



# **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

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

**El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global.**

**TESIS**

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

**AUTORA**

**PRADO ENRIQUEZ, KYRIE ENMANUELA  
ORCID: 0009-0009-7473-5708**

**ASESORA**

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

**Lima, Perú**

**2023**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de la autora**

Prado Enriquez, Kyrie Enmanuela

Tipo de documento de identidad de la AUTORA: DNI

Número de documento de identidad de la AUTORA: 70448502

### **Datos de asesora**

Casas Quispe, María Isabel

Tipo de documento de identidad de la AESORA: DNI

Número de documento de identidad de la ASESORA: 45705128

### **Datos del jurado**

**JURADO 1:** Márquez Peirano, Alejandro Andres; DNI: 07704715; ORCID: 0000-002-9681-0141.

**JURADO 2:** Escalante Flores, Jorge Luis; DNI: 07704715; ORCID: 0000-0002-9681-0141

**JURADO 3:** Mendez Vicuña, Carlos Alberto; DNI: 07128084; ORCID: 0000-0001-7809-5781

**JURADO 4:** Huanca Flores, Modesto Roberto; DNI: 25540517; ORCID: 0000-0001-5993-1107

### **Datos de la investigación**

**Campo del conocimiento OCDE:** 5.02.04

**Código del programa:** 416016

## **DEDICATORIA**

A Dios, por su bendición y por guiar mis pasos.

A mis padres Manuel y Nerida, por su apoyo y amor incondicional en este camino y ser mis dos más grandes inspiraciones. A mis familiares y amigos por sus palabras de aliento y motivación.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres Manuel y Nerida, por confiar en mí y alentarme a no rendirme pese a las adversidades. A mi asesora Isabel Casas, por su constante dedicación e impulso a lo largo del desarrollo de esta investigación.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con perspectiva global”, se realizó con el objetivo de determinar la relación entre ambas variables. La primera variable denominada clima laboral y la segunda variable denominada desempeño laboral.

La investigación objeto de estudio está conformada por seis capítulos. A continuación, se detallan cada uno de ellos.

**CAPÍTULO I “Planteamiento del Estudio”.** Se describen la descripción de la realidad problemática (planteamiento del problema, el diagnóstico, el pronóstico y el control de pronóstico), la formulación del problema (principal y secundarios), los objetivos (general y específicos), la justificación e importancia de la investigación (justificación teórica, práctica y metodológica) y el alcance y limitaciones.

**CAPÍTULO II “Marco Teórico – Conceptual”.** Se describen los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas – científicas (marco histórico, legal y teórico), el estado del arte y la definición de términos básicos.

**CAPÍTULO III “Hipótesis y Variables”.** Se describen la hipótesis (general y específicos) y las variables de estudio y su operacionalización, la matriz de operacionalización de variables y la matriz lógica de consistencia.

**CAPÍTULO IV “Metodología”.** Se describen el tipo, método, alcance, corte y enfoque de investigación, el diseño, la población (censo), finalmente los instrumentos de obtención de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de los datos.

**CAPÍTULO V “Discusión y Resultados”.** Se describen el análisis e interpretación de los resultados, contrastación de hipótesis, discusión de resultados, benchmarking y cronograma de actividades para la mejora continua.

**CAPÍTULO VI “Conclusiones y Recomendaciones”.** Se describen las conclusiones y recomendaciones.

## ÍNDICE

1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1. Formulación del Problema .....	1
1.1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.2. Problema principal .....	8
1.1.3. Problemas secundarios.....	8
1.2. Objetivos generales y específicos .....	9
1.2.1. Objetivo general.....	9
1.2.2. Objetivos específicos .....	9
1.3. Justificación o importancia del estudio .....	10
1.3.1. Justificación .....	10
1.3.2. Importancia .....	10
1.4. Alcance y Limitaciones.....	11
1.4.1. Alcance .....	11
1.4.2. Limitaciones.....	11
2. MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL.....	12
2.1. Antecedentes de la investigación .....	12
2.1.1. Antecedentes Nacionales .....	12

2.2.	Bases teóricas-científicas .....	17
2.2.1.	Marco Histórico .....	17
2.2.2.	Marco Legal .....	25
2.2.3.	Marco Teórico.....	26
2.3.	Estado del Arte .....	35
2.4.	Definición de términos básicos .....	37
2.4.1.	Clima Organizacional .....	37
2.4.2.	Desempeño Laboral .....	37
2.4.3.	Ambiente Físico .....	38
2.4.4.	Características Estructurales .....	38
2.4.5.	Ambiente Social.....	38
2.4.6.	Comportamiento Organizacional .....	39
2.4.7.	Orientación de resultados.....	39
2.4.8.	Relaciones Interpersonales.....	40
2.4.9.	Iniciativa .....	40
2.4.10.	Trabajo en equipo .....	41
3.	HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	50
3.1.	Hipótesis y/o supuestos básicos .....	50
3.1.1.	Hipótesis General.....	50
3.1.2.	Hipótesis Específicas .....	50

3.2.	Las variables de estudio y su operacionalización.....	51
3.2.1	Matriz de operacionalización de variables .....	53
3.3.	Matriz lógica de consistencia .....	55
4.	MÉTODO .....	58
4.1.	Tipo, método, alcance, corte y enfoque de investigación. ....	58
4.1.1.	Tipo de investigación .....	58
4.1.2.	Método de investigación .....	58
4.1.3.	Alcance de investigación.....	58
4.1.4.	Corte de investigación.....	59
4.1.5.	Enfoque de investigación .....	59
4.2.	Diseño.....	59
4.3.	Población, censo.....	60
4.3.1.	Población.....	60
4.3.2.	Censo.....	60
4.4.	Instrumentos de obtención de datos .....	60
4.4.1.	Validez del instrumento .....	62
4.4.2.	Confiablez del instrumento.....	63
4.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	65
4.6.	Procedimiento de ejecución de estudio .....	65
5.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	67

5.1.	Análisis e interpretación de los resultados .....	67
5.1.1.	Análisis e interpretación de los resultados sociodemográficos y descriptivos.....	67
5.1.2.	Análisis e interpretación de los resultados inferenciales.....	96
5.2.	Contrastación de hipótesis específicas: .....	98
5.3.	Discusión de resultados .....	107
5.5.	Cronograma de actividades para la de Mejora continua .....	115
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	119
6.1.	Conclusiones: objetivos, hipótesis .....	119
6.2.	Recomendaciones.....	121
	REFERENCIAS.....	122
	APÉNDICES.....	128

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Matriz Foda Cruzado .....	6
<b>Tabla 2:</b> Variables de estudio y su Operacionalización .....	52
<b>Tabla 3:</b> Matriz de Operacionalización de Variables .....	54
<b>Tabla 4:</b> Matriz Lógica de Consistencia.....	56
<b>Tabla 5:</b> Categorización de la Variable Clima Laboral.....	61
<b>Tabla 6:</b> Categorización de la Variable Desempeño Laboral .....	61
<b>Tabla 7:</b> Juicio de Expertos .....	62
<b>Tabla 8:</b> Resumen de procesamiento de casos .....	63
<b>Tabla 9:</b> Coeficiente de Alfa de Cronbach.....	64
<b>Tabla 10:</b> Estadísticas de total de elemento .....	64
<b>Tabla 11:</b> Resultados Sociodemográficos: Género .....	67
<b>Tabla 12:</b> Resultados Sociodemográficos: Edad.....	68
<b>Tabla 13:</b> Resultados Sociodemográficos: Nivel de Estudios.....	68
<b>Tabla 14:</b> Resultados Descriptivos P.01 ¿Me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo?.....	69
<b>Tabla 15:</b> Resultados Descriptivos P.02 ¿Considero que las instalaciones de la empresa son adecuadas para trabajar?.....	70
<b>Tabla 16:</b> Resultados Descriptivos P.03 ¿Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mis funciones de trabajo? .....	71
<b>Tabla 17:</b> Resultados Descriptivos P.04 ¿Considero que el tamaño de la empresa es adecuado para trabajar? .....	72
<b>Tabla 18:</b> Resultados Descriptivo P.05 ¿Considera que en la empresa está claramente definida la misión y visión?.....	73

<b>Tabla 19:</b> Resultados Descriptivos P.06 ¿La dirección expone los objetivos de la empresa de manera clara?.....	74
<b>Tabla 20:</b> Resultados Descriptivos P.07 ¿Me siento capaz de resolver los conflictos de manera constructiva? .....	75
<b>Tabla 21:</b> Resultados Descriptivos P.08 ¿Considero importante mantener una buena relación con mis compañeros de trabajo y superiores? .....	76
<b>Tabla 22:</b> Resultados Descriptivos P.09 ¿Considero que mis superiores tienen una comunicación efectiva? .....	77
<b>Tabla 23:</b> Resultados Descriptivos P.10 ¿La empresa realiza talleres de salud, seguridad y bienestar? ...	78
<b>Tabla 24:</b> Resultados Descriptivos P.11 ¿Me siento capaz de realizar mis tareas con éxito? .....	79
<b>Tabla 25:</b> Resultados Descriptivos P.12 ¿Me siento motivado/a para desempeñar mis funciones? .....	80
<b>Tabla 26:</b> Resultados Descriptivos P.13 ¿Tengo expectativas positivas sobre mi futuro en la empresa? .	81
<b>Tabla 27:</b> Resultados Descriptivos P.14 ¿Ha faltado mucho al trabajo en los últimos 3 meses? .....	82
<b>Tabla 28:</b> Resultados Descriptivos P.15 ¿Considero que la frecuente rotación de personal ha afectado en la productividad de la empresa?.....	83
<b>Tabla 29:</b> Resultados Descriptivos P.16 ¿Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y desarrollo profesional? .....	84
<b>Tabla 30:</b> Resultados Descriptivos P.17 ¿Sufro de un alto nivel de estrés debido a la exigencia de trabajo? .....	85
<b>Tabla 31:</b> Resultados Descriptivos P.18 ¿Cumplo con los objetivos establecidos por la empresa? .....	86
<b>Tabla 32:</b> Resultados Descriptivos P.19 ¿Realizo las metas propuestas?.....	87
<b>Tabla 33:</b> Resultados Descriptivos P.20 ¿Valoro la importancia de mi trabajo dentro de la empresa? .....	88
<b>Tabla 34:</b> Resultados Descriptivos P.21 ¿Considero que manejo bien mis habilidades interpersonales? .	89
<b>Tabla 35:</b> Resultados Descriptivos P.22 ¿Considero que existe el respeto mutuo en la empresa, tanto entre trabajadores como supervisores .....	90

<b>Tabla 36:</b> Resultados Descriptivos P.23 ¿Considero que propongo ideas innovadoras que ayuden al logro de los objetivos en la empresa?.....	91
<b>Tabla 37:</b> Resultados Descriptivos P.24 ¿Tomo decisiones oportunas que ayudan en los objetivos de la empresa? .....	92
<b>Tabla 38:</b> Resultados Descriptivos P.25 ¿Apoyo a mis compañeros de trabajo?.....	93
<b>Tabla 39:</b> Resultados Descriptivos P.26 ¿Siento que formo parte de un equipo de trabajo hacia una meta común?.....	94
<b>Tabla 40:</b> Resultados Descriptivos P.27 ¿Me siento comprometido con mi equipo de trabajo? .....	96
<b>Tabla 41:</b> Resumen de procesamiento de casos de las variables Clima Laboral y Desempeño Laboral ...	97
<b>Tabla 42:</b> Pruebas de Chi-cuadrado de las variables Clima Laboral y Desempeño Laboral .....	97
<b>Tabla 43:</b> Medidas simétricas de las variables Clima Laboral y Desempeño Laboral.....	98
<b>Tabla 44:</b> Resumen de procesamiento de casos de Ambiente Físico y Desempeño Laboral.....	99
<b>Tabla 45:</b> Pruebas de Chi-cuadrado de Ambiente Físico y Desempeño Laboral .....	99
<b>Tabla 46:</b> Medidas Simétricas de Ambiente Físico y Desempeño Laboral .....	100
<b>Tabla 47:</b> Resumen de procesamiento de casos de Características estructurales y Desempeño laboral ...	100
<b>Tabla 48:</b> Pruebas de Chi-cuadrado de Características estructurales y Desempeño Laboral.....	101
<b>Tabla 49:</b> Medidas simétricas de Características Estructurales y Desempeño Laboral .....	101
<b>Tabla 50:</b> Resumen de procesamiento de casos de Ambiente Social y Desempeño Laboral.....	102
<b>Tabla 51:</b> Pruebas de Chi-cuadrado de Ambiente Social y Desempeño Laboral.....	102
<b>Tabla 52:</b> Medidas simétricas de Ambiente Social y Desempeño Laboral .....	103
<b>Tabla 53:</b> Resumen de procesamiento de casos de Características Personales y Desempeño Laboral ...	104
<b>Tabla 54:</b> Pruebas de Chi-cuadrado de Características Personales y Desempeño Laboral .....	104
<b>Tabla 55:</b> Medidas simétricas de Características Personales y Desempeño Laboral.....	105

<b>Tabla 56:</b> Resumen de procesamiento de casos de Comportamiento Organizacional y Desempeño Laboral .....	105
<b>Tabla 57:</b> Pruebas de Chi-cuadrado de Comportamiento Organizacional y Desempeño Laboral .....	106
<b>Tabla 58:</b> Medidas simétricas de Comportamiento Organizacional y Desempeño Laboral .....	106

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Conceptos pragmáticos de la Psicología.....	20
<b>Figura 2:</b> Necesidades Humanas según Maslow.....	22
<b>Figura 3:</b> Escala de Likert.....	62
<b>Figura 4:</b> Resultados Sociodemográficos: Género.....	67
<b>Figura 5:</b> Resultados Sociodemográficos: Edad .....	68
<b>Figura 6:</b> Resultados Sociodemográficos: Nivel de Estudios .....	69
<b>Figura 7:</b> Resultados Descriptivos P.01 ¿Me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo? .....	70
<b>Figura 8:</b> Resultados Descriptivos P.02 ¿Considero que las instalaciones de la empresa son adecuadas para trabajar?.....	71
<b>Figura 9:</b> Resultados Descriptivos P.03 ¿Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mis funciones de trabajo? .....	72
<b>Figura 10:</b> Resultados Descriptivos P.04 ¿Considero que el tamaño de la empresa es adecuado para trabajar? .....	73
<b>Figura 11:</b> Resultados Descriptivo P.05 ¿Considera que en la empresa está claramente definida la misión y visión?.....	74
<b>Figura 12:</b> Resultados Descriptivos P.06 ¿La dirección expone los objetivos de la empresa de manera clara? .....	75
<b>Figura 13:</b> Resultados Descriptivos P.07 ¿Me siento capaz de resolver los conflictos de manera constructiva? .....	76
<b>Figura 14:</b> Resultados Descriptivos P.08 ¿Considero importante mantener una buena relación con mis compañeros de trabajo y superiores? .....	77
<b>Figura 15:</b> Resultados Descriptivos P.09 ¿Considero que mis superiores tienen una comunicación efectiva?.....	78
<b>Figura 16:</b> Resultados Descriptivos P.10 ¿La empresa realiza talleres de salud, seguridad y bienestar?..	79

<b>Figura 17:</b> Resultados Descriptivos P.11 ¿Me siento capaz de realizar mis tareas con éxito? .....	80
<b>Figura 18:</b> Resultados Descriptivos P.12 ¿Me siento motivado/a para desempeñar mis funciones? .....	81
<b>Figura 19:</b> Resultados Descriptivos P.13 ¿Tengo expectativas positivas sobre mi futuro en la empresa? .....	82
<b>Figura 20:</b> Resultados Descriptivos P.14 ¿Ha faltado mucho al trabajo en los últimos 3 meses? .....	83
<b>Figura 21:</b> Resultados Descriptivos P.15 ¿Considero que la frecuente rotación de personal ha afectado en la productividad de la empresa? .....	84
<b>Figura 22:</b> Resultados Descriptivos P.16 ¿Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y desarrollo profesional? .....	85
<b>Figura 23:</b> Resultados Descriptivos P.17 ¿Sufro de un alto nivel de estrés debido a la exigencia de trabajo? .....	86
<b>Figura 24:</b> Resultados Descriptivos P.18 ¿Cumplo con los objetivos establecidos por la empresa? .....	87
<b>Figura 25:</b> Resultados Descriptivos P.19 ¿Realizo las metas propuestas? .....	88
<b>Figura 26:</b> Resultados Descriptivos P.20 ¿Valoro la importancia de mi trabajo dentro de la empresa? ..	89
<b>Figura 27:</b> Resultados Descriptivos P.21 ¿Considero que manejo bien mis habilidades interpersonales? ..	90
<b>Figura 28:</b> Resultados Descriptivos P.22 ¿Considero que existe el respeto mutuo en la empresa, tanto entre trabajadores como supervisores .....	91
<b>Figura 29:</b> Resultados Descriptivos P.23 ¿Considero que propongo ideas innovadoras que ayuden al logro de los objetivos en la empresa? .....	92
<b>Figura 30:</b> Resultados Descriptivos P.24 ¿Tomo decisiones oportunas que ayudan en los objetivos de la empresa? .....	93
<b>Figura 31:</b> Resultados Descriptivos P.25 ¿Apoyo a mis compañeros de trabajo? .....	94
<b>Figura 32:</b> Resultados Descriptivos P.26 ¿Siento que formo parte de un equipo de trabajo hacia una meta común? .....	95
<b>Figura 33:</b> Resultados Descriptivos P.27 ¿Me siento comprometido con mi equipo de trabajo? .....	96

## ÍNDICE DE APÉNDICES

<b>Apéndice 1:</b> Ficha Sociodemográfica - Cuestionario.....	128
<b>Apéndice 2:</b> Cuestionario .....	129
<b>Apéndice 3:</b> Validación de Juicio de Expertos – Dr.. Jorge Luis Escalante.....	132
<b>Apéndice 4:</b> Validación de Juicio de Expertos - Mg. Luis Yto.....	133
<b>Apéndice 5:</b> Validación de Juicio de Expertos - Mg. Aurelio Huaccha.....	134
<b>Apéndice 6:</b> Benchmarking Internacional .....	135
<b>Apéndice 7:</b> Benchmarking Nacional .....	137
<b>Apéndice 8:</b> Cronograma de Actividades para la Mejora – Dimensiones del Clima Laboral.....	139
<b>Apéndice 9:</b> Cronograma de Actividades para la Mejora – Dimensiones del Desempeño Laboral.....	141
<b>Apéndice 10:</b> Cotizaciones sobre las Propuestas.....	142
<b>Apéndice 11:</b> Precios referenciales encontrados por la Web .....	145
<b>Apéndice 12:</b> Diapositivas .....	148

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global” se desarrolló con la intención de determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral a fin de proporcionar posibles soluciones de mejora hacia la empresa objeto de estudio.

El tipo de investigación fue aplicada basado en un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo – correlacional y con el método hipotético – deductivo. El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal.

Para la investigación se seleccionó como población a 67 colaboradores, siendo considerados como censo y a los cuales se les aplicó un cuestionario como instrumento, basado en 27 preguntas y que finalmente fueron usados para la recopilación de los datos.

Se utilizaron técnicas de procesamiento de análisis de datos como el programa estadístico SPSS mediante la prueba estadística Chi-cuadrado, lo cual, a través de los resultados obtenidos, determinaron que existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de la empresa mecánico automotriz.

Por último, se elaboraron las respectivas conclusiones y recomendaciones.

**Palabras claves:** clima laboral, desempeño laboral, ambiente físico, ambiente social, comportamiento organizacional, trabajo en equipo.

#### ABSTRACT

The present research work entitled "Work Environment and Its Relationship with Job Performance of Employees in an Automotive Mechanical Company in Lima 2023, with a Global Focus" was developed with the intention of determining the relationship between work environment and job performance in order to provide possible improvement solutions for the company under study.

The research was applied in nature, based on a quantitative approach, with a descriptive-correlational scope and a hypothetical-deductive method. The research design was non-experimental and cross-sectional.

For the study, a population of 67 employees was selected, considered as a census, and a questionnaire consisting of 27 questions was administered as the instrument for data collection.

Data analysis techniques, such as the SPSS statistical program, were used, employing the Chi-square statistical test. Through the obtained results, it was determined that there is a significant relationship between work environment and job performance in the automotive mechanical company.

