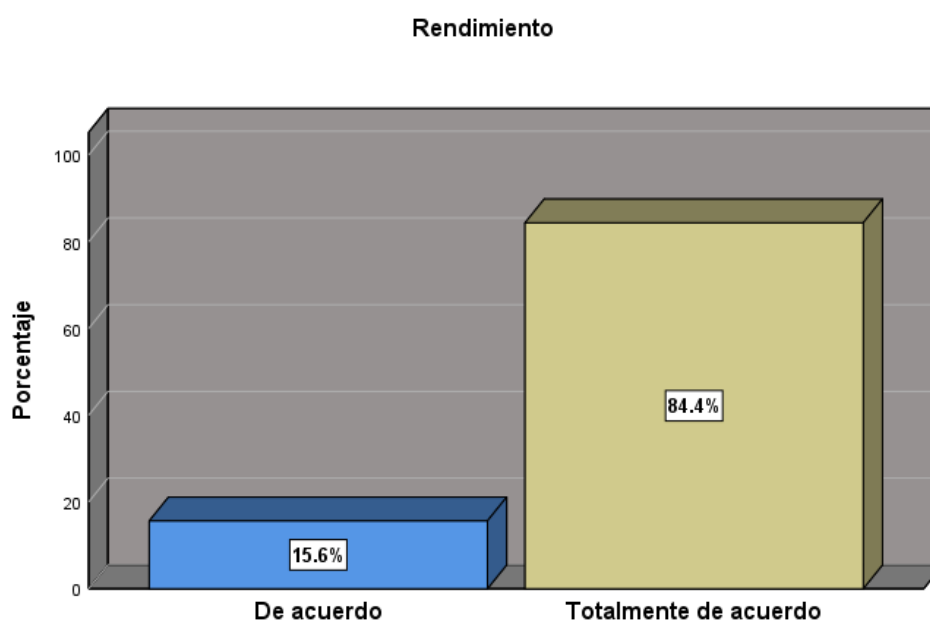
Frecuencias del rendimiento de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza

Rendimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido De acuerdo	20	15.6	15.6
Totalmente de acuerdo	108	84.4	100.0
Total	128	100.0	

Figura 11

Frecuencias del rendimiento de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza



Descripción: Con respecto a los resultados de la tabla y gráfico representativo en barras, de la Dimensión Rendimiento, se puede indicar lo siguiente, se observa que el 15.6% de los colaboradores encuestados, se encuentran de acuerdo con la dimensión rendimiento y el 84.4% de los colaboradores encuestados, se encuentran totalmente de acuerdo con la dimensión rendimiento.

Tabla 15

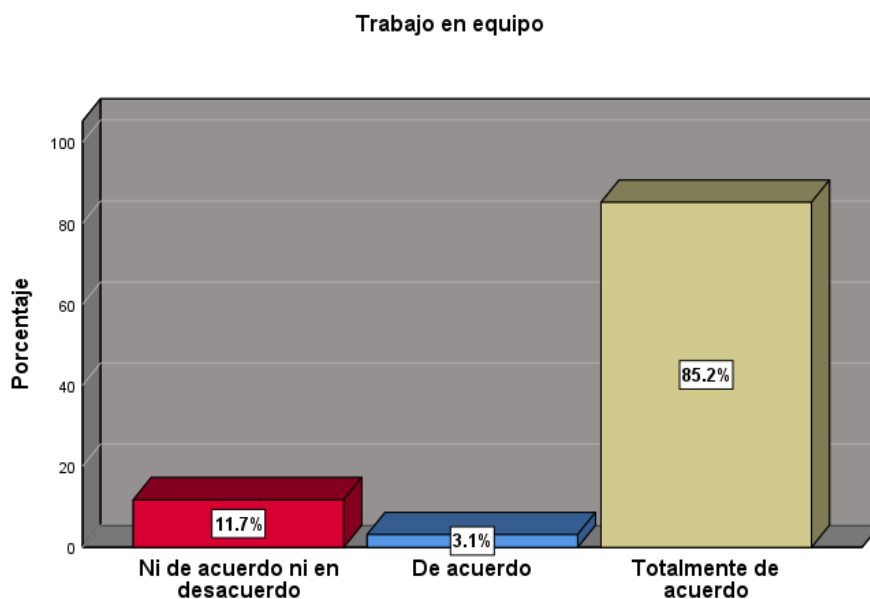
Frecuencias del trabajo en equipo de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza

Trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	11.7	11.7
De acuerdo	4	3.1	14.8
Totalmente de acuerdo	109	85.2	100.0
Total	128	100.0	

Figura 12

Frecuencias del trabajo en equipo de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza



Descripción: Con respecto a los resultados de la tabla y gráfico representativo en barras, de la Dimensión Trabajo en equipo, se puede indicar lo siguiente, se observa que el 11.7% de los colaboradores encuestados; se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión trabajo en equipo. Por otra parte, el 3.1% de los colaboradores encuestados, se encuentran de acuerdo con la dimensión trabajo en equipo y el 85.2% de los colaboradores encuestados, se encuentran totalmente de acuerdo con la dimensión trabajo en equipo.

Tabla 16

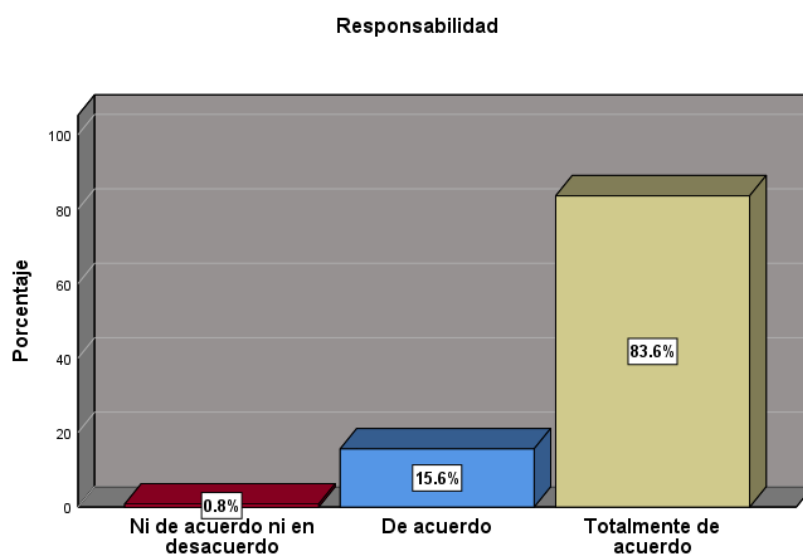
Frecuencias de la responsabilidad de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza

Responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	.8	.8
De acuerdo	20	15.6	16.4
Totalmente de acuerdo	107	83.6	100.0
Total	128	100.0	

Figura 13

Frecuencias de la responsabilidad de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza



Descripción: Con respecto a los resultados de la tabla y gráfico representativo en barras, de la Dimensión Responsabilidad, se puede indicar lo siguiente, se observa que el 0.8% de los colaboradores encuestados; se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión responsabilidad. Por otra parte, el 15.6% de los colaboradores encuestados, se encuentran de acuerdo con la dimensión responsabilidad y el 83.6% de los colaboradores encuestados, se encuentran totalmente de acuerdo con la dimensión responsabilidad.

2. Análisis de Resultados

2.1. Prueba de Hipótesis General

a) Formulación de Hipótesis:

H_0 : El clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.

H_1 : El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.

b) Establecimiento del nivel de significancia:

Para la presente prueba estadística se ha establecido un nivel de significancia de 5%, lo cual equivale a $\alpha = 0.05$.

c) Estadístico de prueba:

El estadístico de prueba para desarrollar la prueba estadística, es el Chi-Cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1; 1-\alpha)}^2$$

d) Criterio de decisión:

Si el v.p es menor que alfa, se rechaza H_0 (hipótesis nula) y se acepta H_1 (hipótesis alterna), v.p < α , se rechaza H_0

Si el v.p es mayor o igual que alfa, se acepta H_0 (hipótesis nula) y se rechaza H_1 (hipótesis alterna), $v.p \geq \alpha$, se rechaza H_0

Tabla 17

Recuento entre clima organizacional y desempeño laboral

Tabla cruzada Clima Organizacional*Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral			Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Clima Organizacional	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	3	4	21
	De acuerdo	1	37	26	64
	Totalmente de acuerdo	0	10	33	43
Total		15	50	63	128

Tabla 18

Prueba de chi-cuadrado entre clima organizacional y desempeño laboral

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	88.052 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	68.997	4	<.001
Asociación lineal por lineal	42.445	1	<.001
N de casos válidos	128		

a. 1 casillas (11.1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.46.

Tabla 19*Medidas simétricas entre clima organizacional y desempeño laboral***Medidas simétricas**

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	.638	<.001
N de casos válidos	128	

e) Interpretación del p-valor

De acuerdo con la Tabla 18, el valor estadístico de prueba es 88.052 con 4 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) <.001, menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que si existe una relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral.

De igual modo, con la Tabla 19, se tiene un coeficiente de contingencia de .638, el cual indica el grado de fuerza de relación entre dos variables y que va de 0 a 1; por lo que se infiere que existe una relación moderada y significativa entre clima organizacional y desempeño laboral.

Rechazando la hipótesis nula, se da como válida la hipótesis alterna, la cual indica que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.

2.2. Prueba de Hipótesis Especifica N° 1

a) Formulación de Hipótesis:

H_0 : La motivación no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.

H_1 : La motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.

b) Establecimiento del nivel de significancia:

Para la presente prueba estadística se ha establecido un nivel de significancia de 5%, lo cual equivale a $\alpha = 0.05$.

c) Estadístico de prueba:

El estadístico de prueba para desarrollar la prueba estadística, es el Chi-Cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1; 1-\alpha)}^2$$

d) Criterio de decisión:

Si el v.p es menor que alfa, se rechaza H_0 (hipótesis nula) y se acepta H_1 (hipótesis alterna), $v.p < \alpha$, se rechaza H_0

Si el v.p es mayor o igual que alfa, se acepta H_0 (hipótesis nula) y se rechaza H_1 (hipótesis alterna), $v.p \geq \alpha$, se rechaza H_0

Tabla 20*Recuento entre motivación y desempeño laboral***Tabla cruzada Motivación*Desempeño Laboral****Recuento**

		Desempeño Laboral			Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Motivación	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	4	2	13
	De acuerdo	8	35	36	79
	Totalmente de acuerdo	0	11	25	36
Total		15	50	63	128

Tabla 21*Prueba de chi-cuadrado entre motivación y desempeño laboral***Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31.758 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	27.528	4	<.001
Asociación lineal por lineal	21.554	1	<.001
N de casos válidos	128		

a. 2 casillas (22.2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.52.

Tabla 22*Medida simétrica entre motivación y desempeño laboral***Medidas simétricas**

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	.446	<.001
N de casos válidos	128	

e) Interpretación del p-valor

De acuerdo con la Tabla 21, el valor estadístico de prueba es 31.758 con 4 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) <.001, menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que si existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral.

De igual modo, con la Tabla 22, se tiene un coeficiente de contingencia de .446, el cual indica el grado de fuerza de relación entre dos variables y que va de 0 a 1; por lo que se infiere que existe una relación moderada y significativa entre la motivación y el desempeño laboral.

Rechazando la hipótesis nula, se da como válida la hipótesis alterna, la cual indica que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.

2.3. Prueba de Hipótesis Especifica N° 2

a) Formulación de Hipótesis:

H_0 : La comunicación no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.

H_1 : La comunicación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.

b) Establecimiento del nivel de significancia:

Para la presente prueba estadística se ha establecido un nivel de significancia de 5%, lo cual equivale a $\alpha = 0.05$.

c) Estadístico de prueba:

El estadístico de prueba para desarrollar la prueba estadística, es el Chi-Cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1; 1-\alpha)}^2$$

d) Criterio de decisión:

Si el v.p es menor que alfa, se rechaza H_0 (hipótesis nula) y se acepta H_1 (hipótesis alterna), $v.p < \alpha$, se rechaza H_0

Si el v.p es mayor o igual que alfa, se acepta H_0 (hipótesis nula) y se rechaza H_1 (hipótesis alterna), $v.p \geq \alpha$, se rechaza H_0

Tabla 23*Recuento entre comunicación y desempeño laboral***Tabla cruzada Comunicación*Desempeño Laboral**

Recuento

		Desempeño Laboral			Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Comunicación	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	5	8	21
	De acuerdo	4	22	17	43
	Totalmente de acuerdo	3	23	38	64
Total		15	50	63	128

Tabla 24*Prueba de chi-cuadrado entre comunicación y desempeño laboral***Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21.093 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	17.314	4	.002
Asociación lineal por lineal	10.688	1	.001
N de casos válidos	128		

a. 1 casillas (11.1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.46.

Tabla 25*Medida simétrica entre comunicación y desempeño laboral***Medidas simétricas**

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	.376	<.001
N de casos válidos	128	

e) Interpretación del p-valor

De acuerdo con la Tabla 24, el valor estadístico de prueba es 21.093 con 4 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) <.001, menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que si existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral.

De igual modo, con la Tabla 25, se tiene un coeficiente de contingencia de .376, el cual indica el grado de fuerza de relación entre dos variables y que va de 0 a 1; por lo que se infiere que existe una relación baja pero significativa entre la comunicación y el desempeño laboral.

Rechazando la hipótesis nula, se da como válida la hipótesis alterna, la cual indica que la comunicación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.

2.4. Prueba de Hipótesis Especifica N° 3

a) Formulación de Hipótesis:

H_0 : La satisfacción no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.

H_1 : La satisfacción influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.

b) Establecimiento del nivel de significancia:

Para la presente prueba estadística se ha establecido un nivel de significancia de 5%, lo cual equivale a $\alpha = 0.05$.

c) Estadístico de prueba:

El estadístico de prueba para desarrollar la prueba estadística, es el Chi-Cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1; 1-\alpha)}^2$$

d) Criterio de decisión:

Si el v.p es menor que alfa, se rechaza H_0 (hipótesis nula) y se acepta H_1 (hipótesis alterna), $v.p < \alpha$, se rechaza H_0

Si el v.p es mayor o igual que alfa, se acepta H_0 (hipótesis nula) y se rechaza H_1 (hipótesis alterna), $v.p \geq \alpha$, se rechaza H_0

Tabla 26*Recuento entre satisfacción y desempeño laboral***Tabla cruzada Satisfacción*Desempeño Laboral**

Recuento

		Desempeño Laboral			Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Satisfacción	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	0	4	13
	De acuerdo	6	17	8	31
	Totalmente de acuerdo	0	33	51	84
Total		15	50	63	128

Tabla 27*Prueba de chi-cuadrado entre satisfacción y desempeño laboral***Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61.740 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	57.225	4	<.001
Asociación lineal por lineal	31.700	1	<.001
N de casos válidos	128		

a. 2 casillas (22.2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.52.

Tabla 28*Medida simétricas entre satisfacción y desempeño laboral***Medidas simétricas**

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	.570	<.001
N de casos válidos	128	

e) Interpretación del p-valor

De acuerdo con la Tabla 27, el valor estadístico de prueba es 61.740 con 4 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) <.001, menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que si existe una relación significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral.

De igual modo, con la Tabla 28, se tiene un coeficiente de contingencia de .570, el cual indica el grado de fuerza de relación entre dos variables y que va de 0 a 1; por lo que se infiere que existe una relación moderada y significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral.