Finally, the respective conclusions and recommendations were developed.

**Keywords:** work environment, job performance, physical environment, social environment, organizational behavior, teamwork.

## RÉSUMÉ

Le présent travail de recherche, intitulé "Le climat de travail et sa relation avec la performance des employés d'une entreprise de mécanique automobile à Lima 2023, avec une perspective globale", a été réalisé dans le but de déterminer la relation entre le climat de travail et la performance professionnelle afin de fournir des solutions d'amélioration possibles pour l'entreprise étudiée.

Il s'agit d'une recherche appliquée reposant sur une approche quantitative, avec une portée descriptive-corrélacionnelle et une méthode hypothético-déductive. La conception de la recherche était non expérimentale et transversale.

Pour l'étude, une population de 67 employés a été sélectionnée, considérée comme un recensement, et un questionnaire comprenant 27 questions a été administré en tant qu'instrument de collecte de données.

Des techniques d'analyse des données ont été utilisées, telles que le logiciel statistique SPSS et le test statistique du chi carré. Les résultats obtenus ont démontré l'existence d'une relation significative entre le climat de travail et la performance professionnelle au sein de l'entreprise de mécanique automobile.

Enfin, les conclusions et recommandations respectives ont été élaborées.

**Mots clés** : climat de travail, performance professionnelle, environnement physique, environnement social, comportement organisationnel, travail d'équipe.

## CAPITULO I

### 1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

#### 1.1. Formulación del Problema

##### 1.1.1. Planteamiento del problema

Estamos experimentando un proceso de creciente globalización en donde los procesos y cambios, el implemento de nuevas tecnologías, y el desarrollo de nuevos conocimientos hacen que el mercado sea más demandante y a su vez agilizado, es por ello que, las organizaciones se encuentran en la necesidad de realizar acciones debido a factores internos y externos que las condicionan, asimismo, a implementar cambios constantemente en sus estrategias laborales lo que suponen nuevos y grandes retos.

A nivel general, en la actualidad, hacer análisis sobre el clima laboral u organizacional en las empresas es muy importante y de mucha utilidad para las mismas ya que es uno de los aspectos más importantes junto al recurso humano dentro de una organización y es debido a que, en estos espacios físicos se va a poder reflejar el rendimiento ya sea alto o bajo que logran los trabajadores al realizar sus tareas y funciones y por consiguiente conocer su desempeño laboral dentro de la empresa. En otras palabras, podemos decir que, una empresa u organización debe tener y constar de un ambiente de trabajo sólido en donde las personas que laboran ahí se encuentren en un estado de satisfacción y principalmente de motivación para lograr alcanzar los objetivos establecidos, ya sean individuales y colectivos de la empresa, es por ello la importancia de mantener un clima laboral apropiado para que los trabajadores puedan desempeñarse satisfactoriamente. Pero para ello, primero es importante definir y recordar qué es una organización.

Chiavenato (2009) nos explica que, una organización se compone de individuos que, mediante la división de tareas, trabajan en conjunto para lograr un propósito común. Podemos decir entonces que, las organizaciones son como instrumentos sociales que les va a permitir a

las personas poder desempeñar y combinar entre sí sus esfuerzos, habilidades y destrezas para finalmente lograr alcanzar los objetivos. Cabe mencionar que estas personas serán todos aquellos participantes en las organizaciones, es decir, no solo los trabajadores sino también, los accionistas, los proveedores y clientes.

Asimismo, es importante definir el concepto de clima laboral y desempeño laboral. Para Chiavenato (2011), el clima laboral “es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de las organizaciones y que influye en su conducta” (p. 74). Esto nos devela nuevamente la gran relevancia que tiene el clima laboral en una organización, ya que depende de ello el comportamiento de sus trabajadores y finalmente el alcance sus resultados finales. Hablar de clima laboral supone mencionar el desempeño laboral ya que se relacionan una con la otra y por ello es importante estudiarla.

Desempeño laboral según Bohórquez (2016), "Es el nivel de eficiencia y eficacia que un trabajador tiene en la realización de sus funciones y en la consecución de los objetivos y metas fijados por la organización" (p. 56). Este concepto que nos hace el autor, destaca la importancia con respecto a los empleados, en que logren desarrollar un alto rendimiento en su trabajo, realizarlo de manera eficiente y eficaz con el fin de colaborar en el éxito de la organización.

En nuestro país, muchas empresas lamentablemente aún siguen conservando esquemas estructurales tradicionales lo cual supone un riesgo en su progreso y crecimiento porque las llevan a ser obsoletas y al mismo tiempo disfuncionales. Inclusive grandes empresas de marcas reconocidas a nivel nacional e internacional pese a sus enormes márgenes de ganancia, olvidan y no les dan la prioridad necesaria a sus colaboradores, es decir que no caen en cuenta que el activo más importante es el talento humano, en otras palabras, el trabajador, y, por ende, hay que cuidarlo. Noticias día a día nos demuestran que en pleno S.XXI no obstante con la creciente penetración de la tecnología, las empresas siguen

teniendo problemas dentro de sus organizaciones y no hacen nada para cambiarlo, volviendo al trabajador más inepto y con miedo al fracaso y al error por no saber expresar su voz de confianza hacia sus supervisores, que pecan de autoritarios. Según Diario Gestión (2021) informa que el 55% de los empleados en Perú sienten temor a equivocarse en sus labores debido al ambiente de trabajo. Es terrible leer que aún existen empleados que sienten miedo o vergüenza en su lugar de trabajo debido a que hay un jefe encargado que abusa de su poder en la empresa. También, Diario Gestión (2019) dice que la mayoría de los empleados (86%) deja su trabajo debido a un ambiente laboral inadecuado causado por sus supervisores. Podemos interpretar entonces, que, un mal liderazgo es un principal problema en el clima laboral, asimismo, el mal trato, y los abusos de poder de los superiores o jefes directos suponen el cansancio y determinan la renuncia del trabajador.

Caso contrario, al manejar un criterio diferente en donde se resalte valor, será de utilidad para el dinamismo organizacional que se necesita hoy en día en toda organización. Según Arellano (2017) nos dice que, en la actualidad, muchas empresas buscan ser reconocidas como organizaciones atractivas donde la gente quiera y le guste trabajar. Es por ello que algunas empresas han comenzado a implementar estrategias en donde buscan ser parte de premiaciones lo cual implica atraer personal para laborar en sus instalaciones.

En las empresas automotrices hablar del clima laboral es un tema de interés tanto para investigadores y profesionales de recursos humanos debido a su gran demanda, su impacto en la productividad, la calidad del trabajo y la satisfacción laboral de los empleados. Sin embargo, también se han identificado desafíos en otras empresas automotrices relacionados a trabajar el estrés laboral, la falta de flexibilidad y el impacto de la tecnología en el trabajo.

La industria automotriz ha experimentado cambios significativos en las últimas décadas y han tenido que adaptarse a estos cambios y reorganizar sus estructuras y procesos internos para mantenerse competitivas, pero hay quienes aún todavía no logran poder posicionarse debido a no saber manejar el clima laboral en sus empresas.

Para el desarrollo de la presente investigación se ha tenido como referencia de estudio el caso de una empresa mecánico automotriz que se encuentra ubicada en el distrito de La Victoria. Esta empresa se podría decir que es conocida a nivel local, tiene aproximadamente 14 años en el mercado nacional. Entre los diferentes servicios que brindan son: mantenimiento y reparación de vehículos, conversiones de GNV-GLP, cambios de aceite, ventas al por mayor y al por menor de repuestos de todas las marcas existentes (multimarca). Trabajan con diferentes empresas y marcas de renombre a nivel internacional como General Motors, Shell, Castrol, etc. La empresa cuenta con 16 sucursales en los distritos de la Victoria, San Juan de Lurigancho, San Miguel, Independencia y Breña y alberga aproximadamente 200 colaboradores.

#### 1.1.1.1. Diagnóstico de la empresa

A fin de diagnosticar a la empresa, se ha aplicado un DAFO Cruzado.

El análisis FODA cruzado o también conocido como matriz FODA cruzada o análisis DAFO cruzado, es una herramienta de planificación estratégica que combina dos matrices FODA para evaluar la interacción entre dos o más elementos.

Según Armstrong et al. (2012) plantean que el análisis DAFO es una estrategia que mezcla dos matrices FODA con el propósito de determinar cómo dos elementos están relacionados entre sí, como, por ejemplo, una empresa y su entorno o dos compañías rivales.

Según Jardon (2018) plantea que el análisis FODA cruzado se trata de un método de análisis estratégico que utiliza dos matrices FODA para evaluar las interacciones entre dos o más elementos, como, por ejemplo, una empresa y su mercado o dos empresas que compiten en un mismo sector.

Análisis FODA de la empresa mecánico-automotriz

Fortalezas:

1. Estructura financiera sólida
2. Posicionamiento geográfico
3. Trayectoria y marca a nivel nacional
4. Gran variedad de servicios y productos
5. Alianzas comerciales con multimarcas

Debilidades:

1. Poco dominio en temas de cultura laboral
2. Problemas de comunicación y coordinación entre las áreas
3. Poca formación y capacitación en los empleados
4. Equipos, herramientas y sistemas de trabajo obsoletas y lentas
5. Espacios físicos desordenados e infraestructura poco atractiva
6. No hay motivación en los empleados

Oportunidades:

1. Demanda creciente y oferta vehicular
2. Servicio más competitivo y personalizado
3. Mayor posicionamiento
4. Ingreso a nuevos mercados locales
5. Invertir más en tecnología
6. Obtener premiaciones y reconocimientos

Amenazas:

1. Alto número de competidores
2. Frecuentes renuncias injustificadas
3. Creciente demanda de mecánicos independientes

4. Desaceleración de la economía y coyuntura del país afectan al sector automotriz.

**Tabla 1:** *Matriz Foda Cruzado*

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
MATRIZ FODA CRUZADO EMPRESA AUTOMOTRIZ EN LA VICTORIA, LIMA.	<p>O1: Demanda creciente y oferta vehicular</p> <p>O2: Servicio más competitivo y personalizado</p> <p>O3: Mayor posicionamiento</p> <p>O4: Ingreso a nuevos mercados locales</p> <p>O6: Invertir más en tecnología</p> <p>O7: Obtener premiaciones y reconocimientos</p>	<p>A1: Alto número de competidores</p> <p>A2: Frecuentes renunciaciones injustificadas.</p> <p>A3: Creciente demanda de mecánicos independientes</p> <p>A4: Desaceleración de la economía y coyuntura del país</p>
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
<p>F1: Estructura financiera sólida</p> <p>F2: Posicionamiento geográfico</p> <p>F3: Trayectoria y marca a nivel nacional</p> <p>F4: Gran variedad de servicios y productos</p> <p>F5: Alianzas comerciales con multimarca</p>	<p>E1: Aprovechar la estructura financiera para invertir en TICS.</p> <p>E2: Aprovechar la trayectoria y marca para posicionarse e ingresar a nuevos mercados.</p> <p>E3: Aprovechar la estructura financiera para invertir en programas de capacitación y formación para el empleado.</p> <p>E4:</p>	<p>E1: Desarrollar más programas enfocadas al servicio al cliente para mantener la competitividad frente a otras empresas del mismo sector automotriz.</p> <p>E2: Aprovechar las alianzas comerciales para identificar nuevas oportunidades de negocio.</p> <p>E3: Elaborar más estrategias de diversificación para evitar el avance de los actuales y futuros competidores.</p>
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
<p>D1: Poco dominio en temas de cultura laboral.</p> <p>D2: Problemas de comunicación y coordinación entre los trabajadores.</p> <p>D3: Poca formación y capacitación en los empleados.</p> <p>D4: Equipos, herramientas y sistemas de trabajo obsoletos y lentos.</p> <p>D5: Espacios físicos desordenados, infraestructura poco atractiva.</p> <p>D6: No hay motivación en los empleados</p>	<p>E1: Sugerir a los jefes y supervisores llevar cursos o talleres de liderazgo para un mejor manejo del clima laboral.</p> <p>E2: Implementar estrategias que mejoren la comunicación y colaboración de los empleados.</p> <p>E3: Potenciar y modernizar las herramientas y medios laborales a fin de un mejor desempeño laboral de los trabajadores.</p> <p>E5: Realizar revisiones periódicas en los procesos de selección y contratación del personal en las</p>	<p>E1: Programas de capacitación al staff (jefes y supervisores de las distintas áreas) en temas de elaboración de planes estratégicos sobre los futuros y nuevos competidores.</p> <p>E2: Elaborar planes de acción para evitar o disminuir el grado de despidos injustificados, lo cual retrasa al personal.</p> <p>E3: Brindar a los empleados toda el apoyo y soporte para afrontar posibles problemas por la coyuntura del país</p>

---

diversas áreas de la empresa.  
E6: Elaborar estrategias que busquen el compromiso y fidelización del empleado con la empresa.

---

#### Elaboración Propia

La presente Matriz FODA Cruzado, es una herramienta muy valiosa y de gran utilidad que sirve para evaluar la interacción entre dos o más elementos en una estrategia empresarial y puede ayudar a identificar nuevas oportunidades o amenazas que no se podrán detectar mediante un análisis FODA tradicional.

##### 1.1.1.2. Pronóstico

La empresa presenta una serie de problemas que impactan directamente en el desempeño laboral de sus trabajadores y es debido a la falta de implementos y herramientas adecuadas para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente. No hay una inversión adecuada y suficiente en tecnología lo cual se ve reflejado en la utilización de computadoras obsoletas y antiguas, los sistemas se encuentran mayormente desactualizados, las áreas de trabajo no cuentan con aire acondicionado o ventilación, la infraestructura es antigua y poco atractiva. Asimismo, la falta de capacitación y línea de carrera, los pagos a destiempo, desmotivan a los empleados provocándoles disminución en su rendimiento, poco compromiso con la empresa, y en últimas instancias renuncias inminentes.

##### 1.1.1.3. Control de Pronóstico

La tecnología es un factor clave para aumentar la eficiencia y productividad, lo que se traduce en mejor desempeño laboral de los empleados y, por ende, una mayor rentabilidad para la empresa. Es por ello que la empresa debe invertir en tecnología y recursos adecuados, es decir, proporcionar equipos modernos y funcionales, garantizar que los sistemas y software estén actualizados.

Asimismo, es importante brindar programas de capacitación y desarrollo profesional a los empleados para mejorar sus habilidades y conocimientos, lo que les permitirá desempeñarse mejor en sus tareas. Una empresa que invierte en la capacitación de su personal demuestra un compromiso con el desarrollo profesional de sus empleados, lo que puede mejorar la moral y motivación en el lugar de trabajo.

Es fundamental que cumpla con los pagos a tiempo y brinde beneficios adecuados a sus empleados. Esto contribuirá a su motivación y compromiso con la empresa. Un sistema de remuneración justo y transparente, así como incentivos y reconocimientos, pueden ayudar a fomentar un mayor rendimiento y retención del personal.

Además, es esencial fomentar un ambiente laboral positivo y motivador para los empleados. La cultura de la empresa debe ser inclusiva, respetuosa y valorar el trabajo en equipo. Un ambiente laboral positivo puede aumentar la productividad y la satisfacción de los empleados, lo que se traduce en una mayor lealtad y compromiso con la empresa.

Al abordar estos aspectos, se puede mejorar el desempeño de los empleados y la rentabilidad de la empresa. La situación laboral de una empresa puede ser determinante para su éxito o fracaso, por lo que es fundamental tomar medidas para mejorarla.

#### 1.1.2. Problema principal

¿De qué manera el clima laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global?

#### 1.1.3. Problemas secundarios

1. ¿De qué manera el ambiente físico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global?
2. ¿De qué manera las características estructurales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global?

3. ¿De qué manera el ambiente social se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global?
4. ¿De qué manera las características personales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global?
5. ¿De qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global?

## 1.2. Objetivos generales y específicos

### 1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

### 1.2.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación del entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global.
2. Determinar la relación entre las características estructurales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global.
3. Determinar la relación entre el ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global.
4. Determinar la relación entre las características personales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

5. Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

### 1.3. Justificación o importancia del estudio

#### 1.3.1. Justificación

##### 1.3.1.1. Justificación Teórica

La presente investigación se destaca en la importancia de la información de una variable en relación con la investigación en cuestión y se sugiere que los hallazgos pueden ser aplicables a otras investigaciones dándole mayor valor. Es decir, la justificación teórica radica en que proporciona una base sólida para la investigación y ayuda a establecer su relevancia y significado.

##### 1.3.1.2. Justificación Práctica

Esta investigación, tendrá como aporte el determinar la relación entre clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores en una empresa mecánico automotriz, que permitirá mejorar el desempeño del personal y, por ende, cumplir las metas y objetivos de la organización. En otras palabras, se está justificando la importancia de llevar a cabo esta investigación porque tendrá un impacto práctico y tangible en la empresa, al permitir identificar oportunidades de mejora en el desempeño laboral de los colaboradores y, por ende, lograr una mayor eficiencia en la organización.

##### 1.3.1.3. Justificación Metodológica

Para esta investigación, es fundamental destacar la importancia del uso de técnicas de recolección de datos para lograr los objetivos de la investigación. En este caso, se utilizará la encuesta como técnica y cuestionario como instrumento para obtener datos precisos y verídicos.

#### 1.3.2. Importancia

El presente trabajo de investigación es importante porque estudia la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz. El clima laboral es un factor crucial que afecta el desempeño de los trabajadores y, por ende, el éxito de la empresa en general. Al entender cómo el clima laboral impacta el desempeño, los empleadores pueden tomar medidas para mejorar las condiciones de trabajo y, en última instancia, aumentar la productividad y rentabilidad de la empresa. Los resultados de esta investigación serán de gran utilidad para la empresa objeto de estudio como para otras empresas ya sea del mismo o diferente sector que busquen encontrar soluciones a las problemáticas que presenten en cuanto al clima laboral y el desempeño laboral en su empresa.

#### 1.4. Alcance y Limitaciones

##### 1.4.1. Alcance

De acuerdo al alcance de la presente investigación es determinar si existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz y generar soluciones de mejoras que ayuden a la empresa a implementar estrategias para lograrlo. Para ello, se llevó a cabo una encuesta a los trabajadores de la empresa para evaluar el clima laboral y el desempeño laboral.

##### 1.4.2. Limitaciones

###### 1.4.2.1. Limitación Teórica

Para el presente trabajo de investigación se ha tenido en cuenta el material bibliográfico desde libros físicos hasta virtuales. También se ha tenido como referencias autores como Chiavenato debido a que es el padre de la Administración y conlleva a tener una relación directa con mi trabajo de investigación, asimismo autores relevantes que tienen relación con las variables de estudio y autores que contribuyeron al marco teórico.

###### 1.4.2.2. Limitación Espacial

El presente estudio de investigación se realizó en uno de los talleres de la empresa mecánico automotriz en el distrito de La Victoria, es ahí en donde se llevó a cabo la

recolección de datos a los trabajadores. La empresa nos permitió realizar la recopilación de datos en diferentes visitas que se ejecutaron, sin embargo, no nos autorizaron a utilizar el nombre de la empresa.

#### 1.4.2.3. Limitación Temporal

Para el desarrollo de la presente investigación se llevará a cabo en un periodo no mayor a 6 meses, tiempo en el cual se fue desarrollando el programa de Titulación XIII de la Universidad.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes Nacionales

La investigación realizada por Gutiérrez y Huamán (2019), denominada “Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MSA automotriz S.A.C., Cajamarca 2018” tuvo como objetivo, determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MSA automotriz S.A.C en Cajamarca. Los investigadores emplearon un diseño descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo. Se aplicó una encuesta como técnica de investigación a 28 colaboradores de la empresa, utilizando como instrumento de investigación un cuestionario que constaron de 40 preguntas. El cuestionario fue medido a través de la escala de Likert y el cuál utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach para medir la fiabilidad. Como resultado se pudo afirmar que existe correlación positiva entre las dos variables de estudio. Es decir, que existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MSA Automotriz S.A.C. Cabe mencionar que los hallazgos de

esta investigación pueden ser de utilidad y contribuir en mi investigación, asimismo para los directivos de recursos humanos al proporcionar sugerencias para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral.