Rechazando la hipótesis nula, se da como válida la hipótesis alterna, la cual indica que la satisfacción influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.

3. Discusión de Resultados

De acuerdo con el objetivo general, analizar de qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao – 2023, y conforme a la prueba Chi-cuadrado en relación a la hipótesis principal, muestra que el valor estadístico de prueba es 88.052 con 4 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) $<,001$, menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

De esta manera, se coincide con Penachi (2019) en que los empleados tendrán un mejor desempeño, como lo demuestra su eficiencia, eficacia y calidad, cuanto mayor sea su percepción de su ambiente de trabajo. A partir de esto, se puede inferir que mientras el clima organizacional de la empresa, sea el adecuado y se perciba así por los mismos colaboradores, se tendrá; un mejor desempeño laboral por parte de cada uno de ellos en las distintas áreas que trabajen, logrando un servicio de calidad que sea percibido por nuestros clientes, quienes son el área usuaria; y esto a su vez, permita incrementar la posibilidad de poder renovar los servicios de limpieza, gracias al eficiente desempeño de los colaboradores a raíz de un buen clima organizacional.

Acorde con el objetivo específico N° 1, determinar como la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao – 2023, conforme a la prueba Chi-cuadrado en relación a la hipótesis específica N° 1, muestra que el valor estadístico de prueba es 31.758 con 4 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) $<,001$, menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que la

motivación influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

Así mismo, se concuerda con Velásquez (2022) el cual menciona que, de los resultados obtenidos por el chi-cuadrado de Pearson se puede observar que el valor de sig es 0.001 por lo que se acepta la hipótesis general. Además, la correlación de Spearman es 0,424, que es una correlación muy positiva. Se concluyó que los colaboradores de la institución pública se encuentran motivados, lo que se puede evidenciar en su desempeño laboral. Por lo cual, se puede decir que, en el presente trabajo de investigación, también se observa que los colaboradores se encuentran motivados y eso se refleja no solo en el estudio estadístico, sino también en su desempeño diario.

Entrando a detalle en cuanto a la dimensión motivación, se puede decir, que esta sostenida por los indicadores condiciones laborales y salario; los cuales se enfocan en la predisposición interna y externa, como el espacio físico y equipamiento, que tienen los colaboradores para poder trabajar dentro de la empresa y realizar sus labores. El salario quizás pueda ser un factor crítico por siempre esperarse una cantidad mayor al sueldo mínimo pero los colaboradores se encuentran de acuerdo por el pago recibido acorde a ley.

En relación objetivo específico N° 2, detallar cual es la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023., y conforme a la prueba Chi-cuadrado en relación a la hipótesis específica N° 2, muestra que el valor estadístico de prueba es 21.093 con 4 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) <,001, menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que la comunicación influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

Se coincide así, con Maza (2019) el cual concluye que, la comunicación interna está estrechamente relacionada con el desempeño de los empleados del departamento de Recursos Humanos de la UGEL 04 Comas, Lima 2018. Debido a que, en base a la hipótesis general, se obtuvo el resultado de la correlación Rho Spearman es 0,788, lo que significa que existe una correlación positiva, alta entre las variables y con un nivel de significancia de 0,000. Por lo tanto, se dice que los empleados tendrán un mejor desempeño si existe una buena comunicación dentro de la organización.

De esta manera, esta relación que también muestra el presente estudio estadístico entre la comunicación y desempeño laboral, hace ver que es necesario mantener una comunicación adecuada entre todos los niveles de la organización para seguir obteniendo el mejor desempeño de cada uno de los colaboradores. De esta manera, enfatizando en la dimensión comunicación, se observa que viene acentuada en los indicadores de participación y tiempo de respuesta, puesto que es importante que los colaboradores se comuniquen no solo entre ellos, sino también con la empresa y su supervisor(a), sintiéndose participes del día a día de la empresa y a la vez satisfechos con el corto de tiempo de espera para una respuesta a sus problemas.

Con respecto al objetivo específico N° 3, identificar qué influencia tiene la satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023, y de acuerdo a la prueba Chi-cuadrado en relación a la hipótesis específica N° 3, muestra que el valor estadístico de prueba es 61.740 con 4 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) $< .001$, menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que la satisfacción influye favorablemente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

Coincidiendo con Martínez (2022) el cual indica que, en cuanto a sus conclusiones, se comparó la principal hipótesis; es decir, existe una relación directa, moderada y significativa ($p=0.000 < 0.05$; $r = 0.498$), entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los empleados de Colaromo SRL en 2021. En otras palabras, si aumenta la satisfacción laboral, también aumentará el desempeño laboral de la empresa Colaromo SRL. También hay un contraste en las relaciones entre las hipótesis derivadas, teniendo las condiciones laborales y salario en una menor relación; el reconocimiento personal en relaciones media y la importancia de la tarea en relación alta.

En relación con la presente investigación, también se evidencia información estadística contundente, para afirmar la relación entre la satisfacción y desempeño laboral; teniendo, por consiguiente, mantener el entorno de la satisfacción, de una manera adecuada para que permita que los colaboradores se siguen desempeñando de la mejor manera. La dimensión satisfacción, se sustenta en los indicadores relación con sus supervisores y beneficios laborales; haciendo énfasis a la adecuada relación que debe haber entre supervisores y colaboradores para poder mantener un clima organizacional estable en la empresa y a su vez, ayudar a esto, fortaleciendo los beneficios laborales como el cumplimiento de todos sus pagos de acuerdo a ley y de manera oportuna, así como el reconocimiento simbólico o material en días festivos.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

De acuerdo con el objetivo general, analizar de qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao – 2023, y conforme a la tabla N°18, la prueba Chi-cuadrado en relación a la hipótesis principal, muestra que el valor estadístico de prueba es 88.052 con 4 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) $< .001$, menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa privada.

De esta manera se da a demostrar que existe una influencia significativa del clima organizacional sobre el desempeño laboral, y esto no solo repercute en el mejor desempeño que cada uno de los colaboradores pueda dar en su área de trabajo y la empresa privada, sino también que el clima organizacional transmite a nuestros clientes, el área usuaria; el adecuado ambiente que tienen los colaboradores para desarrollarse durante su jornada laboral. Lo cual refleja una imagen de buen trato y resultados por parte de los colaboradores, minimizando así el riesgo de aplicación de penalidades por parte de la Entidad ante algún incumplimiento del servicio por parte de la empresa privada o de sus colaboradores.

Acorde con el objetivo específico N° 1, determinar como la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao – 2023, conforme a la tabla N° 21, la prueba Chi-cuadrado en relación a la hipótesis específica N° 1, muestra que el valor estadístico de prueba es 31.758 con 4 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) $< .001$, menor que el nivel de

significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que la motivación influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa privada.

Por lo cual, se sustenta con el estudio, que los colaboradores se encuentran motivados para trabajar de la mejor manera, gracias a las condiciones laborales como las charlas de aliento y fuerzas por parte de su supervisor(a) antes de iniciar las labores diarias, los adecuados vestidores; materiales y EPP que brinda la empresa privada para la realización de las tareas y el salario que se paga de acuerdo a ley.

En relación objetivo específico N° 2, detallar cual es la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023, y conforme a la tabla N° 24, la cual aporta la prueba Chi-cuadrado en relación a la hipótesis específica N° 2, muestra que el valor estadístico de prueba es 21.093 con 4 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) $<.001$, menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que la comunicación influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa privada.