La investigación realizada por Pérez (2022), denominada "Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de empresas del sector automotriz de la ciudad de Huancayo, 2022", consideró como objetivo el determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del sector automotriz de la ciudad de Huancayo. Para este estudio, el investigador aplicó el método descriptivo-correlacional de carácter transversal. La población para este estudio estuvo constituida por los empleados que trabajan en la venta y postventa de la ciudad de Huancayo, sin embargo, para la muestra se seleccionaron específicamente a 95 trabajadores mediante un método no aleatorio. Se utilizó un cuestionario como instrumento de investigación de 17 ítems para medir tanto la percepción del clima organizacional como la del desempeño laboral, utilizando una escala de tipo Likert. Los resultados obtenidos mediante el uso del estadístico no paramétrico inferencial Rho de Spearman demostraron una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados del sector automotriz de la ciudad de Huancayo. Cabe mencionar que los hallazgos de este estudio pueden ser de gran utilidad para la presente investigación y para los directivos de la empresa.

La investigación realizada por Palomino (2018), denominada "Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018" tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa. Para este estudio, el investigador utilizó un enfoque no experimental de tipo transversal y correlacional para la recolección de datos. La población estuvo constituida por 200 colaboradores y el instrumento aplicado fue un cuestionario de 69 preguntas. Los resultados mostraron que existe una correlación positiva entre las dos

variables, clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de dicha empresa. Cabe mencionar que los hallazgos de esta investigación pueden ser de gran utilidad y contribución para la presente investigación ya que se estudian las mismas variables como objeto de estudio.

La investigación realizada por Goicochea (2018), denominada “El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de Recursos Humanos de un Outsourcing internacional en el año 2017” tuvo como objetivo evaluar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del área de Recursos Humanos de un outsourcing internacional. Para este estudio el investigador utilizó un enfoque no experimental, transversal y descriptivo para la recolección de datos aplicando un cuestionario de 46 preguntas a una muestra de 62 personas seleccionadas al azar. Los resultados obtenidos indicaron que existe una relación de influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral. En conclusión, estos resultados sugieren que es importante considerar el clima organizacional en la gestión del desempeño laboral del personal de Recursos Humanos.

En la investigación realizada por Saldaña y Sánchez (2016), denominada “Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de ECKERD PERÚ S.A. sede Cajamarca 2016” tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa objeto de estudio. Para el estudio de esta investigación se utilizó un enfoque descriptivo-correlacional de tipo no experimental con análisis estadístico en el programa SPSS versión 23. Asimismo, se tomó una muestra a 77 colaboradores. Los resultados mostraron una correlación moderada y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. En conclusión, la investigación demostró que existe una relación positiva y directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de dicha empresa.

#### 2.1.2. Antecedentes Internacionales

La investigación realizada por Díaz (2017), denominada “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa del sector automotriz en México” tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz en México.

La investigación se basa en una revisión teórica del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, asimismo, el investigador utilizó una metodología cuantitativa con una encuesta para recopilar datos de los trabajadores de la empresa.

Para llevar a cabo la investigación, se aplicó un cuestionario a 150 trabajadores de la empresa, que midió el clima organizacional y el desempeño laboral de los participantes. Los resultados del estudio indicaron que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa automotriz. Esto implica que el clima organizacional es un factor crucial que afecta el desempeño laboral. En conclusión, el presente estudio sugiere que el clima organizacional es un factor clave en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa del sector automotriz en México.

La investigación realizada por Pinochet (2018), denominada “Clima organizacional y desempeño laboral en una empresa automotriz en Chile” tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa automotriz chilena. Para este estudio el investigador utilizó una metodología cuantitativa de tipo descriptivo-correlacional, en el que se aplicó un cuestionario para medir el clima organizacional y otro para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores. La encuesta fue aplicada a 116 empleados de diferentes áreas de la empresa. Los resultados obtenidos indicaron que existe una correlación positiva y directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. En conclusión, se destaca la importancia de mejorar el clima organizacional para lograr un mejor desempeño laboral en la empresa automotriz chilena estudiada.

La investigación realizada por Segura (2018) denominada "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa automotriz en Argentina" tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa automotriz argentina. Para esto, el investigador realizó un estudio correlacional en el que se aplicaron dos cuestionarios: uno para medir el clima organizacional y otro para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores. Los resultados obtenidos indican que existe una correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa automotriz. En conclusión, el presente estudio enfatiza la relevancia de mejorar el clima organizacional para conseguir una mejor ejecución de los trabajadores en la compañía automotriz argentina.

La investigación realizada por Martínez (2019), denominada "Clima laboral y su relación con el desempeño laboral en una empresa del sector automotriz en Colombia", tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los empleados en una empresa del sector automotriz en Colombia. Para este estudio, el investigador realizó una metodología cuantitativa ya que se elaboró una encuesta a 70 trabajadores de la empresa en la que se evaluó el clima laboral mediante la Escala de Clima Organizacional de Litwin y Stringer, y el desempeño laboral a través de una evaluación realizada por los supervisores de cada empleado. Los resultados del estudio indicaron que existe una correlación positiva y significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los empleados. En conclusión, el estudio de César Martínez Oviedo muestra la importancia del clima laboral en el desempeño de los empleados en una empresa del sector automotriz en Colombia y destaca la necesidad de fomentar un buen clima laboral para mejorar el rendimiento y la productividad de los trabajadores.

La investigación realizada por Rosa (2019), denominada "Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de una empresa del sector automotriz en Brasil" tuvo como objetivo

analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de una empresa del sector automotriz en Brasil. Para el presente estudio, el investigador utilizó un diseño de tipo correlacional con un enfoque cuantitativo en donde utilizó como técnicas de recolección de datos una encuesta que se realizó a 120 empleados de la empresa. La encuesta se compuso de dos partes: la primera se enfoca en la percepción del clima organizacional y la segunda en el desempeño laboral de los empleados. Los resultados mostraron una correlación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados. En conclusión, el estudio de Silvana Rosa proporciona información valiosa sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa del sector automotriz en Brasil, y destaca la importancia de la gestión del clima organizacional para mejorar el desempeño de los empleados.

## 2.2. Bases teóricas-científicas

### 2.2.1. Marco Histórico

#### 2.2.1.1. Clima Organizacional – Laboral

Para hablar sobre clima organizacional/laboral es importante primero recordar que la Administración a lo largo de toda su historia ha evolucionado, es decir que, ha pasado por grandes cambios hasta la actualidad, ya que los entornos de hoy no son los mismo de los que fueron hace algunos años, décadas y/o siglos atrás. Por lo tanto, considero fundamental mencionar y analizar algunas escuelas de la Administración para así poder encontrar y entender el origen del concepto de clima organizacional como hito en el entorno empresarial y sus primeras conceptualizaciones.

##### 2.2.1.1.1. Clima Organizacional vista desde la Administración Científica y Clásica

Según Delgado (2002), cuenta que, no es sino hasta los últimos años del siglo XIX que se manifiestan los primeros indicios sobre las teorías del norteamericano Frederick Taylor y el francés Henri Fayol, quienes fueron en tal época las figuras más importantes en la evolución de la Administración y que hicieron grandes aportaciones a la misma. Entre los aportes de Frederick Taylor se consideran los siguientes puntos:

- Ampliar la Administración como una disciplina científica.
- Seleccionar de forma rigurosa y objetiva al empleado, de tal manera que este sea el responsable de sus funciones y tareas para las que se encuentra realmente capacitado.
- Capacitar científicamente al empleado y desarrollarlo.
- Colaborar entre empleados y jefes.

Comúnmente en las universidades e institutos, cuando nos hablaban de Taylor se lo hacía ver como una persona que tenía un enfoque más vinculado a lo económico, la importancia de incrementar la productividad del empleado, el tema remunerativo, entre otros, pero en sus últimos años, estudios expuestos en libros por autores como Héctor Delgado nos explican que Taylor también mostraba un interés y respeto por el empleado, pero que estos se desconocían o que eran vagamente hablados.

Henri Fayol por otro lado, Terry y Franklin (1985) nos explican que, a diferencia de Taylor, el enfoque de Fayol era analizar a la Organización como un todo, más no una parte de ella. Esto quiere decir que el principal foco para Fayol era la empresa en general y que no solo se centraba en el empleado como individuo. Delgado (2002) nos dice que dentro de los aportes de Henri Fayol se encuentran los siguientes puntos:

1. Las áreas funcionales
2. Universalidad en la Administración
3. Los 14 principios
4. Modelo del proceso administrativo

Podemos decir entonces que en el enfoque de Taylor se tuvo como foco principal el área de producción, en donde se preocupaba por solucionar los diferentes problemas que afectaban la productividad y desempeño de los trabajadores. Asimismo, si bien no se mencionaba el tema de “clima organizacional”, en sus ideas y principios tenía la de motivar a los trabajadores mediante un sistema de incentivos. Es decir, el método estratégico para aquellos tiempos que implementaban los directivos de las organizaciones era quien más producía, ganaba más dinero.

Por lo que respecta a Fayol, sus esfuerzos se centraban en seguir una serie de pasos que llevarían a la organización al éxito. Estos pasos se conocerían como del Proceso Administrativo que hoy en día y ya actualizados son: planeación, organización, dirección y control. Gracias a Fayol también hoy sabemos que las Organizaciones tienen diferentes funciones de trabajo y que al agruparse se les conocen cómo áreas, como, por ejemplo, área de recursos humanos, área de producción, área de finanzas, etc.

En conclusión, tanto Taylor como Fayol, nos han dejado grandes enseñanzas y que sus aportes han sido de gran utilidad en el proceso evolutivo de la Administración.

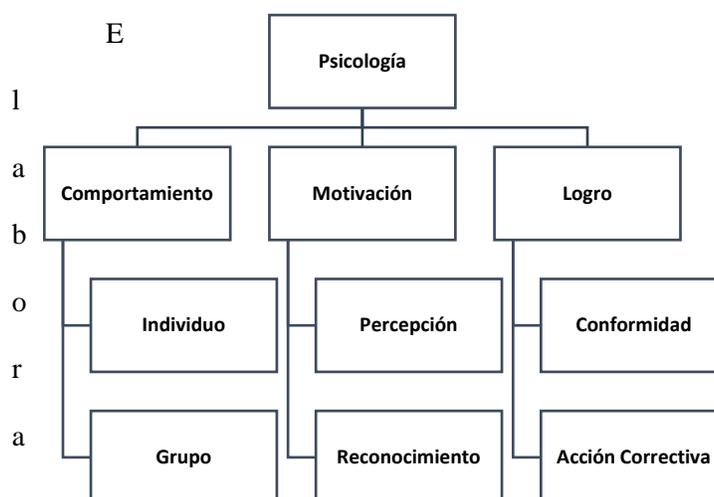
#### 2.2.1.1.2. Clima Organizacional vista desde la escuela de Relaciones Humanas (1930)

Arano et al. (2016) indican que uno de los grandes impulsores y mayor referente de esta escuela fue el australiano Elton Mayo.

Según Hellriegel et al. (2002) se llevó a cabo un estudio en una fábrica de la Western Electric Company en Chicago, EE.UU., el cual demostró que el nivel de productividad de un grupo de trabajadores variaba en función del grado de atención que recibían de sus supervisores. En este caso, el estudio se centró en evaluar la productividad de los operarios al aumentar o disminuir la iluminación del ambiente de trabajo.

Terry y Franklin (1985) mencionan la importancia de las ciencias del comportamiento como la psicología social y como este impacta en la administración. Es decir que el comportamiento de cada individuo dentro de una organización puede tener un efecto en el ambiente laboral. Por ejemplo, un supervisor, jefe de área o un gerente dentro de sus principales tareas será entender el comportamiento psicológico de su grupo de trabajo, es decir, deberán saber de qué manera satisfacer las necesidades psicológicas de sus colaboradores, para así obtener grandes resultados. En este sentido se puede interpretar la visión o enfoque de esta escuela como ver al hombre como un ser social.

**Figura 1:** *Conceptos pragmáticos de la Psicología*



ción Propia

Fuente: Terry y Franklin (1985)

#### 2.2.1.1.3. El Clima Organizacional vista desde la escuela Estructuralista (1950)

Se le reconoce al alemán Max Weber como el impulsor de esta escuela, ya que fueron gracias a sus aportes el mérito y desarrollo de la misma.

Arano et al. (2016) explican que esta escuela busca a apuntar en todos aquellos factores de índole estructural relacionando temas como autoridad, burocracia, reglas y normas, pero que lo hacen de una manera más general, es decir, manejan una visión de organización en su totalidad más no separada.

Chiavenato (2011) plantea que, en esta escuela enfocada en las organizaciones, cada individuo cumple un rol diferente e importante, asimismo ahonda en la participación del hombre con la organización porque pretende ser parte de la organización y a su vez necesita de ella para satisfacer tanto sus necesidades primarias como secundarias.

A diferencia de las escuelas anteriores donde se lo ve al hombre como una máquina de producir y generar, en esta escuela estructuralista además de ver la producción también tienen un enfoque social, es decir que los empleados de las empresas se sienten parte de ellas porque comprenden que estas son lugares donde se desenvuelven y desarrollan sus funciones lo cual se puede interpretar al hombre como un ser organizacional.

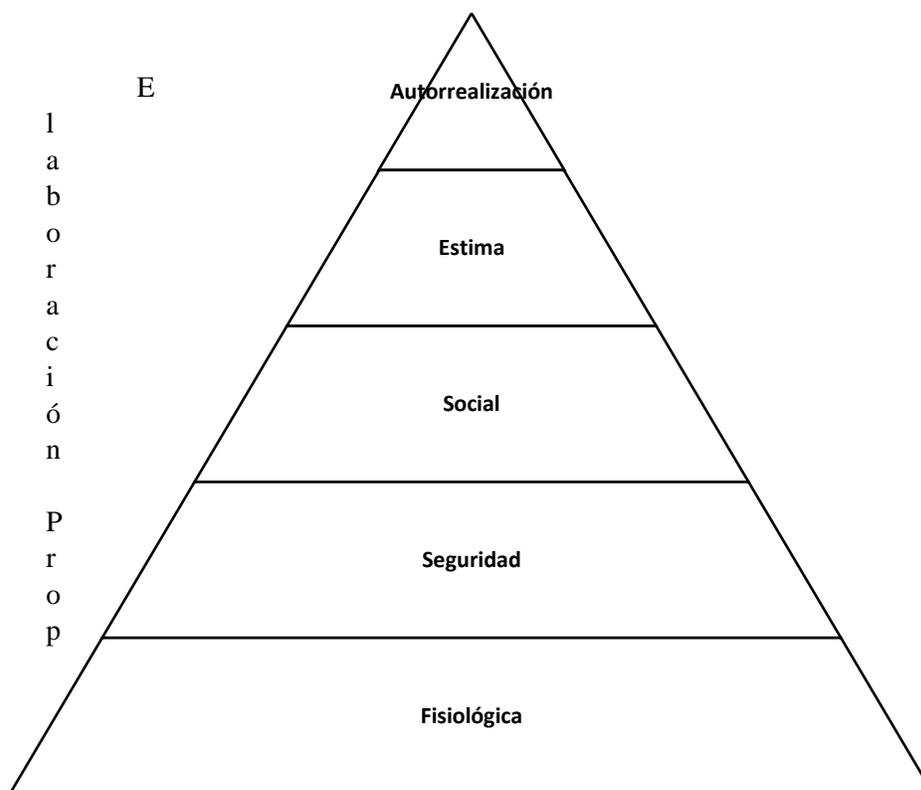
#### 2.2.1.1.4. Clima Organizacional y su origen en la escuela Conductista (1960)

Según Chiavenato (2014), la perspectiva conductista comienza por examinar la conducta individual de las personas para, posteriormente, comprender la conducta de las empresas en su conjunto. Así como también se mencionaba en la escuela de las relaciones humanas que, para conocer y entender la conducta de las personas, es importante estudiar la motivación humana.

Arano et al. (2016) dicen que los autores conductistas descubrieron que es preciso que los administradores sepan reconocer las necesidades de los individuos para entender mejor su conducta humana, asimismo hacer uso de la motivación como principal herramienta para mejorar la calidad de vida en la organización. También nos dice que uno de los principales mentores de esta escuela fue el estadounidense Abraham Maslow con su famosa pirámide de las necesidades humanas que se ven reflejadas en niveles jerárquicos de acuerdo a su importancia e influencia y estas son las siguientes:

1. Necesidades fisiológicas
2. Necesidades de seguridad
3. Necesidades sociales
4. Necesidades de estima
5. Necesidades de autorrealización

**Figura 2:** *Necesidades Humanas según Maslow*



ia

Fuente: Chiavenato (2014, pag.284).

Finalmente podemos concluir diciendo que en la actualidad las empresas u organizaciones no solo tienen como misión el ofrecer un servicio o producto final sino también el de brindar un clima organizacional adecuada dentro de la empresa.

#### 2.2.1.2. Desempeño Laboral

El estudio del desempeño laboral ha evolucionado a lo largo de la historia y su origen se remonta en los inicios de la Revolución Industrial cuando las empresas comenzaron a buscar formas de mejorar la eficiencia y productividad de sus trabajadores para aumentar la producción y reducir sus costos. Asimismo, existen diferentes teorías y modelos que explican el origen y la influencia del desempeño laboral.

Una de las primeras teorías que abordó el desempeño laboral fue la teoría de la motivación, desarrollada por Frederick Taylor en la década de 1910. Taylor propuso que el desempeño laboral estaba directamente relacionado con la motivación, en donde la motivación podría ser aumentada a través de incentivos y recompensas.

Es decir, si los trabajadores reciben incentivos y recompensas por su buen desempeño, estarán motivados para trabajar más duro y producir más. Además, Taylor creía que la motivación también podría ser aumentada a través de la capacitación y el desarrollo de habilidades.

Otro autor relevante en la historia del estudio del desempeño laboral es Abraham Maslow, quien en 1943 propuso su teoría de la jerarquía de necesidades o también conocida como pirámide de Maslow, en la que argumenta que las necesidades humanas están organizadas en una jerarquía, y que el desempeño

laboral se verá afectado por el grado en que se satisfagan estas necesidades. Es decir, Maslow propone en su teoría que las necesidades humanas se organizan en una jerarquía, en la que las necesidades más básicas, como la alimentación, la seguridad y el afecto, deben ser satisfechas antes de que las necesidades más complejas, como la autorrealización, puedan ser alcanzadas. Por ejemplo, si un trabajador no tiene suficiente comida o seguridad, su atención estará enfocada en satisfacer esas necesidades básicas en lugar de en su trabajo. Por otro lado, si un trabajador siente que su trabajo es significativo y está contribuyendo a un propósito más grande, es más probable que se sienta motivado y comprometido con su trabajo.

En conclusión, Maslow argumenta que el desempeño laboral está influenciado por la satisfacción de las necesidades humanas, y que las empresas deben asegurarse de proporcionar un ambiente de trabajo en el que se satisfagan estas necesidades para promover el desempeño laboral óptimo.

A finales del siglo XX y principios del siglo XXI, la atención en el estudio del desempeño laboral se ha centrado en el desarrollo de modelos y teorías más integradoras en la evaluación del desempeño laboral y que consideran múltiples factores que influyen en el desempeño, como la cultura organizacional, el liderazgo, el clima laboral, entre otros.

Según Smither y London (2009), la evaluación del desempeño laboral se ha vuelto cada vez más importante en la medida en que las organizaciones han evolucionado. En decir, en este proceso, las empresas miden y evalúan el rendimiento de los trabajadores en relación con los objetivos establecidos.

Cabe mencionar que la evaluación del desempeño laboral es una herramienta importante para medir y mejorar el rendimiento de los empleados dentro en una organización.

## 2.2.2. Marco Legal

En nuestro país existen diferentes leyes sobre los derechos laborales del trabajador, asimismo esto se debe a que hay diversos regímenes de trabajo. Aquellas personas que trabajan para el Estado, se encuentran bajo el Decreto Ley N° 276, mientras aquellos que trabajan en el sector privado, se encuentran en el Decreto Ley N° 728.

### 2.2.2.1. Ley N° 26636, Ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo en Sobretiempo

#### 2.2.2.1.1. Jornada Laboral – Artículo 1°

En Perú, tanto hombres como mujeres mayores de edad trabajan una jornada diaria de 8 horas o una jornada semanal máxima de 48 horas. Además, los empleadores pueden acordar una jornada menor a la máxima establecida de manera unilateral o mediante un acuerdo.

#### 2.2.2.1.2. Horario – Artículo 6°

Es responsabilidad del empleador crear y definir un horario laboral, el cual incluirá la hora de entrada y salida de los trabajadores.

#### 2.2.2.1.3. Sobretiempo u horas extras – Artículo 9°

El trabajo en sobretiempo u horas extras es voluntario, tanto en su otorgamiento como en su prestación. Esto significa que el empleador no puede exigir trabajar más horas de lo acordado, a menos que existan circunstancias justificadas.

### 2.2.2.2. Ley N° 29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo

El propósito del reglamento asociado a la Ley N° 29783 es fomentar una cultura preventiva en el ámbito laboral peruano, con el fin de garantizar que los empleadores ofrezcan un entorno de trabajo seguro y saludable para sus trabajadores, velando por su bienestar tanto físico como mental.

### 2.2.2.3. Ley N° 728, Ley de productividad y competitividad Laboral

Esta ley regula las relaciones laborales entre los empleadores y los trabajadores en empresas privadas y establece las condiciones de trabajo, como los derechos y

obligaciones tanto del empleador como del trabajador, asimismo establece las normas de seguridad, la jornada laboral, los descansos, las vacaciones, etc.

### 2.2.3. Marco Teórico

#### 2.2.3.1. Clima Organizacional

Según Chiavenato (2011), el clima laboral hace referencia al entorno emocional y psicológico en el que las personas desempeñan su trabajo. Esta percepción es colectiva y se contribuye a partir de los valores, actitudes, prácticas, políticas y comportamientos que predominan en la organización. Este ambiente influye en el comportamiento y en las actitudes de los empleados, y puede tener un impacto significativo en su desempeño, su satisfacción laboral y su bienestar psicológico.

Guerrero (2019), describe el clima laboral como la percepción colectiva que tienen los empleados sobre el entorno en el que trabajan, lo que abarca valores, prácticas y relaciones existentes en la organización. El autor destaca la importancia de un clima laboral positivo para el bienestar y la productividad de los trabajadores. En consecuencia, esta percepción puede tener un impacto en la satisfacción laboral, el nivel de compromiso con la organización y en la productividad de los empleados con su trabajo.

Según Schneider (1975), plantea que el clima laboral se refiere a la forma en que los empleados perciben el entorno de trabajo en el que se desenvuelven. En otras palabras, Schneider sostiene que el clima laboral se basa en las percepciones que los trabajadores tienen sobre el ambiente en el cual trabajan. Es decir, se trata de la forma en que los trabajadores ven y experimentan su lugar de trabajo y cómo esto influye en su motivación, satisfacción y desempeño laboral.

Según Schein (1985), define clima laboral como "la percepción de los empleados acerca de los aspectos más importantes del ambiente de trabajo" (p.18). Para Schein, el clima laboral se basa en la percepción del empleado sobre su entorno de trabajo, y lo cual este puede influir en su comportamiento, en sus actitudes y por ende en la satisfacción de su trabajo.

Según Fernández (2015), el clima laboral hace referencia a las percepciones y actitudes que los trabajadores tienen sobre su entorno laboral. En otras palabras, se trata sobre el ambiente laboral y como este es percibido por los empleados.

#### 2.2.3.1.1. Modelos de Clima Organizacional

- Modelo de Schneider (1987): Es también conocido como el Modelo ASA (Atracción-Selección-Atrición), se enfoca en cómo el clima organizacional influye en la atracción y selección de nuevos empleados, así como en su posterior retención o salida de la organización. Según este modelo, las organizaciones tienen un clima que atrae a cierto tipo de empleados y que, con el tiempo, tiende a seleccionar y retener a aquellos que se adaptan a este clima. También establece que el clima organizacional se compone de cuatro dimensiones principales: orientación a resultados, orientación a las personas, orientación a la innovación y orientación a la estabilidad. La combinación y el equilibrio de estas dimensiones determinan el clima de una organización.
- Modelo de Litwin y Stringer (1968): En este modelo los autores propusieron que el clima organizacional sea un sistema dinámico y complejo que está influenciado por nueve factores interdependientes. Estos factores se dividen en dos categorías: factores organizacionales y factores personales. Los factores organizacionales incluyen estructura,

responsabilidad, recompensas, relaciones, y liderazgo. Los factores personales incluyen habilidades, necesidades, valores y actitudes. De acuerdo a este modelo, los factores organizacionales tienen una mayor influencia en el clima organizacional que los factores personales. Litwin y Stringer también afirman que el clima organizacional tiene un efecto directo en el desempeño tanto individual como de la organización en sí.

#### 2.2.3.1.2. Tipos de Clima Organizacional

- Clima positivo o constructivo: se caracteriza por un ambiente de trabajo donde existe comunicación abierta, confianza, cooperación y compromiso con la organización y su misión (Schneider et al., 2013).
- Clima negativo o destructivo: se caracteriza por un ambiente de trabajo donde existe una falta de comunicación, conflictos, desconfianza y una baja moral y compromiso con la organización (James et al., 1984).
- Clima neutral: se caracteriza por un ambiente de trabajo donde no hay una fuerte presencia de factores positivos o negativos, lo que puede indicar una falta de compromiso o pasividad en el lugar de trabajo (Patterson et al., 2005).

#### 2.2.3.1.3. Teorías de Clima Organizacional

- Teoría de la congruencia de Lawler: esta teoría sugiere que el clima organizacional debe ser congruente con las metas y objetivos de la organización. Si existe una discrepancia entre el clima y los objetivos, se producirán problemas de desempeño (Lawler, 1972).
- Teoría del ajuste de Quinn y Rohrbaugh: esta teoría propone que el clima organizacional debe ser congruente con las características de la organización y el entorno. Si existe un mal ajuste, se producirán

problemas en el desempeño y la satisfacción laboral (Quinn y Rohrbaugh, 1983).

- Teoría de la contingencia de Litwin y Stringer: esta teoría sugiere que el clima organizacional debe ser adecuado a las necesidades y características de los empleados. Se enfoca en cómo el clima influye en las actitudes y el comportamiento de los empleados (Litwin y Stringer, 1968).
- Teoría de los valores organizacionales de Cameron y Quinn: esta teoría plantea que el clima organizacional es el resultado de los valores que son compartidos tanto por los empleados como por la organización. Se enfoca en cómo los valores afectan el desempeño y la satisfacción laboral (Cameron y Quinn, 2011).

#### 2.2.3.1.4. Dimensiones del Clima Laboral

Según Guerrero (2009), nos dice que el clima laboral está conformado por 5 dimensiones, de las cuales se encuentra el ambiente físico, las características estructurales, el ambiente social, las características personales y el comportamiento organizacional.

- Ambiente Físico: Guerrero (2009), explica que el ambiente físico se compone de diversos elementos como el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros. Es decir que el autor sugiere que es importante tener en cuenta una amplia gama de factores físicos y ambientales al evaluar un espacio determinado, ya que estos factores pueden afectar significativamente la comodidad, la eficiencia y la salud de quienes lo habitan o trabajan en él.

- **Características Estructurales:** Guerrero (2009), indica que el tamaño de la organización, su estructura formal y el estilo de dirección son aspectos que forman parte del clima organizacional. Es decir que, para entender el funcionamiento de una organización, es importante comprender su tamaño, su estructura formal y su estilo de dirección. Estos factores pueden influir en la cultura organizacional, la eficiencia y la capacidad de adaptación de la organización a su entorno.
- **Ambiente Social:** Guerrero (2009), indica que el clima organizacional incluye aspectos como el compañerismo, los conflictos interpersonales o interdepartamentales, la comunicación y otros similares. Es decir que, para entender el funcionamiento de una organización, es importante comprender aspectos relacionados con las relaciones interpersonales dentro de la organización, como el compañerismo, los conflictos y la comunicación efectiva. Estos factores pueden tener un impacto significativo en la cultura organizacional, el desempeño y la productividad de la organización.
- **Características Personales:** Guerrero (2009), indica que el factor personal del clima organizacional abarca aspectos como las aptitudes y actitudes de los empleados, así como sus motivaciones y expectativas en el trabajo. Es decir que, para entender el comportamiento y rendimiento de los empleados en una organización, es importante comprender diferentes aspectos como las aptitudes y actitudes de los empleados, sus motivaciones y expectativas. Comprender estos factores puede ayudar a los líderes de la organización a crear un entorno laboral más satisfactorio y productivo para los empleados.

- Comportamiento Organizacional: Guerrero (2009), indica que el clima organizacional se compone de ciertos aspectos tales como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral y el nivel de tensión. Es decir que estos aspectos claves conforman el clima organizacional de una empresa y son fundamentales para evaluar el rendimiento de los empleados y la salud de la organización. La productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral y el nivel de tensión son algunos de los factores más importantes a tener en cuenta en este sentido.

#### 2.2.3.2. Desempeño Laboral

Maslow (1943), define el desempeño laboral como "la capacidad del individuo para satisfacer sus necesidades y lograr su autorrealización a través del trabajo" (p. 375). En otras palabras, Maslow enfatiza en que el trabajo no solo es un medio para obtener un salario o un ingreso económico, sino que también puede ser una fuente de satisfacción personal y autorrealización para el trabajador. El desempeño laboral en este sentido estaría relacionado con la capacidad del individuo para encontrar significado y propósito en su trabajo, y para sentirse satisfecho y motivado en su desempeño. Según Maslow, la satisfacción y la autorrealización son necesidades humanas fundamentales que deben ser satisfechas para que un individuo tenga un desempeño óptimo en su trabajo.

Armstrong (2012), define el desempeño laboral como "la capacidad de un empleado para cumplir con las responsabilidades y expectativas de su trabajo de manera efectiva y eficiente". Según Armstrong se refiere a la habilidad de un trabajador para llevar a cabo sus tareas y responsabilidades de trabajo de manera efectiva y eficiente, cumpliendo con las expectativas y estándares establecidos por la organización.

Según Campbell (1990) el desempeño laboral hace énfasis a como los empleados cumplen con sus respectivas tareas y responsabilidades en su espacio de trabajo. Es decir, su desempeño laboral se ve reflejada como un tipo de evaluación en donde se podría destacar el rendimiento, la eficiencia, la productividad, la puntualidad, entre otros.

Según Latham y Pinder (2005) indican que el desempeño laboral se trata de cómo un empleado realiza sus tareas y responsabilidades en el trabajo, cumpliendo con los objetivos y expectativas de la organización. Es decir, se trata de como un empleado se desempeña en sus labores cotidianas en su entorno de trabajo en términos de calidad y eficiencia, y como estos se relacionan con los objetivos de la empresa.

Según Bohórquez (2005), plantea que el desempeño laboral se refiere a la capacidad que tiene un empleado y a su habilidad para poder desarrollar y cumplir con sus tareas y responsabilidades asignadas en su entorno de trabajo, logrando de esta manera un desempeño adecuado y gratificante para la empresa. Es decir, que el desempeño laboral está relacionado con el logro de los objetivos y metas de la empresa.

#### 2.2.3.2.1. Modelos del Desempeño Laboral

- Modelo de Mowday, Porter y Steers (1979): Este modelo postula que el desempeño laboral se debe a tres factores principales: las habilidades del trabajador, los factores motivacionales y el ambiente laboral. Los autores sugieren que la motivación es el factor más importante para el desempeño laboral.
- Modelo de Campbell (1990): El modelo de Campbell se enfoca en el desempeño laboral como resultado de la interacción entre las habilidades del trabajador, la motivación y las condiciones de trabajo. El autor también destaca la importancia de la retroalimentación en el desempeño laboral.

- Modelo de Locke y Latham (1990): Este modelo sostiene que el establecimiento de objetivos claros y específicos es fundamental para aumentar el desempeño laboral. También se enfoca en la retroalimentación y el compromiso del trabajador con los objetivos de la organización.
- Modelo de Katz y Kahn (1978): Este modelo explica en cómo la estructura y la cultura de una organización afectan al desempeño laboral. Según los autores, la estructura y la cultura pueden influir en la motivación y la satisfacción laboral, lo que a su vez afecta el desempeño laboral.
- Modelo de Bohórquez (2007): En este modelo Bohórquez propone que las organizaciones que brindan servicios deben considerar varios factores que tienen una estrecha relación con sus empleados. La finalidad de estos factores es lograr un desempeño excelente en las funciones de los trabajadores y brindar un servicio sobresaliente a los clientes o usuarios. Los factores que propone son la orientación de resultados, las relaciones interpersonales, la iniciativa y el trabajo en equipo.

#### 2.2.3.2.2. Teorías del Desempeño Laboral

- Teoría de la expectativa: Según Vroom, V. (1964) planteó que esta teoría establece que el desempeño de un individuo en el trabajo está determinado por sus expectativas de lograr un resultado deseado y las recompensas asociadas con ese resultado.
- Teoría de la equidad: De acuerdo con Adams, J. (1965) explicaron que esta teoría sostiene que el desempeño laboral está influenciado por la percepción de justicia y equidad en las recompensas que se reciben en relación con el esfuerzo y la contribución que se hacen en el trabajo.

- Teoría del establecimiento de metas: Según Locke, E. et al. (2002) plantean que esta teoría establece que el desempeño laboral se ve influenciado por la fijación de metas específicas y desafiantes, que deben ser alcanzables y estar acompañadas por retroalimentación sobre el progreso hacia su logro.
- Teoría del reforzamiento: Según Skinner, N. (1953) explicó que esta teoría sostiene que el desempeño laboral está influenciado por las consecuencias de las acciones de un individuo en el trabajo, como el refuerzo positivo (recompensas) o el refuerzo negativo (evitar castigos).
- Teoría de la contingencia: Lawrence y Lorsch (1967) explicaron que esta teoría establece que el desempeño laboral está influenciado por el entorno y las contingencias específicas en las que se realiza el trabajo, como la estructura organizativa, la tecnología y las características de los empleados.
- Teoría de la autoeficacia: Bandura, A. (1997) explicó que esta teoría establece que el desempeño laboral está influenciado por la creencia de un individuo en su capacidad para realizar una tarea con éxito, lo que a su vez influye en la motivación y el compromiso con la tarea.

#### 2.2.3.2.3. Dimensiones del Desempeño Laboral

Según Bohórquez (2007), nos dice que el desempeño laboral se compone por las siguientes dimensiones: orientación de los resultados, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo.

- Orientación de los resultados: Según Bohórquez (2007) el concepto de orientación de resultados se refiere a que los empleados de una organización deben estar informados sobre los objetivos que se quieren lograr. Una vez que se han establecido estos objetivos, es importante que cada colaborador

comprenda la relevancia de su función para poder alcanzarlos de manera efectiva.

- **Relaciones Interpersonales:** Según Bohórquez (2007) plantea que las relaciones interpersonales son las diversas maneras en las que las personas establecen vínculos de amistad y compañerismo, respetando las diferencias culturales y religiosas de los demás. Como seres sociales, necesitamos de la interacción con otros para nuestro bienestar y desarrollo.
- **Iniciativa:** Según Bohórquez (2007) explica que la iniciativa implica comenzar cosas nuevas, aportar ideas creativas e innovadoras y trabajar con congruencia para lograr los objetivos deseados. Se trata de actuar por propia voluntad y motivación, sin depender de factores externos para realizar ciertas actividades. La iniciativa demuestra una actitud proactiva, responsable y motivadora, y significa tomar el control de las acciones en beneficio de todos los involucrados. Además, implica asumir con responsabilidad las consecuencias de nuestras acciones y decisiones.
- **Trabajo en equipo:** Según Bohórquez (2007) explica que se refiere al trabajo en equipo como una estrategia que se utiliza para lograr objetivos de manera colaborativa entre varias personas que tienen un objetivo en común. Esta forma de trabajar es beneficiosa para el equipo ya que permite que se involucren distintas perspectivas y se generen múltiples propuestas de estrategias para mejorar los procesos internos y alcanzar los objetivos de manera más efectiva. Además, el trabajo en equipo promueve el desarrollo de herramientas y tácticas para mejorar la calidad del trabajo y, en consecuencia, es una forma recomendada para alcanzar los propósitos de la organización.

Para el presente trabajo se utilizaron diversos libros en relación al clima laboral y desempeño laboral, en donde se tuvieron en cuenta conceptos, modelos, dimensiones, para su debido aporte al trabajo de investigación.

El libro “Gestión estratégica del Clima Laboral” de María Jesús Bordas Martínez (2016) se tuvo en consideración debido a que nos brinda los diversos conceptos de diferentes autores en lo que respecta al clima laboral. Asimismo, nos menciona los orígenes del clima laboral, las diferentes corrientes y escuelas que formaron parte de la evolución del clima laboral a lo largo del tiempo

El libro “Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones” de Idalberto Chiavenato (2011), se tuvo en consideración porque hace un enfoque general de la administración en las organizaciones, asimismo, menciona las diferentes eras de la organización y sus sistemas, también nos habla de la motivación humana de porque es importante entender las necesidades básicas según Maslow, para comprender mejor el talento humano en la organización, etc. Además, nos brinda los conceptos del autor, como de otros autores en cuanto al clima organizacional y el desempeño laboral, como los factores que influyen en la calidad de vida en el trabajo, es decir, las condiciones ambientales de trabajo, lo cual nos permite analizar mejor las problemáticas en cuestión.

El libro “Metodología de la Investigación” de Roberto Hernández Sampieri (2014), se tuvo en cuenta para el armado metodológico de la presente investigación en cuanto al tipo, diseño, método, enfoque, y otros conceptos los cuales se tuvieron en cuenta para el mismo.

El libro “Metodología de la investigación” de Guillermina Baenz Paz (2017), se tuvo en cuenta para analizar mejor el armado metodológico, como los antecedentes que forman parte del mismo, y entender su importancia.

El libro “Administración de recursos humanos” de Jaime Maristany (2007), se tuvo en cuenta para entender mejor la importancia de las personas dentro de una organización, así como el desempeño laboral de las personas y su evaluación, como “evaluación 360”.

## 2.4. Definición de términos básicos

### 2.4.1. Clima Organizacional

Lewin (1939), menciona que "el clima organizacional se refiere al ambiente psicológico en el que se desarrolla el trabajo" (p. 27). Lewin hace referencia a que el clima laboral se trata del ambiente psicológico que se experimenta en el entorno laboral, es decir, se refiere a las percepciones, actitudes y valores compartidos por los trabajadores en relación con su trabajo y con la organización en la que laboran.

Según Litwin y Stringer (1968) definen el clima organizacional "como el conjunto de características y atributos que distinguen una organización de otra" (p. 1). En otras palabras, el clima organizacional se trata de la forma en que los empleados perciben y experimentan el ambiente de trabajo y cómo esto influye en su comportamiento, actitudes y desempeño.

### 2.4.2. Desempeño Laboral

Locke (1968) define desempeño laboral como "el resultado de la interacción entre la capacidad del individuo y el nivel de dificultad de la tarea" (p. 160). Esto se refiere a que el resultado del desempeño de un individuo en su trabajo depende de dos factores principales: su capacidad y la dificultad de la tarea que se le asigna. Es decir, si el individuo cuenta con la capacidad suficiente para realizar la tarea que se le ha encomendado y ésta no es muy difícil, su desempeño será mejor que si la tarea es muy difícil o si el individuo no tiene la capacidad necesaria para llevarla a cabo. Por ende, el desempeño laboral es el resultado de la interacción entre la capacidad del individuo y la complejidad de la tarea que se le encomienda.

McGregor (1960) define el desempeño laboral como "el grado en que un individuo es capaz de contribuir efectivamente al cumplimiento de los objetivos de la organización" (p. 42). En otras palabras, se refiere a la capacidad de un trabajador para realizar sus tareas de manera eficaz y contribuir al logro de los objetivos de la empresa en la que trabaja. El desempeño

laboral se evalúa en función de la capacidad del trabajador para cumplir con las expectativas de su cargo y las metas de la organización en general.

Drucker (1954) define el desempeño laboral como "el grado en que los empleados contribuyen a la consecución de los objetivos organizacionales" (p. 183). En otras palabras, se evalúa el desempeño laboral según la medida y calidad de la aportación del empleado al cumplimiento de los objetivos de la organización. Para Locke, el desempeño laboral no solo se limita a la cantidad de trabajo realizado, sino también a la calidad de dicho trabajo y su impacto en el logro de los objetivos empresariales. Por lo tanto, se espera que un trabajador que tiene un buen desempeño laboral sea capaz de contribuir significativamente al éxito de la empresa.