De esta manera, se demuestra que los colaboradores se sienten participes de la empresa y del trabajo diario en sus respectivas unidades, ya que, la empresa privada toma en cuenta su opinión y valora la información que puedan brindar, así mismo, con su supervisor(a) se sienten escuchados y valorados por lo que el supervisor toma en cuenta sus ideas de mejora para el servicio y da respuesta rápida a cualquier inconveniente y/o eventualidad que pueda suscitar dentro de sus respectivas unidades. Al igual que la empresa privada da respuesta en el menor tiempo posible ante cualquier duda y/o reclamo

Con respecto al objetivo específico N° 3, identificar qué influencia tiene la satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023, conforme a la tabla N° 27, la prueba Chi-cuadrado en relación a la hipótesis específica N° 3, muestra que el valor estadístico de prueba es 61.740 con 4 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) $<.001$, menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que la satisfacción influye favorablemente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

Por lo cual, se sustenta con el estudio, que los colaboradores se encuentran satisfechos tanto con la relación que tienen con su supervisor(a) como con el trato recibido por parte de ellos, así también; con el pago oportuno y total de sus beneficios de acuerdo a ley como gratificación y cts. Adicional a ello, el reconocimiento material que reciben en días festivos como canastas de víveres, o almuerzos festivos brindados por la empresa privada a los colaboradores y supervisor(a) en sus respectivas unidades.

2. Recomendaciones

De acuerdo con la primera conclusión, se recomienda mantener una motivación constante hacia los colaboradores como la creación de grupos de WhatsApp por cada Unidad y que, al inicio de la jornada laboral, sea enviado un mensaje desde el número de la empresa, agradeciendo a cada uno de ellos por el esfuerzo que hacen al llegar temprano a las Unidades, por su labor y desempeño en el área asignada por parte de su Supervisor(a) y deseándoles un buen servicio lleno de muchas bendiciones y energías.

Además, mantener fluida la comunicación, con una visita mensual de campo por parte del área de Oficina a cada una de las Unidades para recolectar a través de cuestionarios

anónimos, información sobre la comunicación a nivel Supervisor-colaboradores y Oficina-colaboradores.

Por último, realizar salidas anuales con todo el personal de la empresa, para un día recreacional y de confraternidad entre todas las Unidades y el área de Oficina; dándoles un relajo y diversión por el año de servicio realizado, logrando que se sientan satisfechos en gran medida con la empresa y el reconocimiento que se les da por su aporte diario. Estas recomendaciones se dan, gracias al estudio realizado en la empresa privada y la cual, en base a los resultados obtenidos, se pretende, seguir manteniendo y mejorando un buen clima organizacional para que los colaboradores sigan desempeñándose de la mejor manera en sus respectivas áreas asignadas en cada Unidad.

En base a la segunda conclusión, se recomienda el mantenimiento a los vestidores de cada uno de las distintas unidades, con una visita de frecuencia trimestral, que permita identificar la falta de inmuebles y/o electrodomésticos que necesite cada vestidor de cada Unidad, el pintado de los casilleros por el uso continuo, el resanado de huecos o grietas que puedan tener las paredes del vestidor; entre otras cosas que se identifiquen durante la visita.

Así mismo, seguir exigiendo a los proveedores de materiales, insumos y EPPS, la entrega de la mejor calidad tanto en presentación como uso, para cuidar a los colaboradores de químicos que son altamente peligrosos y dañinos para la salud como el ácido muriático, lejía, removedor de sarro, desinfectante de amonio cuaternario, entre otros.

Por último, tratar en la medida de lo posible, pagar la remuneración al total de los colaboradores el último día del mes o durante los primeros días del mes siguiente; para seguir manteniendo un pago oportuno y todo esto, con el fin de mantener las condiciones laborales y el salario acorde a las expectativas de los colaboradores para que puedan sentirse motivados para la realización eficiente de sus tareas diarias. Todo esto con el fin de seguir

mejorando en relación a los resultados obtenidos de la investigación sobre la influencia directa de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores.

Con respecto a la tercera conclusión, se recomienda mantener la atención rápida de las llamadas que se reciban tanto en Oficina, al celular de la empresa privada, como en las Unidades con los celulares corporativos dados a los Supervisores; dando prioridad a resolver algún problema o duda que pueda haber suscitado con los colaboradores. Tanto a nivel de comunicación digital como física, en el caso de que los colaboradores lleguen al Área de oficina o al área ambientada para su Supervisor(a) y la gestión administrativa en cada una de las respectivas Unidades.

En base a ello, elaborar un procedimiento de atención y respuesta para los colaboradores, tanto en una comunicación digital como física, que este procedimiento incluya no solo los pasos a seguir para dar solución al problema o inquietud del colaborador; si no también, a una realimentación por parte de ellos mismos para saber qué tan satisfechos se encuentran con el proceso y la solución brindada, para poder mejorar y agilizar el proceso o en lo que ellos observen como deficiencia. Logrando así, mantener y a la vez mejorar los resultados obtenidos en la presente investigación sobre la influencia directa de la comunicación en el desempeño laboral de los colaboradores.

En relación con la cuarta conclusión, se recomienda capacitar a los supervisores de las distintas Unidades, con un(a) especialista de la carrera de Psicología, en temas relacionados a: relaciones interpersonales, manejo de personal, motivación y liderazgo. Con una frecuencia trimestral, tomando en cuenta que la información se actualiza de manera constante y por ende es necesario acortar los periodos de capacitación para tener un personal capacitado en saber dirigir y administrar tanto los recursos como al personal de sus respectivas Unidades, pero no tan cortos para no sofocar a los supervisores con reiteradas

capacitaciones; por ello se toma la frecuencia de capacitación trimestral alineada al artículo 35 de la Ley 29783 del año 2012 (Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo) el cual indica que el empleador debe realizar al menos 4 capacitaciones al año (frecuencia trimestral).

Por último, fomentar a los supervisores a utilizar el principio de “Se felicita en público y corrige en privado”, para con los colaboradores en algún problema y/o inconveniente que pueda suscitar y así generar un clima organizacional donde ellos se sientan a gusto con el trato recibido por su supervisor(a) y la relación diaria entre ambas partes, logrando así fortalecer vínculos y manteniendo un ambiente laboral apto y adecuado para el desempeño óptimo en sus tareas. A fin de seguir mejorando en cuanto a los resultados obtenidos de la presente investigación sobre la favorable influencia de la satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Abreu, M. (2023). *La importancia de los beneficios laborales*.
<https://nutrium.com/blog/es/la-importancia-de-los-beneficios-laborales/>
- Achote, M. et al. (2022). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Talento Humano en la Federación Deportiva de Cotopaxi (FDC)*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8511860>
- Ajax (2023). *La importancia del control horario en las empresas: todo lo que debes saber*.
<https://www.tiendadealarmas.com/blog/la-importancia-del-control-horario-en-las-empresas-todo-lo-que-debes-saber-n29>
- Andrés, A. (2019). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*.
<https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Asale y Rae. (s. f.). *Rendimiento*. <https://dle.rae.es/rendimiento>
- Asale y Rae. (s. f.). *Responsabilidad*. <https://dle.rae.es/responsabilidad>
- Asana. (2023). *11 ways to boost team collaboration and get more done*.
<https://asana.com/es/resources/collaboration-in-the-workplace>
- Baryer. (2021). *Responsabilidad del empleado en el lugar de trabajo*.
<https://timewellscheduled.com/es/responsabilidad-del-empleado-en-el-lugar-de-trabajo/>
- Caballero, F. (2020). *Salario o sueldo*. <https://economipedia.com/definiciones/salario-o-sueldo.html>

- Cetys. (2021). *El papel del supervisor en las organizaciones*.
<https://www.cetys.mx/educon/el-papel-del-supervisor-en-las-organizaciones/>
- Ceupe. (s. f.). *Los procedimientos de trabajo*. <https://www.ceupe.com/blog/los-procedimientos-de-trabajo.html>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración (7a. Ed.)*.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*.
- CogniFit. (s. f.). *¿Qué es el tiempo de reacción o tiempo de respuesta?*.
<https://www.cognifit.com/cl/tiempo-de-respuesta>
- Cosmópolis, M. (1986). *El salario: su protección y garantía*.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/6257>
- Cruzito, R. (2020). *¿Qué es la participación laboral?*. <https://estudyando.com/que-es-la-participacion-laboral-definicion-y-escala/>
- Das, P. (2019). *Responsabilidad en el lugar de trabajo: Qué, por qué y cómo*.
<https://blog.empuls.io/es/accountability-in-the-workplace/>
- Factorial. (2021). *Gestión del tiempo en el trabajo: consejos y soluciones*.
<https://factorialhr.es/blog/gestion-tiempo-trabajo/>
- Fernández, M. (2022). *Qué es el trabajo colaborativo, definición, características y cómo implementarlo*. <https://factorial.mx/blog/que-es-el-trabajo-colaborativo/>

- Gamarra, G. (2018). *Equipo de trabajo exitoso*. <https://factorialhr.es/blog/8-caracteristicas-equipo-trabajo-exitoso/>
- Gamarra, G. (2021). *Desempeño laboral: en qué consiste y cómo evaluarlo en tu equipo*. <https://factorialhr.es/blog/desempeno-laboral/>
- García, F. (2018). *La importancia de respetar el horario de trabajo*. <https://mejorconsalud.as.com/la-importancia-respetar-horario-trabajo/>
- García, M. (2011). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
- GCF Global. (s. f.). *Comunicación empresarial: Relaciones entre compañeros*. <https://edu.gcfglobal.org/es/comunicacion-empresarial/relaciones-entre-companeros/1/>
- Gomez, L. (2022). *Definición de Responsabilidad*. <https://significado.com/responsabilidad/>
- Hernández-Sampieri, R y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Higuerey, E. (2018). *Feedback: ¿qué es y cuál es su importancia en las empresas?*. <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-feedback/>
- Ibáñez, C. (2022). *¿Qué es la rotación laboral y cómo afecta a tu empresa?*. <https://www.buk.co/blog/que-es-rotacion-de-personal-y-como-afecta-a-tu-empresa>
- Indeed. (2023). *Qué es el trabajo en equipo y colaborativo*. <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/trabajo-equipo-colaboracion>

- Indeed. (2023). *Qué es y qué hace un supervisor*. <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/como-encontrar-empleo/que-es-y-que-hace-un-supervisor>
- Informes de Expertos. (s. f.). *Mercado de Servicios de Limpieza, Tamaño, Cuota 2024-2032*.
<https://www.informesdeexpertos.com/informes/mercado-de-servicios-de-limpieza>
- LaborFox. (2021). *¿Cómo tener una buena relación con tus compañeros?*.
<https://laborfox.com/relacion-companeros-de-trabajo/>
- López, F. (2023). *El procedimiento de trabajo, clave para mejorar la seguridad en la empresa*. <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/procedimiento-trabajo-clave-mejorar-seguridad-empresa>
- Luna. (2023). *El salario: concepto, características y pago*. <https://payfit.com/es/contenido-practico/salario/>
- Mandomedio. (2021). *Rotación de personal interna y el capital humano*.
<https://mandomedio.com/peru/blog/rotacion-de-personal-interna-por-que-es-esencial-para-el-desarrollo-del-capital-humano/>
- Martinez, J. (2022). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo srl, ate, 2021*.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10165>
- Maza, V. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32370>
- Mendoza, J. et al. (2022). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia)*.

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642022000600157

Moliner, J. (2020). *¿Qué es la gestión de tareas y por qué la usan los líderes?*.

<https://www.joemoliner.com/blog/gestion-de-tareas/>

Ortega, C. (2018). *Rendimiento laboral: Qué es, cómo medirlo e impulsarlo.*

<https://www.questionpro.com/blog/es/rendimiento-laboral/>

Ortega, C. (2018). *Satisfacción en el trabajo: Qué es y cómo impulsarla.*

<https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-en-el-trabajo/>

Ortega, C. (2021). *Rendimiento laboral: Qué es, cómo medirlo e impulsarlo.*

<https://www.questionpro.com/blog/es/rendimiento-laboral/>

PandapéHR. (2021). *Rotación de personal: un síntoma del estado de salud de tu empresa.*

<https://www.pandape.com/blog/rotacion-personal/>

Paredes, P. et al. (2021). *Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados.*

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2528-79072021000200081&lng=es&nrm=i

Peiró, R. (2020). *Motivación: Qué es y qué tipos hay.*

<https://economipedia.com/definiciones/motivacion-2.html>

Peiró, R. (2021). *Comunicación.* <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>

Penachi, N. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal en institución pública (caso INDECI) año 2016.*

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11560>

- Pérez, J y Merino, M. (2008). *Rendimiento*. <https://definicion.de/rendimiento/>
- Pérez, J y Merino, M. (2021). *Condición de trabajo*. <https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>
- Pérez, J y Merino, M. (2021). *Participación*. <https://definicion.de/participacion/>
- Pluxee. (2023). *¿Qué son los beneficios laborales?*. <https://www.sodexo.com.ve/que-son-los-beneficios-laborales/>
- Redacción RPP. (2021). *Sector limpieza registra ingresos de hasta S/ 4,000 millones al año*. <https://rpp.pe/economia/economia/sector-limpieza-registra-ingresos-de-hasta-s-4000-millones-al-ano-coronavirus-en-peru-noticia-1326307>
- Robbins, S y Judge, T. (2011). *Comportamiento organizacional (13a. Ed.)*.
- Robledo, P. (2017). *Diferencias entre Procesos, Procedimientos e Instrucciones de Trabajo*. <https://albatian.com/es/blog/diferencias-entre-procesos-procedimientos-e-instrucciones-de-trabajo/>
- Rodríguez, S. (2010). *Determinación del tamaño de una muestra archivística*. <https://www.calameo.com/read/00257993899e3334782ea>
- Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>
- Sesame, A. (s. f.). *¿Qué son las condiciones de trabajo?*. <https://www.sesametime.com/assets/diccionario/condiciones-de-trabajo/>
- Stanton, W. (2007). *Fundamentos de Marketing*.

UpSpain. (2017). 4 pilares para mantener una buena relación con tus empleados.

<https://www.up-spain.com/blog/4-pilares-para-mantener-una-buena-relacion-con-tus-empleados/>

UpSpain. (2017). *Cómo tener buena relación con tus compañeros de trabajo.*

<https://www.up-spain.com/blog/como-tener-buena-relacion-con-tus-companeros-de-trabajo/>

Valenzuela, F. (2023). *Control horario de trabajadores: Todo sobre la nueva ley.*

<https://factorialhr.es/blog/nueva-ley-control-horario/>

Valle, M. (2022). *¿Qué son los beneficios laborales y por qué aplicarlos en tu empresa?.*

<https://www.buk.pe/blog/que-son-los-beneficios-laborales-y-por-que-aplicarlos-en-tu-empresa>

Vargas, F. (2022). *Condiciones de trabajo: ¿Qué son y cómo mejorarlas?.*

<https://runahr.com/mx/recursos/hr-management/condiciones-de-trabajo/>

Velásquez, V. (2022). *Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los*

colaboradores del área de administración en una institución del estado, sede callao

– 2021. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/16198>

Velázquez, A. (2018). *Desempeño laboral: Qué es, cómo medirlo y mejorarlo.*

<https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>

Velázquez, A. (2018). *Participación de empleados: Qué es y cómo crear un plan.*

<https://www.questionpro.com/blog/es/participacion-de-empleados/>

Vera, N. et al. (2018). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el*

servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180

Verde, R. (2021). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Plaza Vea de la Ciudad de Huánuco periodo 2021.*

<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6926>

Villacis, P. (2017). *Responsabilidades y tareas claras.*

<https://www.coachpepevillacis.com/blog/responsabilidades-y-tareas-claras-por-coach-pepe-villacis/>

APÉNDICE

Apéndice 1

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Estimados colaboradores, desde ya; permítame agradecerles por su tiempo para el llenado del presente cuestionario que forma parte de la investigación, *El clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao -2023*, que se lleva a cabo para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Gerencia en la Universidad Ricardo Palma.