#### 2.4.3. Ambiente Físico

Según Chiavenato (2011) plantea que el ambiente físico también puede referirse a la disposición y diseño de los espacios de trabajo, así como a la calidad de la iluminación, la temperatura y la ventilación, entre otros factores, que pueden afectar la salud y el bienestar de los empleados.

#### 2.4.4. Características Estructurales

Según Robbins y Coulter (2019) plantean que las características estructurales son los elementos que componen la estructura organizacional y que influyen en la forma en que se realizan las actividades y se toman las decisiones en la empresa.

Según Daft (2015), las características estructurales son las que establecen la forma en que se divide y coordina el trabajo, y determinan el nivel de formalidad y centralización de la organización.

#### 2.4.5. Ambiente Social

Según Chiavenato (2011) dice que se refiere al conjunto de factores sociales que influyen en el funcionamiento y desempeño de una empresa. Este ambiente incluye elementos como la cultura, los valores, las normas, las actitudes y las creencias de la sociedad en la que la organización se desenvuelve.

Según Robbins y Coulter (2019) sostienen la importancia del ambiente social, señalando que este puede afectar la forma en que las empresas interactúan con su entorno y con sus clientes, y puede influir en su reputación y en su capacidad para atraer y retener talentos.

#### 2.4.6. Comportamiento Organizacional

Según Chiavenato (2011) plantea que el comportamiento organizacional se enfoca en el estudio de las actitudes, los comportamientos y las emociones de las personas en el trabajo, así como en las dinámicas y procesos que ocurren en las relaciones interpersonales y en los grupos.

Ivancevich y Matteson (2014) sostienen que el comportamiento organizacional es un área de estudio interdisciplinario que combina teorías y métodos de la psicología, la sociología, la antropología y otras disciplinas, con el fin de comprender como las personas interactúan en el contexto de las organizaciones. En otras palabras, el enfoque interdisciplinario del comportamiento organizacional es fundamental para comprender cómo las personas interactúan en las organizaciones y cómo se pueden mejorar las prácticas de gestión y liderazgo para mejorar el rendimiento y el bienestar de los empleados.

#### 2.4.7. Orientación de resultados

Según Chiavenato (2007), la orientación a los resultados se refiere a "la preocupación y el compromiso con la obtención de resultados y la consecución de objetivos" (p. 60). La orientación a los resultados implica una actitud enfocada en lograr resultados concretos y en

alcanzar las metas propuestas, a través de la planificación, el control y la evaluación de los procesos.

Por otro lado, según Lussier y Achua (2016), la orientación a los resultados se define como "una mentalidad que enfatiza la importancia de lograr resultados y la excelencia en el desempeño" (p. 45). Esta orientación se enfoca en establecer objetivos claros y en medir y evaluar los resultados obtenidos, con el fin de mejorar continuamente el desempeño y la eficacia organizacional.

#### 2.4.8. Relaciones Interpersonales

Según Chiavenato (2007), las relaciones interpersonales son "la forma en que las personas se comunican e interactúan entre sí, estableciendo vínculos y relaciones de amistad, colaboración, respeto, confianza y ayuda mutua" (p. 58). Las relaciones interpersonales son esenciales para el desarrollo humano y la convivencia en sociedad.

Por otro lado, Robbins y Judge (2018) definen las relaciones interpersonales como "las interacciones entre dos o más personas que se basan en la percepción mutua, la comunicación y la influencia" (p. 65). Estas relaciones pueden ser de diferentes tipos, como relaciones de trabajo, amistad, familiares o amorosas.

#### 2.4.9. Iniciativa

Según Chiavenato (2007), la iniciativa es "la capacidad de proponer soluciones y emprender acciones que lleven a alcanzar los objetivos propuestos" (p. 59). La iniciativa implica tomar la responsabilidad de las acciones y decisiones, y tener una actitud proactiva en la consecución de los objetivos. Asimismo, se destaca la iniciativa como una actitud fundamental para alcanzar el éxito en diferentes áreas de la vida.

Por su parte, Robbins y Judge (2018) definen la iniciativa como "la disposición a actuar sin que se nos diga qué hacer y a asumir riesgos y responsabilidades" (p. 95). La iniciativa implica tomar la iniciativa de resolver problemas y emprender acciones sin esperar a que otros lo hagan por nosotros.

#### 2.4.10. Trabajo en equipo

Según Chiavenato (2007), el trabajo en equipo es "la interacción de un grupo de personas que se organizan y se coordinan para lograr un objetivo común, aprovechando las habilidades y competencias de cada uno de sus miembros" (p.342). En este sentido, el trabajo en equipo implica la unión de esfuerzos y la colaboración entre los miembros de un grupo para lograr una meta común. Esta meta puede ser una tarea específica o un objetivo general de la organización.

Por otro lado, Katzenbach y Smith (1993) definen el trabajo en equipo como "un pequeño número de personas con habilidades que están comprometidas con un propósito común, un conjunto de metas de desempeño y un enfoque de trabajo por el cual se mantienen mutuamente responsables" (p.45). Esta definición enfatiza la importancia de la complementariedad de habilidades y la responsabilidad mutua para el éxito del trabajo en equipo. El trabajo en equipo puede ser una herramienta efectiva para aumentar la productividad y mejorar la calidad del trabajo en una organización, siempre y cuando se construya sobre una base de comunicación abierta, compromiso y colaboración.

#### 2.4.11. Espacio físico

Se refiere al ambiente físico en el que se desarrollan las actividades laborales, incluyendo el diseño de oficinas, la distribución del espacio, la iluminación y la ergonomía (Chiavenato, 2009). Es decir, el espacio físico es un elemento importante en el ambiente laboral, ya que puede influir en la comodidad y el bienestar de los trabajadores.

#### 2.4.12. Instalación

Se refiere a la disposición y el diseño de los recursos físicos y tecnológicos necesarios para realizar las actividades laborales, como las máquinas, equipos y herramientas (Robbins y Coulter, 2010). Es decir, la instalación también es un aspecto clave en el ambiente laboral, ya que proporciona los recursos físicos y tecnológicos necesarios para llevar a cabo las actividades laborales de manera efectiva.

#### 2.4.13. Equipos de trabajo

Se refiere a equipos de trabajo a todos aquellos materiales, máquinas, herramientas, aparatos, instrumentos utilizados para el funcionamiento de las tareas y actividades laborales que brindan en el lugar de trabajo.

#### 2.4.14. Temperatura

Se refiere a la temperatura del ambiente laboral, que puede afectar el confort y la productividad de los trabajadores (Chiavenato, 2009). La temperatura del ambiente laboral también es importante, ya que puede afectar el confort y la productividad de los trabajadores. Es esencial mantener una temperatura adecuada en el ambiente laboral para garantizar la comodidad y el bienestar de los trabajadores.

#### 2.4.15. Tamaño organizacional

Se refiere al número de personas que trabajan en la organización, así como a su estructura jerárquica y división del trabajo (Robbins y Coulter, 2010). El tamaño organizacional es un factor importante en la estructura y operación de una organización. El tamaño organizacional también puede afectar la estructura y el funcionamiento de la organización. Por ejemplo, en una organización pequeña, es posible que los trabajadores tengan más flexibilidad en sus tareas y responsabilidades, mientras que, en una organización grande, puede haber una mayor especialización y una estructura jerárquica más definida.

#### 2.4.16. Estructura organizacional

Se refiere a cómo se divide y coordina el trabajo en la organización, incluyendo la jerarquía de autoridad, la especialización de tareas y la asignación de responsabilidades (Chiavenato, 2009). Es importante que los líderes de la organización consideren cuidadosamente al diseñar y gestionar la estructura y operaciones de la organización ya que es esencial tener una estructura organizacional clara y bien definida, que permita una coordinación efectiva y una división del trabajo adecuada entre los trabajadores.

#### 2.4.17. Estilo de dirección

Se refiere al enfoque y la forma en que los líderes guían y motivan a los trabajadores, incluyendo la delegación de tareas, el manejo de conflictos y la retroalimentación (Robbins y Coulter, 2010). Se puede decir que el estilo de dirección es también un aspecto fundamental en la gestión de una organización. Es importante que los líderes guíen y motiven a los trabajadores de manera efectiva, a través de la delegación de tareas, el manejo de conflictos y la retroalimentación adecuada.

#### 2.4.18. Resolución de Conflictos

Se refiere a la diferencia de opiniones, intereses o necesidades entre los trabajadores y la organización, que puede afectar la motivación, el desempeño y la satisfacción laboral (Chiavenato, 2009). Por lo tanto, es importante abordar y resolver los conflictos de manera efectiva para evitar afectar la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores.

#### 2.4.19. Vínculos de compañerismo

Se refiere a la relación y el apoyo entre los trabajadores de una organización, que puede fomentar un ambiente laboral positivo y aumentar la satisfacción laboral (Robbins y Coulter, 2010). El compañerismo es un factor importante en el ambiente laboral. Asimismo, es esencial que exista una relación y un apoyo adecuado entre los trabajadores de la organización.

#### 2.4.20. Comunicación efectiva

Se refiere a la capacidad de los trabajadores de transmitir y recibir información de manera clara y efectiva, lo cual es crucial para el éxito de la organización (Chiavenato, 2009). La comunicación efectiva es fundamental en cualquier organización, ya que permite la transmisión y recepción de información de manera clara y efectiva. Por lo tanto, es esencial que los trabajadores tengan la capacidad de comunicarse adecuadamente para garantizar el éxito de la organización.

#### 2.4.21. Aptitud

Se refiere a las habilidades y conocimientos necesarios para realizar las tareas requeridas en el trabajo (Robbins y Coulter, 2010). La aptitud es un factor clave en la selección y contratación de trabajadores, ya que se requiere que los trabajadores tengan las habilidades y conocimientos necesarios para realizar las debidas tareas y funciones en el trabajo. Es importante que los trabajadores tengan la aptitud adecuada para el trabajo para garantizar la eficacia y la eficiencia de la organización.

#### 2.4.22. Actitud

Se refiere a la disposición y el enfoque mental que un trabajador tiene hacia su trabajo, incluyendo su grado de entusiasmo, motivación y compromiso (Chiavenato, 2009). Esto quiere decir que la actitud de los trabajadores hacia su trabajo puede afectar su nivel de motivación, compromiso y satisfacción laboral, y puede influir en el clima laboral y la productividad de la organización.

#### 2.4.23. Motivación

Se refiere a los factores internos y externos que impulsan a un trabajador a realizar su trabajo con eficacia y eficiencia (Robbins y Coulter, 2010). La motivación es esencial para el éxito de la organización, y puede ser impulsada por factores tanto internos como externos. Un nivel alto de motivación puede influir en el desempeño, la satisfacción laboral y la retención de los trabajadores.

#### 2.4.24. Expectativa

“Es la percepción que tiene una persona sobre lo que puede obtener de una situación o de su trabajo, lo que influye en su nivel de motivación y desempeño” (Robbins y Coulter, 2016, p. 114). Las expectativas de los trabajadores pueden influir en su nivel de motivación y desempeño, y pueden ser impulsadas por factores como la percepción de justicia, la retroalimentación y el reconocimiento.

#### 2.4.25. Productividad

“Es la relación entre la cantidad de producción y la cantidad de recursos utilizados para generarla” (Chiavenato, 2009, p. 56). Es decir, la productividad se refiere a la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos de manera eficiente, utilizando los recursos disponibles. Esta medida de desempeño está determinada por la calidad de los productos y servicios, la eficiencia en el uso de los recursos y la motivación de los trabajadores, entre otros factores clave.

#### 2.4.26. Ausentismo laboral

“Es la falta de asistencia al trabajo por parte de los empleados, ya sea por enfermedad, motivos personales o cualquier otro motivo” (Robbins y Coulter, 2016, p. 384). El ausentismo puede afectar la productividad y la moral de la organización, y puede ser impulsado por factores como la insatisfacción laboral, la enfermedad y la falta de políticas y procedimientos claros.

#### 2.4.27. Rotación de Personal

“Es la tasa de cambio de personal dentro de una organización, es decir, la cantidad de empleados que ingresan y salen de la organización en un período determinado” (Chiavenato, 2009, p. 58). La rotación puede afectar la estabilidad y la eficiencia de la organización, y puede ser impulsada por factores como la insatisfacción laboral, la falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo, y la falta de compensación y beneficios adecuados.

#### 2.4.28. Formación profesional

Es el desarrollo profesional en el cual el empleador y/o la organización se enfoca en ayudar al empleado a darle dirección a su carrera.

#### 2.4.29. Nivel de tensión

“Es el grado de presión o estrés que experimentan los empleados en el trabajo, lo que puede afectar su bienestar y desempeño” (Chiavenato, 2009, p. 70). El nivel de tensión puede afectar el bienestar y el desempeño de los trabajadores, y puede ser impulsado por factores como la carga de trabajo, la falta de recursos y apoyo.

#### 2.4.30. Objetivo

“Es un resultado concreto y medible que se busca alcanzar en un período determinado, y que está alineado con la visión y la misión de la organización” (Robbins y Coulter, 2016, p. 134). Los objetivos son esenciales para el éxito de la organización, y deben ser claros, medibles y alineados con la visión y la misión de la empresa. Los objetivos pueden ser establecidos en todos los niveles de la organización, y deben ser monitoreados y evaluados regularmente.

#### 2.4.31. Meta

“Es un objetivo a largo plazo que se busca alcanzar, y que está relacionado con la estrategia y los objetivos generales de la organización” (Chiavenato, 2009, p. 78). Es decir, las metas son objetivos a largo plazo que pueden influir en la estrategia y los objetivos generales de la organización. Las metas deben ser específicas, realistas y medibles, y deben ser revisadas y ajustadas regularmente en función de los cambios en el entorno y las condiciones de la empresa.

#### 2.4.32. Importancia de las funciones

“Es el grado de relevancia que tienen las tareas y responsabilidades de un puesto de trabajo para el logro de los objetivos de la organización” (Robbins y Coulter, 2016, p. 194). La importancia de las funciones de un puesto de trabajo puede influir en el nivel de compromiso, motivación y satisfacción laboral.

#### 2.4.33. Habilidades interpersonales

“Son las habilidades, conocimientos y capacidades que posee una persona para desempeñar un trabajo, incluyendo habilidades técnicas, sociales y emocionales” (Chiavenato, 2009, p. 91). Las habilidades personales son importantes para cualquier trabajo, ya que no solo se necesita tener conocimientos técnicos, sino también habilidades sociales y emocionales para relacionarse adecuadamente con los demás y ser más eficaces en el trabajo. Por lo tanto, es esencial que las personas desarrollen y mejoren sus habilidades personales para tener un mejor desempeño en el trabajo y aumentar su capacidad para trabajar en equipo.

#### 2.4.34. Vínculos de compañerismo

“Son las relaciones y la interacción que se establecen entre los empleados en el trabajo, lo que puede afectar su bienestar y desempeño” (Robbins y Coulter, 2016, p. 416). Los vínculos de compañerismo son importantes para el bienestar y desempeño de los empleados, ya que permiten crear un ambiente laboral positivo y fomentan la colaboración y el trabajo en equipo. Las organizaciones deben promover la interacción entre los empleados y fomentar relaciones positivas entre ellos para mejorar la satisfacción y productividad en el trabajo.

#### 2.4.35. Estilo de vida

“Son las elecciones y comportamientos que tienen las personas fuera del trabajo, lo que puede influir en su salud y bienestar en el trabajo” (Chiavenato, 2009, p. 70). Los estilos de vida de los empleados pueden afectar su salud y bienestar en el trabajo, por lo que es importante que las organizaciones fomenten hábitos saludables entre sus trabajadores. Las empresas pueden promover actividades físicas, ofrecer opciones saludables de comida y brindar recursos para mejorar la salud mental de sus empleados.

#### 2.4.36. Innovación

Se refiere a la capacidad de una organización para crear y aplicar nuevas ideas, productos, procesos o servicios que mejoren su desempeño y le permitan adaptarse a los cambios del entorno (Chiavenato, 2014). Es decir, la capacidad de innovación es crucial para que las organizaciones mantengan su competitividad y se adapten a los cambios del entorno. Es

importante que se fomente una cultura de innovación en la organización, lo que implica permitir y alentar nuevas ideas, y brindar el apoyo necesario para llevarlas a cabo.

#### 2.4.37. Toma de decisiones

Se refiere al proceso de seleccionar una opción entre varias alternativas para resolver un problema o alcanzar un objetivo. Incluye la identificación del problema, la generación de alternativas, la evaluación de las opciones y la selección de la mejor solución (Robbins y Coulter, 2016). La toma de decisiones es un proceso crucial en cualquier organización, ya que las decisiones tomadas pueden afectar el éxito de la empresa. Es importante contar con una metodología adecuada para identificar y evaluar las opciones y seleccionar la mejor solución, lo que implica considerar diversos factores y evaluar las consecuencias a largo plazo.

#### 2.4.38. Estrategia

Se refiere al conjunto de acciones y decisiones que una organización toma para lograr sus objetivos a largo plazo, teniendo en cuenta las oportunidades y amenazas del entorno y sus fortalezas y debilidades internas (Hitt, Ireland y Hoskisson, 2015). La estrategia es esencial para lograr los objetivos de una organización, ya que permite enfocar los recursos y esfuerzos en las oportunidades más importantes y aprovechar las fortalezas de la organización. Las organizaciones deben definir una estrategia clara y bien estructurada, lo que les permitirá lograr sus objetivos de manera más efectiva.

#### 2.4.39. Apoyo de grupo

Se refiere a la ayuda y el respaldo que los miembros de un grupo brindan a sus compañeros para cumplir con sus tareas y objetivos, fomentando el compañerismo y la colaboración (Robbins y Coulter, 2016). El apoyo de grupo es clave para el trabajo en equipo y la colaboración efectiva, por lo que se deben fomentar las relaciones positivas entre los miembros del grupo y brindarles el respaldo necesario. Los empleados que se sienten apoyados por sus compañeros tienen una mayor motivación y compromiso en su trabajo, lo que se traduce en un mejor desempeño.

#### 2.4.40. Compromiso

Se refiere a la disposición y la responsabilidad que tiene un individuo o una organización de cumplir con sus promesas y de mantener un alto nivel de lealtad, dedicación y participación en la consecución de los objetivos y metas establecidos (Schein, 2010). El compromiso es esencial para el éxito de cualquier organización, ya que implica que los empleados estén dispuestos a trabajar duro, dedicar tiempo y esfuerzo para alcanzar los objetivos y metas establecidos. Además, el compromiso con la organización puede generar una mayor satisfacción laboral, lo que a su vez puede mejorar el rendimiento y la productividad. Por lo tanto, es importante que las organizaciones fomenten el compromiso de sus empleados mediante la creación de un ambiente laboral positivo y motivador, la comunicación efectiva y la claridad en los objetivos y metas de la organización.