Recordarles que la encuesta se realiza de manera anónima para poder asegurar la veracidad de las respuestas, no existen malas ni buenas respuestas; así que, siéntase libre de poder responder cada pregunta con una (X) la opción que corresponda a su criterio.

Instrucciones: Marque con (X) dentro de la casilla numerado de acuerdo a su criterio.

ESCALA DE LIKERT				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Preguntas	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
CLIMA ORGANIZACIONAL						
1	¿Se siente usted motivado dentro de la empresa para realizar su trabajo?					
2	¿Cuenta la empresa con vestidores adecuados?					
3	¿La empresa provee de materiales adecuados para la realización de su trabajo?					
4	¿La empresa provee equipos de protección personal adecuados para la realización de su trabajo?					
5	¿Considera usted que la empresa paga un salario acorde al mercado laboral en relación a su puesto de trabajo?					
6	¿Considera usted que su supervisor(a) toma en cuenta las ideas que aporta para mejorar el servicio de limpieza en su unidad?					
7	¿Considera usted que la empresa toma en cuenta su opinión cuando llama al área Recursos Humanos para brindar alguna información?					
8	¿Considera usted que el tiempo de espera por parte de su supervisor(a) para dar respuesta ante algún problema es el adecuado?					
9	¿Considera usted que el tiempo de espera es el adecuado ante temas de pago, faltas u reclamos hacia el área de Recursos Humanos?					
10	¿Considera usted que existe una relación adecuada con su supervisor(a)?					
11	¿Está de acuerdo con el trato recibido por su supervisor(a)?					
12	¿Considera usted que la empresa cumple plenamente con el pago de sus beneficios laborales de acuerdo a Ley?					
13	¿Está de acuerdo con los reconocimientos que brinda la empresa en días festivos?					
DESEMPEÑO LABORAL						
14	¿Usted considera que cumple adecuadamente con gran parte de las tareas asignadas por su supervisor(a)?					
15	¿Considera usted que el resultado de sus tareas realizadas es el adecuado?					
16	¿Está de acuerdo con el cambio de áreas que realiza su supervisor(a) en su unidad?					
17	¿Considera usted que es beneficioso el cambio de áreas para su experiencia laboral?					
18	¿Usted considera que ayuda a sus compañeros en las tareas asignadas durante el día?					
19	¿Considera usted que sus compañeros lo(a) ayudan en algunas tareas a realizar durante el día?					
20	¿Usted considera que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?					
21	¿Está de acuerdo con trabajar con sus compañeros en una misma área?					
22	¿Usted considera que cumple en gran parte con su horario de trabajo?					
23	¿Considera usted que la empresa cumple el horario laboral de acuerdo a Ley?					
24	¿Considera usted que la empresa cumple con capacitarlo en el procedimiento de limpieza y desinfección en su unidad?					
25	¿Usted considera que cumple completamente con el procedimiento de limpieza y desinfección al momento de realizar sus tareas diarias?					

Apéndice 2

Validación de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A COLABORADORAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA

N	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Subcategoría: Motivación								
1	¿Cuenta la empresa con vestidores adecuados?	X		X		X			
2	¿La empresa provee de materiales adecuados para la realización de su trabajo?	X		X		X			
3	¿La empresa provee equipos de protección personal adecuados para la realización de su trabajo?	X		X		X			
4	¿Considera usted que la empresa paga un salario acorde al mercado laboral en relación a su puesto de trabajo?	X		X		X			
	Subcategoría: Comunicación								
5	¿Considera usted que su supervisor(a) toma en cuenta las ideas que aporta para mejorar el servicio de limpieza en su unidad?	X		X		X			
6	¿Considera usted que la empresa toma en cuenta su opinión cuando llama a Recursos Humanos para brindar alguna información?	X		X		X			
7	¿Considera usted que el tiempo de espera por parte de su supervisor(a) para dar respuesta ante algún problema es el adecuado?	X		X		X			
8	¿Considera usted que el tiempo de espera es el adecuado ante temas de pago, faltas u reclamo hacia Recursos Humanos?	X		X		X			
	Subcategoría: Satisfacción								
9	¿Considera usted que existe una relación armónica con su supervisor(a)?	X		X		X			
10	¿Está de acuerdo con el trato recibido por su supervisor(a)?	X		X		X			
11	¿Considera usted que la empresa cumple plenamente con el pago de sus beneficios laborales de acuerdo a ley?	X		X		X			
12	¿Está de acuerdo con los reconocimientos que brinda la empresa en días festivos?	X		X		X			

	Subcategoría: Rendimiento							
13	¿Usted considera que cumple adecuadamente con gran parte de las tareas asignadas por su supervisor(a)?	X		X		X		
14	¿Considera usted que el resultado de sus tareas realizadas es el adecuado?	X		X		X		
15	¿Está de acuerdo con el cambio de áreas que realiza su supervisor(a) en su unidad?	X		X		X		
16	¿Considera usted que es beneficioso el cambio de áreas para su experiencia laboral?	X		X		X		
	Subcategoría: Trabajo en Equipo							
17	¿Usted considera que ayuda a sus compañeros en las tareas asignadas durante el día?	X		X		X		
18	¿Considera usted que sus compañeros lo(a) ayudan en algunas tareas a realizar durante el día?	X		X		X		
19	¿Usted considera que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
20	¿Está de acuerdo con trabajar con sus compañeros en una misma área?	X		X		X		
	Subcategoría: Responsabilidad							
21	¿Usted considera que cumple en gran parte con su horario de trabajo?	X		X		X		
22	¿Considera usted que la empresa hace cumplir el horario laboral de acuerdo a ley?	X		X		X		
23	¿Considera usted que la empresa cumple con capacitarlo sobre el procedimiento de limpieza y desinfección en su unidad?	X		X		X		
24	¿Usted considera que cumple completamente con el procedimiento de limpieza y desinfección al momento de realizar sus tareas diarias?	X		X		X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

13 de Octubre de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Mirella del Rosario Usóz Quiola*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
Mirella del Rosario Usóz Quiola
Nombre y Apellidos del evaluador:DNI: *45599359*

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A COLABORADORAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA

N	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Subcategoría: Motivación			✓		✓		Adición de pago de motivación	
1	¿Cuenta la empresa con vestidores adecuados?								
2	¿La empresa provee de materiales adecuados para la realización de su trabajo?	✓		✓		✓			
3	¿La empresa provee equipos de protección personal adecuados para la realización de su trabajo?	✓		✓		✓			
4	¿Considera usted que la empresa paga un salario acorde al mercado laboral en relación a su puesto de trabajo?	✓		✓		✓			
	Subcategoría: Comunicación								
5	¿Considera usted que su supervisor(a) toma en cuenta las ideas que aporta para mejorar el servicio de limpieza en su unidad?	✓		✓		✓			
6	¿Considera usted que la empresa llama a Recursos Humanos para brindar alguna información?	✓		✓		✓		agregar área	
7	¿Considera usted que el tiempo de espera por parte de su supervisor(a) para dar respuesta ante algún problema es el adecuado?	✓		✓		✓			
8	¿Considera usted que el tiempo de espera es el adecuado ante temas de pago, faltas u reclamos hacia Recursos Humanos?	✓		✓		✓		agregar "S"	
	Subcategoría: Satisfacción								
9	¿Considera usted que existe una relación armónica con su supervisor(a)?	✓		✓		✓		adecado	
10	¿Está de acuerdo con el trato recibido por su supervisor(a)?	✓							
11	¿Considera usted que la empresa cumple plenamente con el pago de sus beneficios laborales de acuerdo a ley?	✓		✓		✓		ley (regisito)	
12	¿Está de acuerdo con los reconocimientos que brinda la empresa en días festivos?	✓		✓		✓			

destruete
motivado
Se siente
motivado
dentro de la
organización
¿se cumple
su trabajo?