## CAPÍTULO III

### 3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos

##### 3.1.1. Hipótesis General

H1: El Clima Laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

H<sub>0</sub>: El Clima Laboral no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

##### 3.1.2. Hipótesis Específicas

H1: El ambiente físico se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

H<sub>0</sub>: El ambiente físico no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

H1: Las características estructurales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

H<sub>0</sub>: Las características estructurales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

H1: El ambiente social se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

H<sub>0</sub>: El ambiente social se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

H1: Las características personales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

H<sub>0</sub>: Las características personales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

H<sub>1</sub>: El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

H<sub>0</sub>: El comportamiento organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

### 3.2. Las variables de estudio y su operacionalización

A continuación, en la siguiente figura se presentan las variables, dimensiones e indicadores:

**Tabla 2:** *Variables de estudio y su Operacionalización*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>CLIMA LABORAL</b>	Ambiente Físico	Espacio Físico
		Instalaciones
		Equipos
	Características Estructurales	Tamaño organizacional
		Estructura organizacional
		Estilo de dirección
	Ambiente Social	Resolución de Conflictos
		Vínculos de Compañerismo
		Comunicación efectiva
	Características personales	Actitudes
		Motivación
		Expectativas
	Comportamiento Organizacional	Ausentismo laboral
		Rotación de personal
		Formación y desarrollo profesional
		Nivel de tensión

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Orientación de resultados	Objetivos
		Metas
		Importancia de las funciones
	Relaciones Interpersonales	Habilidades personales
		Respeto mutuo
	Iniciativa	Innovación
		Toma de decisiones
	Trabajo en Equipo	Apoyo de grupo
Compromiso		

Elaboración Propia

### 3.2.1 Matriz de operacionalización de variables

En la siguiente Matriz se ilustrará sobre la operacionalización de las variables:

**Tabla 3:** *Matriz de Operacionalización de Variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CLIMA LABORAL</b>	"El clima organizacional es el ambiente humano y social que se genera en la organización y que se refleja en el comportamiento de sus miembros, y engloba tanto los aspectos físicos como los emocionales, las actitudes, los valores, las expectativas y las percepciones que tienen los individuos acerca de la empresa en que trabajan" (Chiavenato, 2007, p. 317).	El clima organizacional según Guerrero, J. (2009) tiene como dimensiones: el ambiente físico, características estructurales, ambiente social, características personales y el comportamiento organizacional.	Ambiente Físico	• Espacio Físico	1	Escala de LIKERT en donde: 1 - Totalmente en desacuerdo. 2 - En desacuerdo, 3 – Neutral 4 - De acuerdo 5 - Totalmente de acuerdo
				• Instalaciones	2	
				• Equipos	3	
			Características Estructurales	• Tamaño organizacional	4	
				• Estructura organizacional	5	
			Ambiente Social	• Estilo de dirección	6	
				• Resolución de Conflictos	7	
				• Vínculos de Compañerismo	8	
				• Comunicación efectiva	9-10	
				• Aptitudes	11	
			Características personales	• Motivación	12	
				• Expectativas	13	
				• Ausentismo laboral	14	

		Comportamiento	• Rotación de Personal	15
		Organizacional	• Formación profesional	16
			• Nivel de tensión	17
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	"Es el nivel de eficiencia y eficacia con que un trabajador realiza sus tareas y cumple con los objetivos y metas establecidos por la organización" (Bohórquez, 2016, p. 56).	El desempeño laboral según el Modelo de Bohórquez (2007) tiene las siguientes dimensiones: orientación de resultados, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo.	• Objetivos	18
			• Metas	19
			• Importancia de las funciones	20
			• Habilidades interpersonales	21
			• Respeto mutuo	22
			• Innovación	23
			• Toma de decisiones	24
			• Apoyo de grupo	25
			• Compromiso	26-27

Elaboración Propia

### 3.3. Matriz lógica de consistencia

**Tabla 4:** *Matriz Lógica de Consistencia*

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>	<b>HIPÓTESIS PRINCIPAL</b>	<b>VARIABLE 1: CLIMA LABORAL</b>	
¿De qué manera el clima laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023?	Determinar la relación entre el Clima Laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023.	El Clima Laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023.	D1: Ambiente Físico I1: Espacio Físico I2: Instalaciones I3: Equipos	
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	D2: Características Estructurales I1: Tamaño organizacional I2: Estructura organizacional I3: Estilos de dirección	Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Alcance: Descriptivo- Correlacional Diseño: No experimental Corte: Transversal Método: Hipotético- Deductivo Población: Censo a 67 trabajadores Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Programa Excel Programa SPSS
¿De qué manera el ambiente físico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023?	Determinar la relación del entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023.	El ambiente físico se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023.	D3: Ambiente Social I1: Resolución de conflictos I2: Vínculos de compañerismo I3: Comunicación efectiva	
¿De qué manera las características estructurales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023?	Determinar la relación entre las características estructurales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023.	Las características estructurales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023.	D4: Características personales I1: Aptitudes I2: Motivación I3: Expectativas	
			D5: Comportamiento Organizacional I1: Ausentismo laboral I2: Rotación de personal I3: Formación profesional I4: Nivel de tensión	
¿De qué manera el ambiente	Determinar la relación entre el	El ambiente social se relaciona	<b>VARIABLE 2:</b>	

social se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023?	ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023.	significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023.	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b> D1: Orientación de resultados I1: Objetivos I2: Metas I3: Importancia de las funciones
¿De qué manera las características personales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023?	Determinar la relación entre las características personales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023.	Las características personales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023.	D2: Relaciones interpersonales I1: Habilidades interpersonales I2: Respeto mutuo
¿De qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023?	Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023.	El comportamiento organizacional influye significativamente con el desempeño laboral de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023.	D3: Iniciativa I1: Innovación I2: Toma de decisiones  D4: Trabajo en equipo I1: Apoyo de grupo I2: Compromiso

## CAPÍTULO IV

### 4. MÉTODO

#### 4.1. Tipo, método, alcance, corte y enfoque de investigación.

##### 4.1.1. Tipo de investigación

Según Paz (2017) plantea que una investigación aplicada, es aquella que parte de un problema en concreto para encontrar y dar futuras soluciones para la investigación. Es poner en práctica todas aquellas teorías generales que existen, y resolver las necesidades que las personas se plantean. Es decir, este tipo de investigación es de gran utilidad, ya que aporta sucesos nuevos de modo que brinda soluciones de mejora a los investigadores.

Es por ello que, la presente investigación es de tipo aplicada ya que busca resolver las problemáticas que existen en la empresa objeto de estudio y brindar soluciones que ayuden a subsanar y mejorar el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores.

##### 4.1.2. Método de investigación

Según Hernández et al (2014), una investigación de método hipotético-deductivo es aquella en la cual parte de ideas generales hasta las más simples, en donde se formulan hipótesis que buscarán comprobarse.

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el método hipotético-deductivo porque en la recopilación de datos se utilizaron temas desde los más generales hacia los más específicos, formulando hipótesis que conllevaron finalmente a establecer conclusiones.

##### 4.1.3. Alcance de investigación

Según Salgado (2018), este tipo de investigación correlacional, busca identificar la relación entre dos o más variables y/o conceptos en una muestra o contexto en general. El alcance es descriptivo-correlacional, ya que se buscó estudiar e identificar

las características y perfiles de un grupo de personas y a su vez determinar si existe una relación entre las variables de estudio, es decir, la variable 1 que pertenece a clima laboral y la variable 2 perteneciente a desempeño laboral.

#### 4.1.4. Corte de investigación

Con respecto al corte transversal, Salgado (2018), nos dice que “son estudios que recogen datos en un solo momento del tiempo” (p. 74).

El corte es transversal, ya que la información que se recabó fue realizada en un único momento, es decir, una sola vez.

#### 4.1.5. Enfoque de investigación

Según Hernández et al. (2014), plantea que un enfoque cuantitativo parte de una idea de la cual se define un objetivo y plantean preguntas de investigación, de las que luego, se establecen hipótesis y determinan las variables de estudio para posteriormente probar su validez y/o relación. Asimismo, con ayuda de técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos estadísticos, se analizan las mediciones obtenidas.

Por tanto, el enfoque de investigación es cuantitativo, ya que se obtendrá una información numérica debido a que se aplicó como instrumento el cuestionario y encuestas como técnica de recopilación de datos para finalmente probar las hipótesis establecidas.

## 4.2. Diseño

Para Hernández et al. (2014), “El termino diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema” (p.128). Es decir, basado en el problema general se elabora un esquema en el cual se desarrollará a fin de resolver este problema.

Hernández (2014) define los diseños no experimentales como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

Para el presente trabajo de investigación el diseño es no experimental debido a que se llevaron a cabo observaciones de situaciones ya existentes dentro de la empresa automotriz, las cuales no fueron alteradas.

#### 4.3. Población, censo

Con respecto a la población, se trabajó en base a un censo ya que no son muchos los individuos al cual esta investigación está enfocada y dirigida. Sino que se trata de 55 trabajadores de un mecánico automotriz en Lima 2023.

##### 4.3.1. Población

Hernández (2014), se refiere a población como “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174). Será a raíz del problema que se tomará como base el conjunto total de individuos de determinado lugar.

##### 4.3.2. Censo

Hernández (2014) plantea que, frecuentemente, aunque no en todas las ocasiones, llevamos a cabo la investigación en una muestra. Únicamente cuando necesitamos realizar un censo completo debemos incluir todos los casos, ya sean como personas, animales u objetos.

#### 4.4. Instrumentos de obtención de datos

Según Hernández et al. (2014), "un cuestionario es un instrumento de investigación que se utiliza para recopilar datos de una muestra de personas, a través de un conjunto estandarizado de preguntas o ítems" (p. 216). Este tipo de instrumento puede utilizarse en diversas investigaciones para obtener información de manera sistemática y estandarizada. En la presente investigación se

utilizó como instrumento para la obtención de datos un cuestionario, el mismo que estuvo conformado por 27 ítems dentro de los cuales se dividieron de acuerdo a las dimensiones de cada variable y que finalmente fueron enviadas a la empresa objeto de estudio para su debida resolución.

El respectivo cuestionario se dividió de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la variable Clima Laboral y Desempeño Laboral.

- Dimensiones del Clima Laboral

**Tabla 5:** *Categorización de la Variable Clima Laboral*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>No. de Pregunta</b>
<b>Ambiente Físico</b>	Espacio Físico	Pregunta No. 1
	Instalaciones	Pregunta No. 2
	Equipos	Pregunta No. 3
<b>Características Estructurales</b>	Tamaño Organizacional	Pregunta No. 4
	Estructura Organizacional	Pregunta No. 5
	Estilos de Dirección	Pregunta No. 6
<b>Ambiente Social</b>	Resolución de conflictos	Pregunta No. 7
	Vínculos de compañerismo	Pregunta No. 8
	Comunicación Efectiva	Pregunta No. 9
<b>Características Personales</b>	Aptitudes	Pregunta No. 10
	Motivación	Pregunta No. 11
	Expectativas	Pregunta No. 12
<b>Comportamiento Organizacional</b>	Ausentismo	Pregunta No. 13
	Rotación del personal	Pregunta No. 14
	Formación y desarrollo profesional	Pregunta No. 15
	Nivel de tensión	Pregunta No. 16

Elaboración Propia

- Dimensiones del Desempeño Laboral

**Tabla 6:** *Categorización de la Variable Desempeño Laboral*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>No. de Pregunta</b>
<b>Orientación de los Resultados</b>	Objetivos	Pregunta No. 18
	Metas	Pregunta No. 19
	Importancia de las funciones	Pregunta No. 20
<b>Relaciones Interpersonales</b>	Habilidades personales	Pregunta No. 21
	Respeto mutuo	Pregunta No. 22
<b>Iniciativa</b>	Innovación	Pregunta No. 23
	Toma de decisiones	Pregunta No. 24

<b>Trabajo en Equipo</b>	Apoyo de grupo	Pregunta No. 25
		Pregunta No. 26
	Compromiso	Pregunta No. 27

Elaboración Propia

Hernández (2014), con respecto al escalamiento de Likert se refiere como “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p.238). Es decir, se trata de una escala de respuesta, en donde los encuestados señalan su grado de acuerdo o desacuerdo de acuerdo a una serie de afirmaciones relacionadas a las dimensiones e indicadores objeto de estudio. Para la presente investigación, se utilizó dicha escala, el cual sirvió para medir el grado de acuerdo y desacuerdo de los trabajadores encuestados de la empresa automotriz:

**Figura 3:** *Escala de Likert*

<b>5</b>	Totalmente de acuerdo
<b>4</b>	De acuerdo
<b>3</b>	Neutral
<b>2</b>	En desacuerdo
<b>1</b>	Totalmente en desacuerdo

Elaboración Propia

#### 4.4.1. Validez del instrumento

El presente instrumento se validó a través de juicio de expertos en donde se hizo la debida validación y los expertos emitieron sus respectivas opiniones y observaciones, las cuales fueron tenidas en cuenta y corregidas. Para esta ocasión, se contó con la participación de 03 expertos, que aprobaron las preguntas, de acuerdo al anexo N<sup>a</sup>....

**Tabla 7:** *Juicio de Expertos*

<b>Nombres y Apellidos de Experto</b>	<b>Especialidad</b>
Dr. Jorge Luis Escalante	Marketing
Mag. Juan Luis Yto	Administración
Mag. Nicanor Aurelio Huaccha	Administración

## Elaboración Propia

## 4.4.2. Confiabilidad del instrumento

Según Hernández et al. (2014) mencionan con respecto a la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su uso repetido en el mismo individuo u objeto genera resultados idénticos. Asimismo, nos indican que uno de los procedimientos más usados para poder hallar y determinar la confiabilidad es mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

- Si el Coeficiente Alfa de Cronbach es  $> 0.90$ , se puede decir que la confiabilidad es muy elevada.
- Si el Coeficiente Alfa de Cronbach es  $> 0.80$ , se puede decir que la confiabilidad es alta.
- Si el Coeficiente Alfa de Cronbach es  $> 0.70$ , se puede decir que la confiabilidad es aceptable
- Si el Coeficiente Alfa de Cronbach es  $> 0.60$  se puede decir que la confiabilidad es baja
- Si el Coeficiente Alfa de Cronbach es  $< 0.50$  se puede decir que la confiabilidad es inaceptable.

Para el presente instrumento se obtuvo la fiabilidad a través del Alpha de Cronbach obtenido por el programa estadístico SPSS.

**Tabla 8:** *Resumen de procesamiento de casos*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
<b>Casos</b>	Válido	67	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	67	100.0

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

Elaboración Propia

En la tabla No 08 nos muestra que se realizó el análisis a 67 personas, de las cuales fueron trabajadores de la empresa automotriz, lo cual nos dio como resultado, 67 respuestas válidas y 0 respuestas excluidas.

**Tabla 9:** *Coefficiente de Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de Fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.961	27

Elaboración Propia

En la tabla No. 09 se visualiza que el Alpha de Cronbach es de 0.961, la cual de acuerdo a Hernández Sampieri tiene una calificación de muy elevada en torno a la fiabilidad, lo cual significa que el instrumento es confiable y por ende aplicable.

**Tabla 10:** *Estadísticas de total de elemento*

	<b>Estadísticas de total de elemento</b>			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	88,93	240,706	,861	,958
P2	88,87	244,785	,828	,958
P3	88,81	246,825	,815	,959
P4	88,61	246,514	,823	,959
P5	88,87	253,179	,653	,960
P6	89,07	244,888	,814	,959
P7	87,63	256,965	,647	,960
P8	87,21	263,168	,406	,962
P9	89,06	243,724	,756	,959
P10	89,93	265,797	,259	,962
P11	88,15	240,765	,859	,958
P12	88,51	245,011	,804	,959
P13	88,39	247,817	,718	,960
P14	90,18	278,149	-,445	,966
P15	87,58	256,247	,576	,961
P16	87,39	259,393	,567	,961
P17	87,64	258,718	,401	,962
P18	88,24	242,154	,870	,958
P19	88,13	251,451	,753	,959
P20	88,39	248,544	,706	,960

P21	87,85	253,674	,624	,960
P22	89,25	242,647	,769	,959
P23	88,31	244,521	,816	,959
P24	88,39	246,787	,831	,959
P25	87,67	253,891	,722	,960
P26	88,24	246,275	,785	,959
P27	87,67	256,012	,603	,960

#### 4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Según Hernández (2014), "una encuesta es un procedimiento sistemático para recopilar información de un grupo o muestra de individuos, mediante el uso de un cuestionario previamente elaborado" (p. 223). Es decir, para el autor, una encuesta es aquella técnica de investigación que la utilizan en diversas disciplinas, y que permite recopilar información de una muestra representada sobre la población de interés.

En este estudio, se llevó a cabo la recolección de datos a través del cuestionario. Dichos datos se almacenaron en una matriz tripartita en Excel, asimismo se analizaron utilizando la versión 27 del programa SPSS. Por último, a fin de conocer la validez y fiabilidad del cuestionario, se usó el coeficiente Alpha de Cronbach.

#### 4.6. Procedimiento de ejecución de estudio

La investigación actual se desarrolló siguiendo un proceso de pasos, que involucró la ejecución de las siguientes etapas.

- i. Identificar del problema: Es decir: el diagnóstico, pronóstico y control de pronóstico
- ii. Determinar las variables de estudio, dimensiones e indicadores
- iii. Buscar y elaborar el marco teórico: Como los antecedentes de investigación, marco histórico, marco legal, marco teórico
- iv. Elaborar la matriz de consistencia, operacionalización
- v. Seleccionar la población y censo
- vi. Elaborar y validar el instrumento mediante juicio de expertos
- vii. Recolectar los datos

- viii. Analizar los resultados
- ix. Elaborar el informe final
- x. Sustentar las conclusiones y recomendaciones

## CAPÍTULO V

### 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Análisis e interpretación de los resultados

##### 5.1.1. Análisis e interpretación de los resultados sociodemográficos y descriptivos

En continuidad con lo estudiado, se mostrará las respectivas tablas y gráficas que ayudarán a la descripción y al análisis de los resultados que se obtuvieron por medio de la encuesta realizada a los trabajadores en la empresa automotriz.

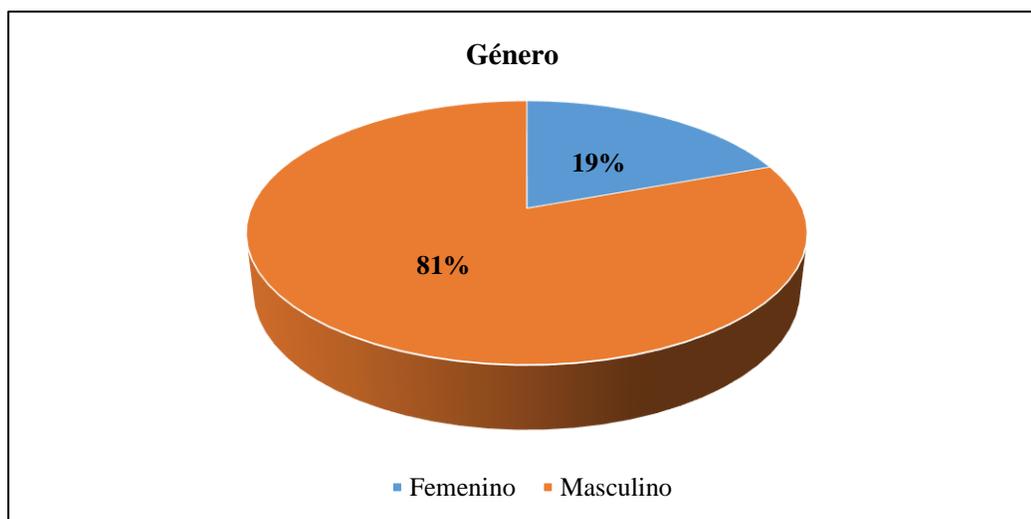
##### ✓ Resultados Sociodemográficos

**Tabla 11:** *Resultados Sociodemográficos: Género*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	13	19%
Masculino	54	81%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 4:** *Resultados Sociodemográficos: Género*

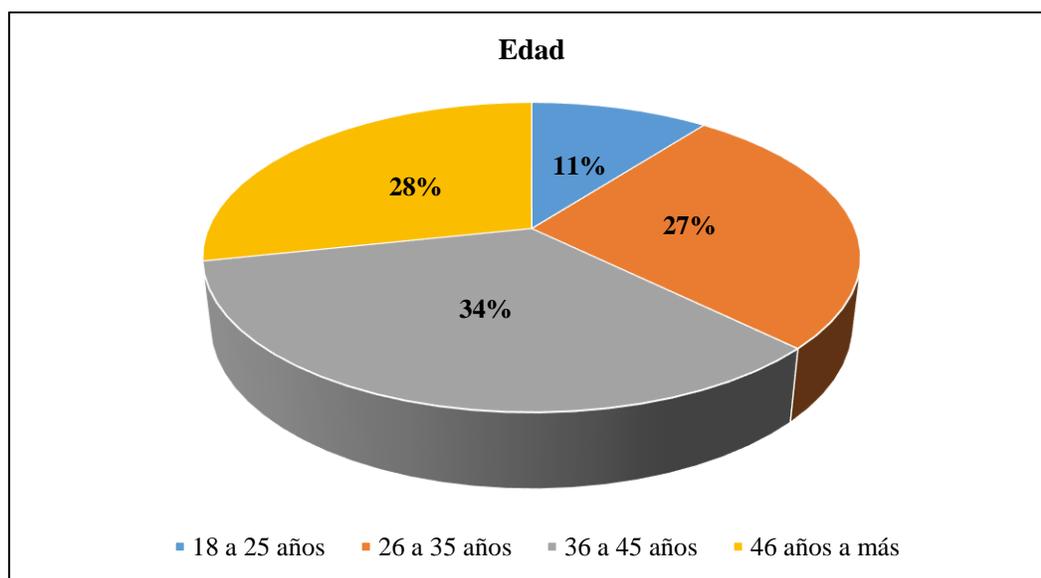


En la tabla No. 11 y figura No. 4 se observa que el 81% de los trabajadores encuestados son de género masculino y el 19% son de género femenino. Esto se debe a que particularmente en la empresa automotriz, trabajan en su mayoría mecánicos.