área

el área de

Subcategoría: Rendimiento							
13	¿Usted considera que cumple adecuadamente con gran parte de las tareas asignadas por su supervisor(a)?	✓	✓	✓			
14	¿Considera usted que el resultado de sus tareas realizadas es el adecuado?	✓	✓	✓			
15	¿Está de acuerdo con el cambio de áreas que realiza su supervisor(a) en su unidad?	✓	✓	✓			
16	¿Considera usted que es beneficioso el cambio de áreas para su experiencia laboral?	✓	✓	✓			
Subcategoría: Trabajo en Equipo							
17	¿Usted considera que ayuda a sus compañeros en las tareas asignadas durante el día?	✓	✓	✓			
18	¿Considera usted que sus compañeros lo(a) ayudan en algunas tareas a realizar durante el día?	✓	✓	✓			
19	¿Usted considera que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	✓	✓	✓			
20	¿Está de acuerdo con trabajar con sus compañeros en una misma área?	✓	✓	✓			
Subcategoría: Responsabilidad							
21	¿Usted considera que cumple en gran parte con su horario de trabajo?	✓	✓	✓			
22	¿Considera usted que la empresa hace cumple el horario laboral de acuerdo a ley?	✓	✓	✓	✓	Cumple	
23	¿Considera usted que la empresa cumple con capacitarlo sobre el procedimiento de limpieza y desinfección en su unidad?	✓	✓	✓			
24	¿Usted considera que cumple completamente con el procedimiento de limpieza y desinfección al momento de realizar sus tareas diarias?	✓	✓	✓			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
 No aplicable

04 octubre
 de de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: CASAS QUISPE, MARIA ISABEL.
 Especialidad del evaluador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

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

Nombre y Apellidos del evaluador: MARIA ISABEL CASAS QUISPE
 DNI: 45705128

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A
COLABORADORAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA**

N	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Subcategoría: Motivación								
1	¿Cuenta la empresa con vestidores adecuados?	X		X		X			
2	¿La empresa provee de materiales adecuados para la realización de su trabajo?	X		X		X			
3	¿La empresa provee equipos de protección personal adecuados para la realización de su trabajo?	X		X		X			
4	¿Considera usted que la empresa paga un salario acorde al mercado laboral en relación a su puesto de trabajo?	X		X		X			
	Subcategoría: Comunicación								
5	¿Considera usted que su supervisor(a) toma en cuenta las ideas que aporta para mejorar el servicio de limpieza en su unidad?	X		X		X			
6	¿Considera usted que la empresa toma en cuenta su opinión cuando llama a Recursos Humanos para brindar alguna información?	X		X		X			
7	¿Considera usted que el tiempo de espera por parte de su supervisor(a) para dar respuesta ante algún problema es el adecuado?	X		X		X			
8	¿Considera usted que el tiempo de espera es el adecuado ante temas de pago, faltas u reclamo hacia Recursos Humanos?	X		X		X			
	Subcategoría: Satisfacción								
9	¿Considera usted que existe una relación armónica con su supervisor(a)?	X		X		X			
10	¿Está de acuerdo con el trato recibido por su supervisor(a)?	X		X		X			
11	¿Considera usted que la empresa cumple plenamente con el pago de sus beneficios laborales de acuerdo a ley?	X		X		X			
12	¿Está de acuerdo con los reconocimientos que brinda la empresa en días festivos?	X		X		X			

	Subcategoría: Rendimiento							
13	¿Usted considera que cumple adecuadamente con gran parte de las tareas asignadas por su supervisor(a)?	X	X	X				
14	¿Considera usted que el resultado de sus tareas realizadas es el adecuado?	X	X	X				
15	¿Está de acuerdo con el cambio de áreas que realiza su supervisor(a) en su unidad?	X	X	X				
16	¿Considera usted que es beneficioso el cambio de áreas para su experiencia laboral?	X	X	X				
	Subcategoría: Trabajo en Equipo							
17	¿Usted considera que ayuda a sus compañeros en las tareas asignadas durante el día?	X	X	X				
18	¿Considera usted que sus compañeros lo(a) ayudan en algunas tareas a realizar durante el día?	X	X	X				
19	¿Usted considera que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	X	X	X				
20	¿Está de acuerdo con trabajar con sus compañeros en una misma área?	X	X	X				
	Subcategoría: Responsabilidad							
21	¿Usted considera que cumple en gran parte con su horario de trabajo?	X	X	X				
22	¿Considera usted que la empresa hace cumplir el horario laboral de acuerdo a ley?	X	X	X				
23	¿Considera usted que la empresa cumple con capacitarlo sobre el procedimiento de limpieza y desinfección en su unidad?	X	X	X				
24	¿Usted considera que cumple completamente con el procedimiento de limpieza y desinfección al momento de realizar sus tareas diarias?	X	X	X				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
No aplicable

04 de octubre de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Fernando Luis Marquez Condoso
Especialidad del evaluador: Docente**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

Nombre y Apellidos del evaluador: Fernando Luis Marquez Condoso
DNI: 44791420

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A
COLABORADORAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA**

N	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Subcategoría: Motivación								
1	¿Cuenta la empresa con vestidores adecuados?	X		X		X			
2	¿La empresa provee de materiales adecuados para la realización de su trabajo?	X		X		X			
3	¿La empresa provee equipos de protección personal adecuados para la realización de su trabajo?	X		X		X			
4	¿Considera usted que la empresa paga un salario acorde al mercado laboral en relación a su puesto de trabajo?	X		X		X			
	Subcategoría: Comunicación								
5	¿Considera usted que su supervisor(a) toma en cuenta las ideas que aporta para mejorar el servicio de limpieza en su unidad?	X		X		X			
6	¿Considera usted que la empresa toma en cuenta su opinión cuando llama a Recursos Humanos para brindar alguna información?	X		X		X			
7	¿Considera usted que el tiempo de espera por parte de su supervisor(a) para dar respuesta ante algún problema es el adecuado?	X		X		X			
8	¿Considera usted que el tiempo de espera es el adecuado ante temas de pago, faltas u reclamo hacia Recursos Humanos?	X		X		X			
	Subcategoría: Satisfacción								
9	¿Considera usted que existe una relación armónica con su supervisor(a)?	X		X		X			
10	¿Está de acuerdo con el trato recibido por su supervisor(a)?	X		X		X			
11	¿Considera usted que la empresa cumple plenamente con el pago de sus beneficios laborales de acuerdo a ley?	X		X		X			
12	¿Está de acuerdo con los reconocimientos que brinda la empresa en días festivos?	X		X		X			

	Subcategoría: Rendimiento								
13	¿Usted considera que cumple adecuadamente con gran parte de las tareas asignadas por su supervisor(a)?	X	X	X					
14	¿Considera usted que el resultado de sus tareas realizadas es el adecuado?	X	X	X					
15	¿Está de acuerdo con el cambio de áreas que realiza su supervisor(a) en su unidad?	X	X	X					
16	¿Considera usted que es beneficioso el cambio de áreas para su experiencia laboral?	X	X	X					
	Subcategoría: Trabajo en Equipo								
17	¿Usted considera que ayuda a sus compañeros en las tareas asignadas durante el día?	X	X	X					
18	¿Considera usted que sus compañeros lo(a) ayudan en algunas tareas a realizar durante el día?	X	X	X					
19	¿Usted considera que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	X	X	X					
20	¿Está de acuerdo con trabajar con sus compañeros en una misma área?	X	X	X					
	Subcategoría: Responsabilidad								
21	¿Usted considera que cumple en gran parte con su horario de trabajo?	X	X	X					
22	¿Considera usted que la empresa hace cumplir el horario laboral de acuerdo a ley?	X	X	X					
23	¿Considera usted que la empresa cumple con capacitarlo sobre el procedimiento de limpieza y desinfección en su unidad?	X	X	X					
24	¿Usted considera que cumple completamente con el procedimiento de limpieza y desinfección al momento de realizar sus tareas diarias?	X	X	X					