**Tabla 12:** Resultados Sociodemográficos: Edad

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
18 a 25 años	7	11%
26 a 35 años	18	27%
36 a 45 años	23	34%
46 años a más	19	28%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

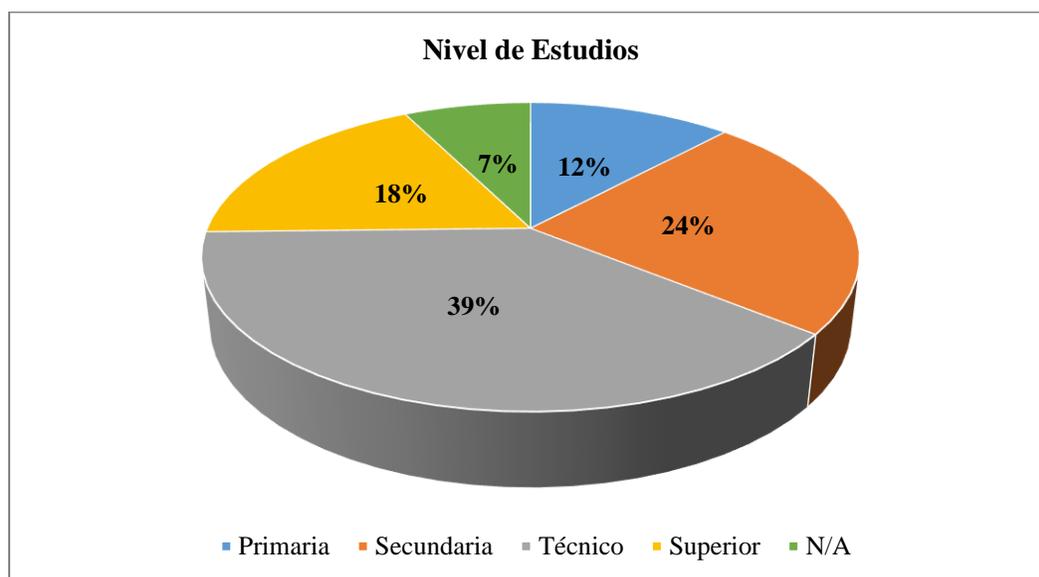
**Figura 5:** Resultados Sociodemográficos: Edad

En la tabla No. 12 y figura No. 5 se observa que el 11% de los encuestados tienen una edad entre 18 a 25 años, el 27% tiene una edad entre 26 a 35 años, el 34% tiene una edad entre 36 a 45 años y el 27% de 46 años en adelante. Lo que significa que en la empresa automotriz no hay muchos trabajadores jóvenes, sino más gente adulta y experimentada.

**Tabla 13:** Resultados Sociodemográficos: Nivel de Estudios

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Primaria	8	12%
Secundaria	16	24%
Técnico	26	39%
Superior	12	18%
N/A	5	7%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 6:** Resultados Sociodemográficos: Nivel de Estudios

En la tabla No. 13 y figura No. 6 se observa que el 12% de los trabajadores tienen un nivel de estudio de primario, el 24% de estudio secundario, el 39% de estudio técnico, el 18% de estudio superior y el 7% no tienen ningún nivel de estudio. Por lo que significa que en la empresa automotriz trabajan personas que han obtenido algún grado de estudio.

✓ Resultados Descriptivos

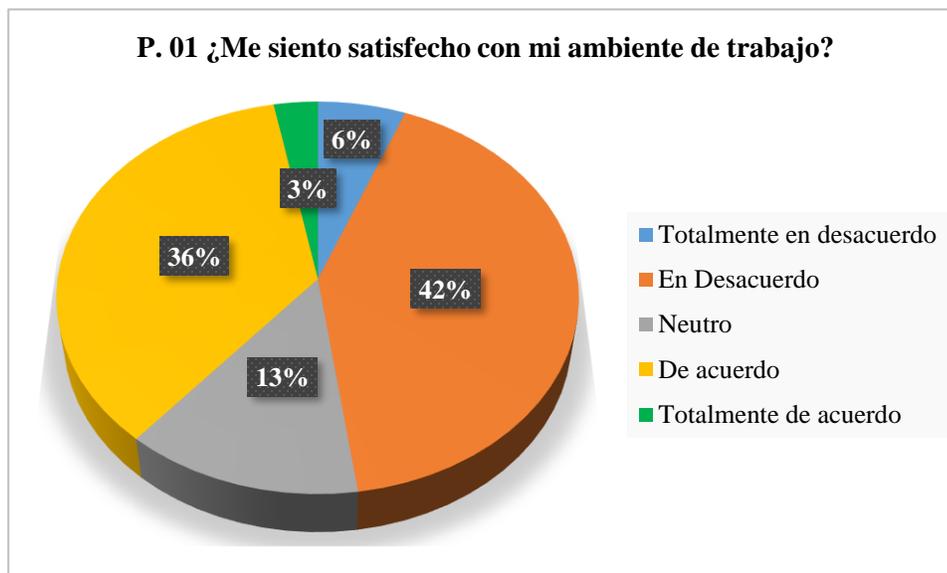
Sobre Clima Laboral

**Tabla 14:** Resultados Descriptivos P.01 ¿Me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	6%
En Desacuerdo	28	42%
Neutro	9	13%
De acuerdo	24	36%
Totalmente de acuerdo	2	3%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 7:** Resultados Descriptivos P.01 ¿Me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo?



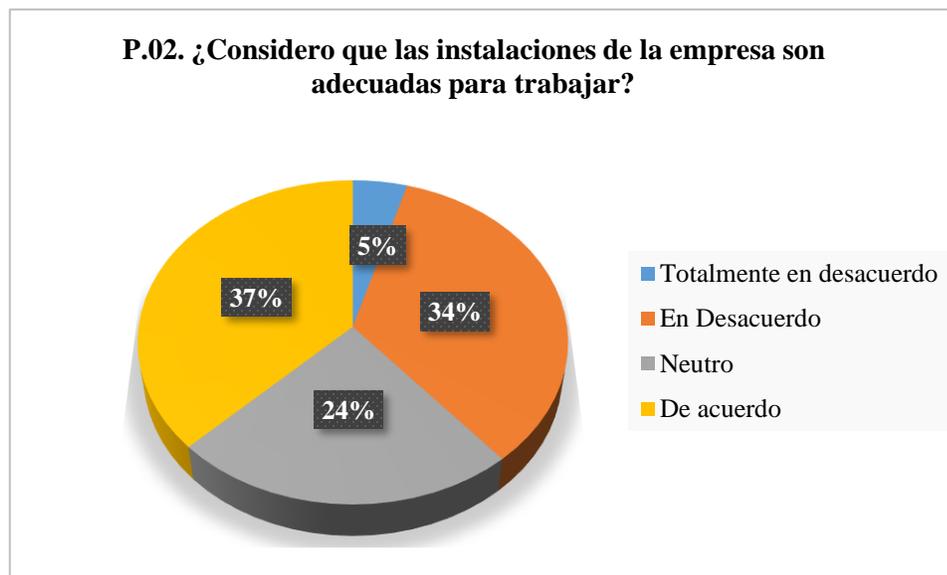
En la tabla No. 14 y figura No. 7, que corresponde a la pregunta 01, podemos observar que el 6% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo, el 42% en desacuerdo, el 13% de forma neutra, el 36% está de acuerdo y el 3% está totalmente de acuerdo. Esto quiere decir que la gran mayoría de los trabajadores de la empresa automotriz no se encuentran satisfechos en su ambiente de trabajo.

**Tabla 15:** Resultados Descriptivos P.02 ¿Considero que las instalaciones de la empresa son adecuadas para trabajar?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	3	5%
En Desacuerdo	23	34%
Neutro	16	24%
De acuerdo	25	37%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 8:** Resultados Descriptivos P.02 ¿Considero que las instalaciones de la empresa son adecuadas para trabajar?



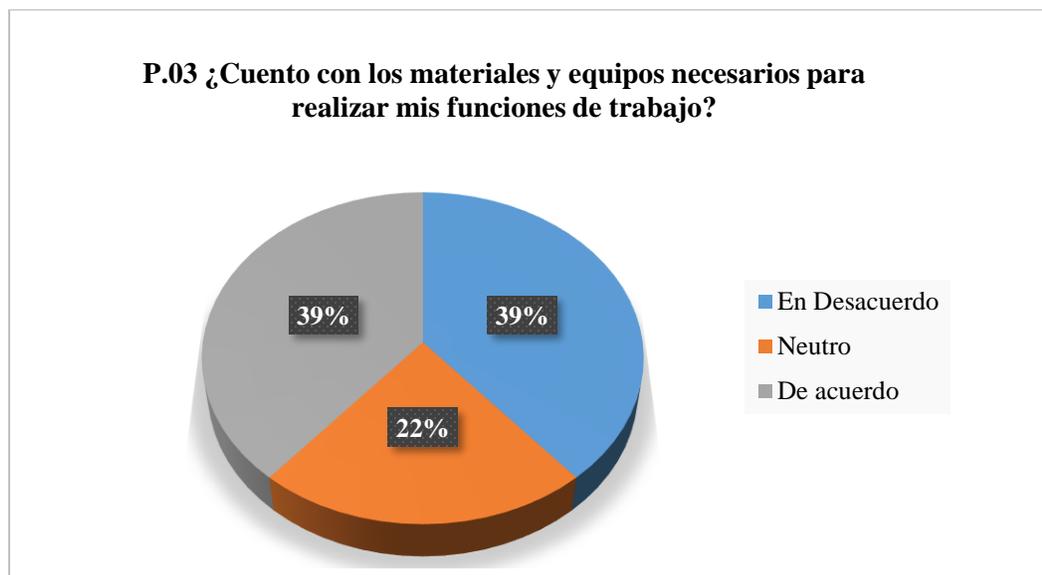
En la tabla No. 15 y figura No. 8 que corresponde a la pregunta 02, podemos observar que el 5% de los trabajadores consideraron estar totalmente en desacuerdo, el 34% está en desacuerdo, el 24% de forma neutra y el 37% está de acuerdo.

**Tabla 16:** Resultados Descriptivos P.03 ¿Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mis funciones de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	26	39%
Neutro	15	22%
De acuerdo	26	39%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 9:** Resultados Descriptivos P.03 ¿Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mis funciones de trabajo?



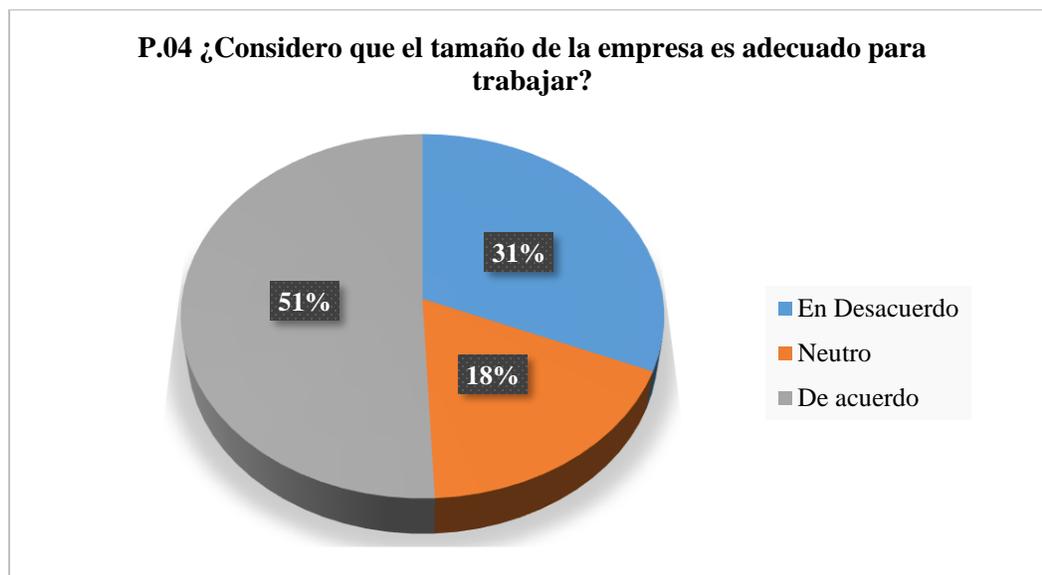
En la tabla No. 16 y figura No. 9 que corresponde a la pregunta 03, podemos observar que el 39% de los trabajadores están en desacuerdo, el 22% se mantienen de forma neutra y el otro 39% está de acuerdo. Por lo que se sobre entiende que la mitad de los trabajadores reconocen contar con los materiales y equipos que brinda la empresa automotriz, mientras que en la otra mitad considera que no cuentan con los recursos necesarios para efectuar las tareas.

**Tabla 17:** Resultados Descriptivos P.04 ¿Considero que el tamaño de la empresa es adecuado para trabajar?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	21	31%
Neutro	12	18%
De acuerdo	34	51%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 10:** Resultados Descriptivos P.04 ¿Considero que el tamaño de la empresa es adecuado para trabajar?



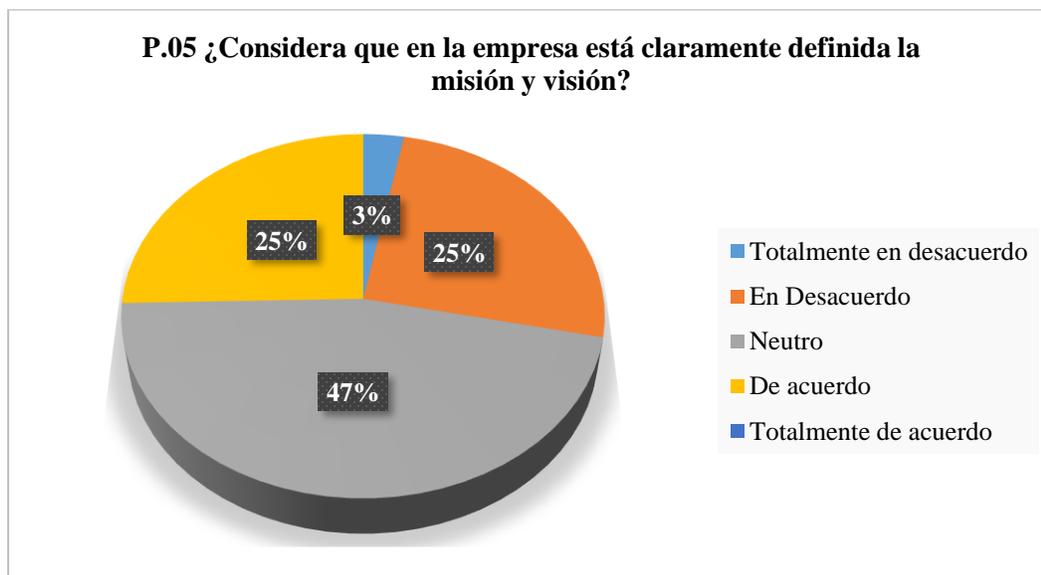
En la tabla No. 17 y figura No. 10 que corresponde a la pregunta 04, podemos observar que el 31% de los trabajadores está en desacuerdo, el 18% de forma neutra y el 51% está de acuerdo. Lo cual significa que el tamaño de la empresa automotriz es apto para los trabajadores. No obstante, existe un número alto de aquellos que consideran que no lo es.

**Tabla 18:** Resultados Descriptivo P.05 ¿Considera que en la empresa está claramente definida la misión y visión?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	3%
En Desacuerdo	17	25%
Neutro	31	47%
De acuerdo	17	25%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 11:** Resultados Descriptivo P.05 ¿Considera que en la empresa está claramente definida la misión y visión?



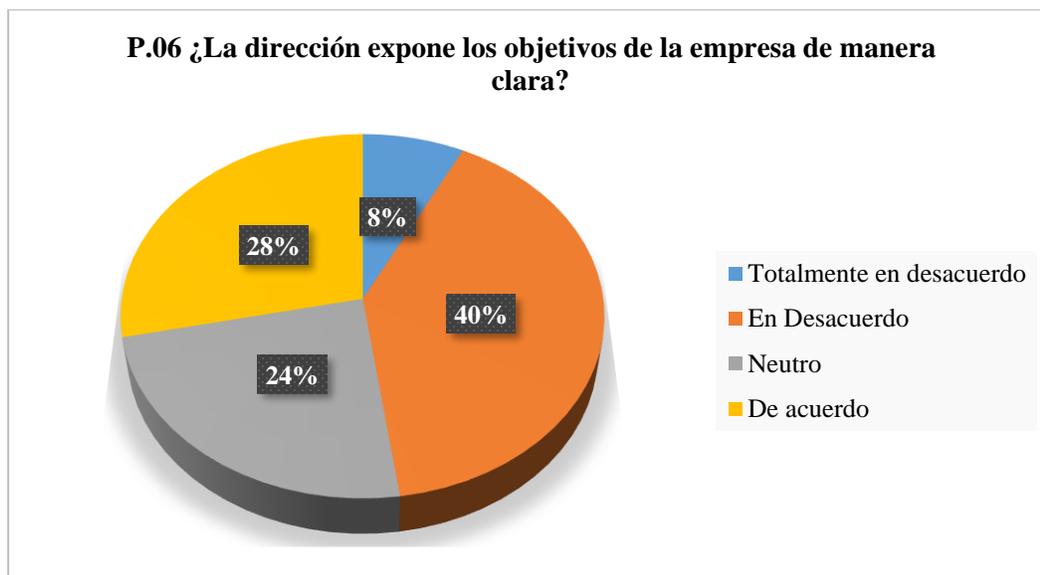
En la tabla No. 18 y figura No. 11 que corresponde a la pregunta 05, podemos observar que el 3% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo, el 25% está en desacuerdo, el 46% se mantiene de forma neutra y el 25% está de acuerdo. Lo que significa que hay un gran número de trabajadores que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que en la empresa está claramente definida su misión y visión, lo cual es preocupante. Asimismo, la mitad de los trabajadores considera que sí y la otra mitad que no.

**Tabla 19:** Resultados Descriptivos P.06 ¿La dirección expone los objetivos de la empresa de manera clara?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	5	8%
En Desacuerdo	27	40%
Neutro	16	24%
De acuerdo	19	28%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 12:** Resultados Descriptivos P.06 ¿La dirección expone los objetivos de la empresa de manera clara?



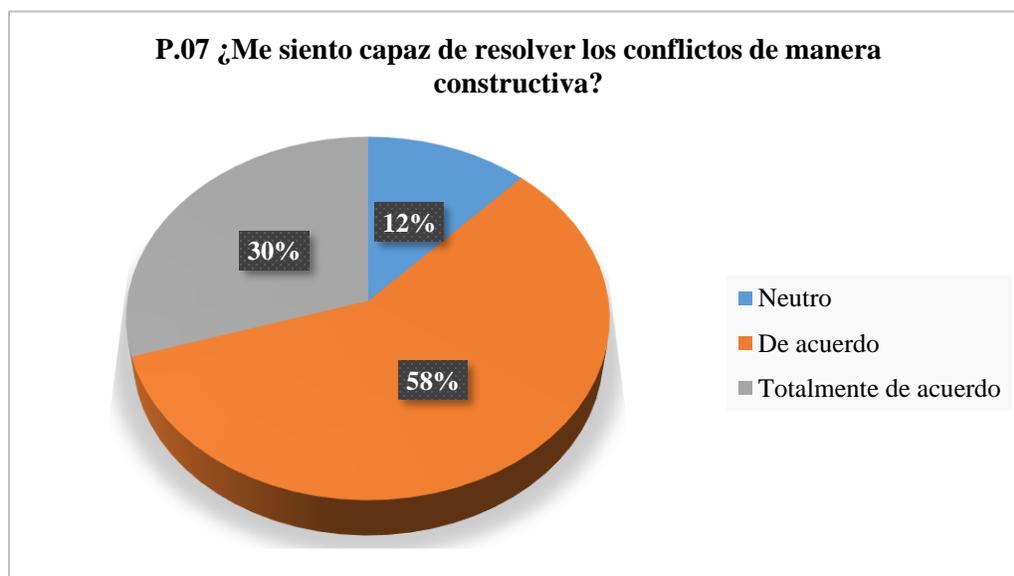
En la tabla No. 19 y figura No. 12 que corresponde a la pregunta 06, podemos observar que el 8% de los trabajadores encuestados está totalmente en desacuerdo, el 40% está en desacuerdo, el 24% se mantiene de forma neutral y el 28% está de acuerdo. Lo que significa que la empresa automotriz no expone los objetivos de manera clara a sus trabajadores.