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

..... de 4 de Octubre..... de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Yolanda Cabrejos Hiramis
Especialidad del evaluador: Docente**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

Nombre y Apellidos del evaluador:

DNI: 41977473

Yolanda Cabrejos Hiramis

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A
COLABORADORAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA**

N	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
	Subcategoría: Motivación	x		x		x			
1	¿Cuenta la empresa con vestidores adecuados?	x		x		x			
2	¿La empresa provee de materiales adecuados para la realización de su trabajo?	x		x		x			
3	¿La empresa provee equipos de protección personal adecuados para la realización de su trabajo?	x		x		x			
4	¿Considera usted que la empresa paga un salario acorde al mercado laboral en relación a su puesto de trabajo?	x		x		x			
	Subcategoría: Comunicación								
5	¿Considera usted que su supervisor(a) toma en cuenta las ideas que aporta para mejorar el servicio de limpieza en su unidad?	x		x		x			
6	¿Considera usted que la empresa toma en cuenta su opinión cuando llama a Recursos Humanos para brindar alguna información?	x		x		x			
7	¿Considera usted que el tiempo de espera por parte de su supervisor(a) para dar respuesta ante algún problema es el adecuado?	x		x		x			
8	¿Considera usted que el tiempo de espera es el adecuado ante temas de pago, faltas u reclamo hacia Recursos Humanos?	x		x		x			
	Subcategoría: Satisfacción								
9	¿Considera usted que existe una relación armónica con su supervisor(a)?	x		x		x			
10	¿Está de acuerdo con el trato recibido por su supervisor(a)?	x		x		x			
11	¿Considera usted que la empresa cumple plenamente con el pago de sus beneficios laborales de acuerdo a ley?	x		x		x			
12	¿Está de acuerdo con los reconocimientos que brinda la empresa en días festivos?	x		x		x			

	Subcategoría: Rendimiento								
13	¿Usted considera que cumple adecuadamente con gran parte de las tareas asignadas por su supervisor(a)?	x		x		x			
14	¿Considera usted que el resultado de sus tareas realizadas es el adecuado?	x		x		x			
15	¿Está de acuerdo con el cambio de áreas que realiza su supervisor(a) en su unidad?	x		x		x			
16	¿Considera usted que es beneficioso el cambio de áreas para su experiencia laboral?	x		x		x			
	Subcategoría: Trabajo en Equipo								
17	¿Usted considera que ayuda a sus compañeros en las tareas asignadas durante el día?	x		x		x			
18	¿Considera usted que sus compañeros lo(a) ayudan en algunas tareas a realizar durante el día?	x		x		x			
19	¿Usted considera que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	x		x		x			
20	¿Está de acuerdo con trabajar con sus compañeros en una misma área?	x		x		x			
	Subcategoría: Responsabilidad								
21	¿Usted considera que cumple en gran parte con su horario de trabajo?	x		x		x			
22	¿Considera usted que la empresa hace cumplir el horario laboral de acuerdo a ley?	x		x		x			
23	¿Considera usted que la empresa cumple con capacitarlo sobre el procedimiento de limpieza y desinfección en su unidad?	x		x		x			
24	¿Usted considera que cumple completamente con el procedimiento de limpieza y desinfección al momento de realizar sus tareas diarias?	x		x		x			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
No aplicable

.15.... deoctubre..... de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Liz Beni Pacheco Pumaleque

Especialidad del evaluador: Mg. Administración con mención en gestión empresarial

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

Nombre y Apellidos del evaluador: Liz Beni Pacheco Pumaleque

DNI: 44000401

Apéndice 3

Matriz lógica de consistencia “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao -2023”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Método
<p>Problema General: ¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023?</p> <p>Problemas específicos: - ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023? - ¿Cuál es la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023? - ¿Qué influencia tiene la satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023?</p>	<p>Objetivo General: Analizar de qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.</p> <p>Objetivos específicos: -Determinar como la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023. -Detallar cual es la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023. -Identificar qué influencia tiene la satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.</p>	<p>Hipótesis General: El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: -La motivación influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023. -La comunicación influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023. -La satisfacción influye favorablemente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios de limpieza en el distrito del Callao - 2023.</p>	<p>Clima Organizacional</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>Motivación</p> <p>Comunicación</p> <p>Satisfacción</p> <p>Rendimiento</p> <p>Trabajo en Equipo</p> <p>Responsabilidad</p>	<p>Tipo y enfoque de investigación: Aplicada con enfoque cuantitativo.</p> <p>Método: Método hipotético – deductivo.</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental, transversal y correlacional</p> <p>Población: colaboradores que prestan el servicio de limpieza de la empresa materia de estudio, 191 en total.</p> <p>Muestra: Corresponde a una muestra probabilística, 128 determinado según el cálculo.</p> <p>Instrumento de recogida de datos: Encuesta – Escala de Likert.</p>

Apéndice 4

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Clima Organizacional	Motivación	Condiciones laborales
		Salario
	Comunicación	Participación
		Tiempo de respuesta
	Satisfacción	Relación con sus supervisores
		Beneficios laborales
Desempeño Laboral	Rendimiento	Cumplimiento de las tareas
		Rotación interna
	Trabajo en Equipo	Colaboración en las tareas
		Relación entre colaboradores
	Responsabilidad	Cumplimiento del horario
		Cumplimiento del procedimiento

Matriz de la variable Clima organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala			
Clima Organizacional (Variable Independiente)	Según Ortega (2021) define el clima organizacional como un conjunto de atributos medibles del espacio de trabajo percibidos de forma indirecta o directamente por las personas que trabajan en ese entorno, lo cual influye en su motivación y comportamiento.	El clima organizacional es el entorno en el cual el colaborador realiza sus actividades diarias y que puede ser percibido de manera positiva o negativa por él mismo. Lo cual influye en su comportamiento y actitud frente a su puesto de trabajo. Este entorno es creado también por las emociones de los colaboradores frente a sus tareas diarias, reflejando así un entorno positivo o negativo.		Condiciones laborales	1-4				
				Motivación					
						Salario	5		
							Participación	6-7	
						Comunicación			Escala de Likert
							Tiempo de respuesta	8-9	
							Relación con sus supervisores	10-11	
			Satisfacción						
				Beneficios laborales	12-13				

Matriz de la variable Desempeño laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desempeño Laboral (Variable Dependiente)	De acuerdo con Andrés (2019), cuando se habla de desempeño laboral, se hace referencia a la calidad del servicio o trabajo que brinda el colaborador dentro de la organización. Desde las habilidades profesionales hasta las habilidades interpersonales, todo lo que impacta directamente en los resultados de la empresa.	El desempeño laboral viene dado por las características con las que cada colaborador realiza sus tareas individuales o grupales, y las cuales se diferencian de otros colaboradores. Estas características se ven reflejadas en la empresa como el cumplimiento de los objetivos de la mejor manera posible. Al realizar una tarea de forma distinta al procedimiento habitual y con mejores resultados y productividad, provoca que el colaborador tenga un rendimiento diferenciado y habilidades distintas de otros, para la realización de sus funciones. Esto también se denomina desempeño laboral porque se cumplen los objetivos de una manera distinta pero mejor y a favor de la organización.	Rendimiento	Cumplimiento de las tareas	14-15	Escala de Likert
				Rotación interna	16-17	
			Trabajo en Equipo	Colaboración en las tareas	18-19	
				Relación entre colaboradores	20-21	
			Responsabilidad	Cumplimiento del horario	22-23	
				Cumplimiento del procedimiento	24-25	