**Tabla 20:** Resultados Descriptivos P.07 ¿Me siento capaz de resolver los conflictos de manera constructiva?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Neutro	8	12%
De acuerdo	39	58%
Totalmente de acuerdo	20	30%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 13:** Resultados Descriptivos P.07 ¿Me siento capaz de resolver los conflictos de manera constructiva?



En la tabla No. 20 y figura No. 13 que corresponde a la pregunta 07 de la encuesta podemos observar que el 12% de los trabajadores responden de manera neutral, el 58% siente estar de acuerdo y el 30% está totalmente de acuerdo. Lo que significa que los trabajadores si se encuentran en la capacidad de resolver sus conflictos de una manera pacífica y constructiva.

**Tabla 21:** Resultados Descriptivos P.08 ¿Considero importante mantener una buena relación con mis compañeros de trabajo y superiores?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Neutro	1	2%
De acuerdo	25	37%
Totalmente de acuerdo	41	61%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 14:** Resultados Descriptivos P.08 ¿Considero importante mantener una buena relación con mis compañeros de trabajo y superiores?



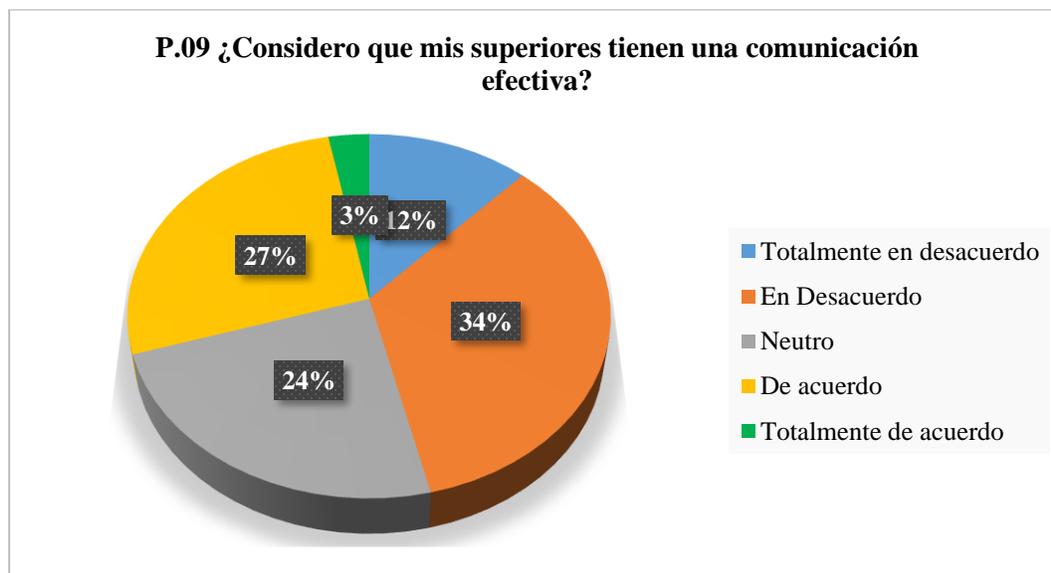
En la tabla No. 21 y figura No. 14 que corresponde a la pregunta 08, podemos observar que el 2% de los trabajadores lo toman de manera neutral, el 37% está de acuerdo y el 61% está totalmente de acuerdo. Lo que significa que los trabajadores de la empresa automotriz consideran que es importante mantener una buena relación con los compañeros de trabajo y los supervisores de la empresa.

**Tabla 22:** Resultados Descriptivos P.09 ¿Considero que mis superiores tienen una comunicación efectiva?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	8	12%
En Desacuerdo	23	34%
Neutro	16	24%
De acuerdo	18	27%
Totalmente de acuerdo	2	3%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 15:** Resultados Descriptivos P.09 ¿Considero que mis superiores tienen una comunicación efectiva?



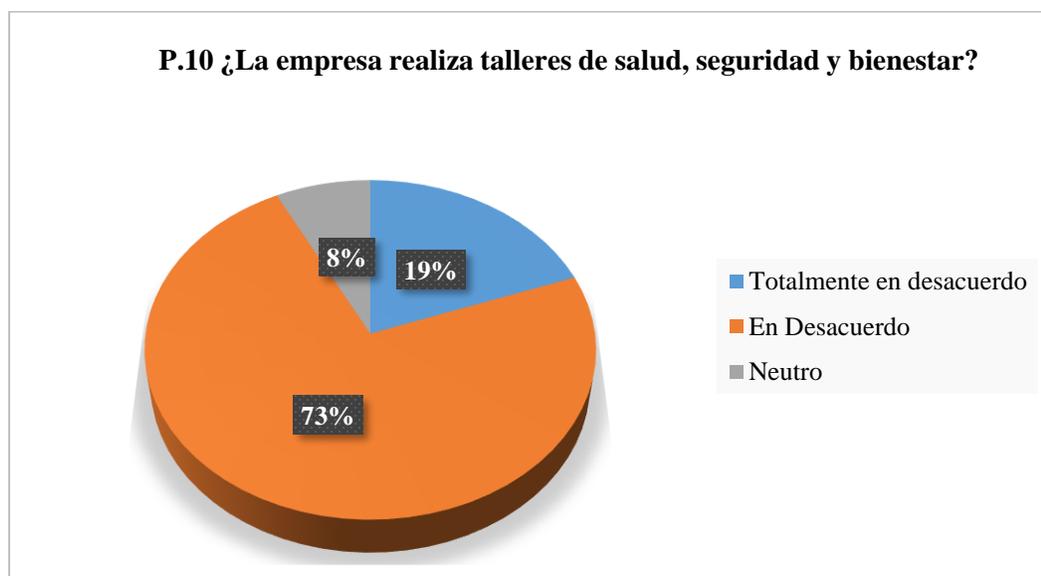
En la tabla No. 22 y figura No. 15 que corresponde a la pregunta 09, podemos observar que el 12% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo, el 34% está en desacuerdo, el 24% se mantiene de manera neutral, el 27% está de acuerdo y el 3% está totalmente de acuerdo. Lo que significa que para los trabajadores sienten que sus superiores no mantienen una adecuada comunicación con ellos, lo cual es sumamente negativo para la empresa.

**Tabla 23:** Resultados Descriptivos P.10 ¿La empresa realiza talleres de salud, seguridad y bienestar?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	19%
En Desacuerdo	49	73%
Neutro	5	8%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 16:** Resultados Descriptivos P.10 ¿La empresa realiza talleres de salud, seguridad y bienestar?



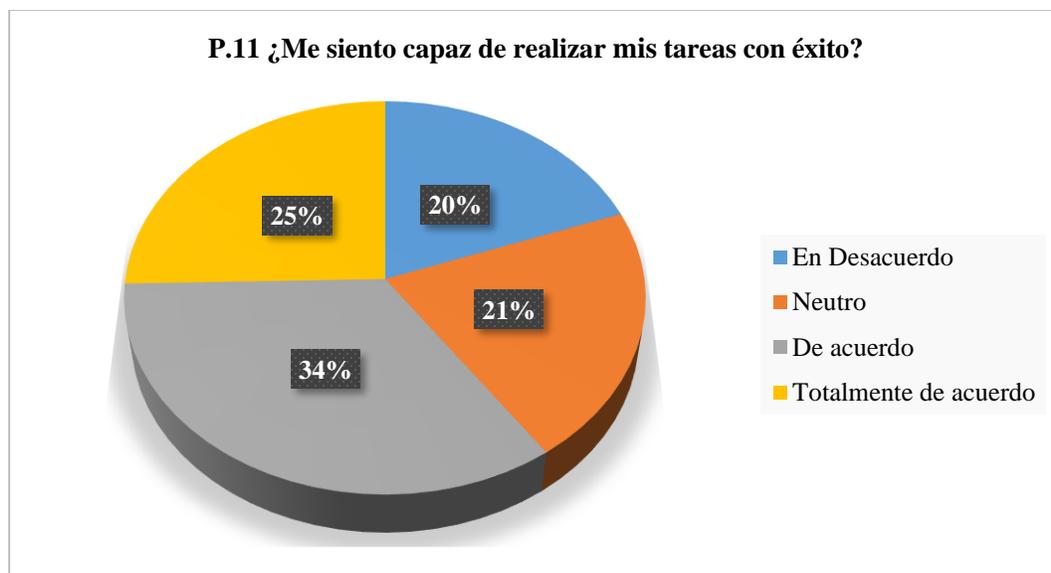
En la tabla No. 23 y figura No. 16 que corresponde a la pregunta 10, podemos observar que el 19% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo, el 73% está en desacuerdo y el 8% se mantiene de manera neutral. Esto significa que en la empresa automotriz no realizan ningún tipo de taller de salud, seguridad ni de bienestar, lo cual es sumamente negativo para la empresa.

**Tabla 24:** Resultados Descriptivos P11 ¿Me siento capaz de realizar mis tareas con éxito?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	13	20%
Neutro	14	21%
De acuerdo	23	34%
Totalmente de acuerdo	17	25%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 17:** Resultados Descriptivos P11 ¿Me siento capaz de realizar mis tareas con éxito?



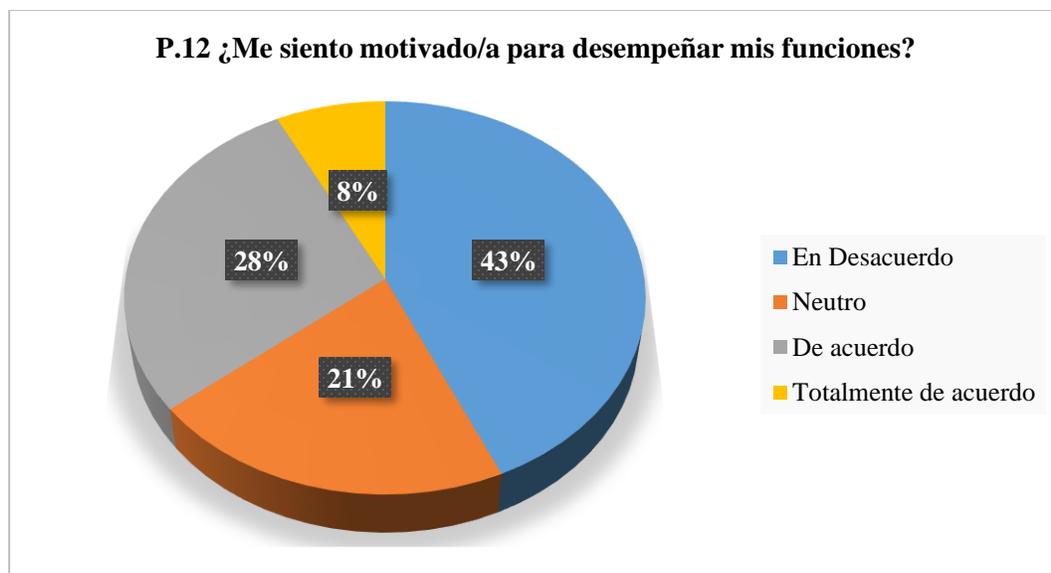
En la tabla No. 24 y figura No. 17 que corresponde a la pregunta 11, podemos observar que el 20% de los trabajadores está en desacuerdo, el 21% de manera neutral, el 34% está de acuerdo y el 25% está totalmente de acuerdo. Lo que significa que los trabajadores se sienten en la capacidad de realizar sus tareas con éxito.

**Tabla 25:** Resultados Descriptivos P.12 ¿Me siento motivado/a para desempeñar mis funciones?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	29	28%
Neutro	14	21%
De acuerdo	19	43%
Totalmente de acuerdo	5	8%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 18:** Resultados Descriptivos P.12 ¿Me siento motivado/a para desempeñar mis funciones?



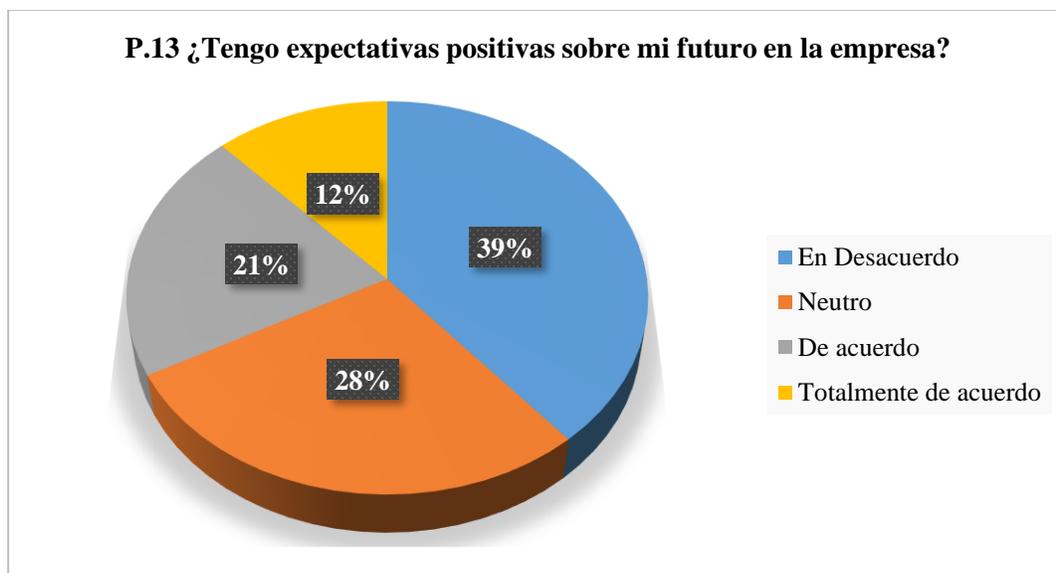
En la tabla No. 25 y figura No. 18 que corresponde a la pregunta 12, podemos observar que el 28% de los trabajadores está de acuerdo, el 21% de manera neutral, el 43% está en desacuerdo y el 8% está totalmente de acuerdo. Lo que significa que los trabajadores de la empresa automotriz, no se sienten motivados a la hora de desempeñar sus tareas.

**Tabla 26:** Resultados Descriptivos P.13 ¿Tengo expectativas positivas sobre mi futuro en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	26	39%
Neutro	19	28%
De acuerdo	14	21%
Totalmente de acuerdo	8	12%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 19:** Resultados Descriptivos P.13 ¿Tengo expectativas positivas sobre mi futuro en la empresa?



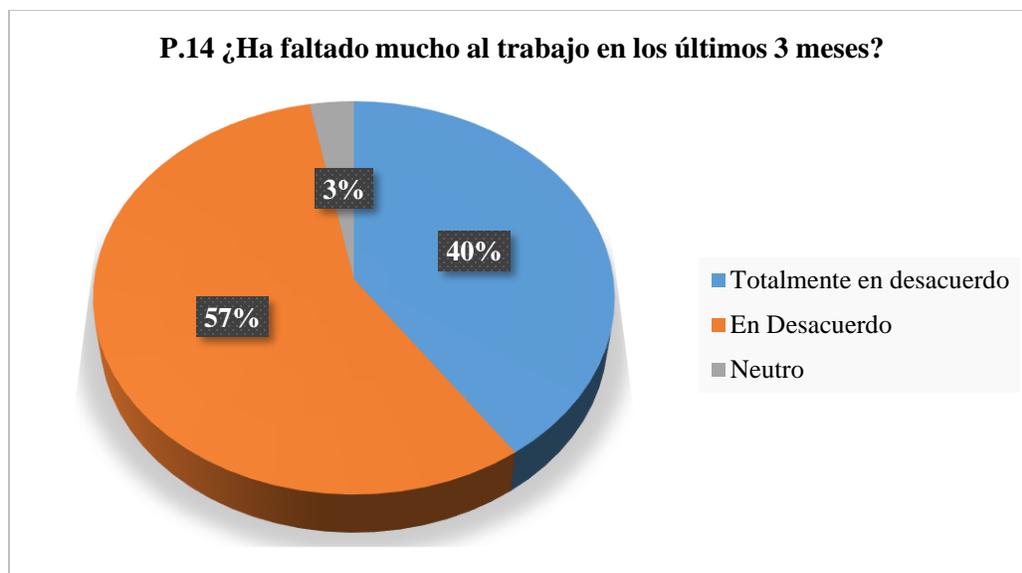
En la tabla No. 26 y figura No. 19 que corresponde a la pregunta 13, podemos observar que el 21% de los trabajadores está de acuerdo, el 28% lo toma de manera neutral, el 39% está en desacuerdo y el 12% está totalmente de acuerdo. Por lo que en su mayoría los trabajadores no creen tener expectativas a futuro de seguir en la empresa. Por otro lado, un gran número de trabajadores no saben que contestar al respecto, y muy pocos contestaron que sí tienen expectativas de continuar trabajando ahí.

**Tabla 27:** Resultados Descriptivos P.14 ¿Ha faltado mucho al trabajo en los últimos 3 meses?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	40%
En Desacuerdo	38	57%
Neutro	2	3%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 20:** Resultados Descriptivos P.14 ¿Ha faltado mucho al trabajo en los últimos 3 meses?



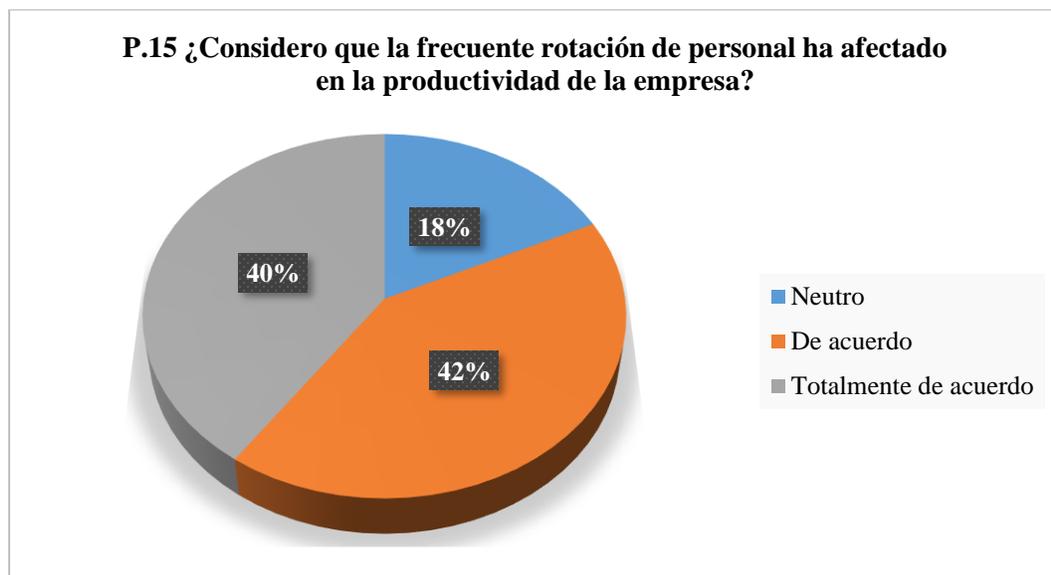
En la tabla No. 27 y figura No. 20 que corresponde a la pregunta 14, podemos observar que el 40% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo, el 57% está en desacuerdo y el 3% lo toma de manera neutral. Quiere decir que los trabajadores de la empresa no suelen ausentarse a su centro de trabajos, pese a las condiciones.

**Tabla 28:** Resultados Descriptivos P.15 ¿Considero que la frecuente rotación de personal ha afectado en la productividad de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Neutro	12	18%
De acuerdo	28	42%
Totalmente de acuerdo	27	40%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 21:** Resultados Descriptivos P.15 ¿Considero que la frecuente rotación de personal ha afectado en la productividad de la empresa?



En la tabla No. 28 y figura No. 21 que corresponde a la pregunta 15, podemos observar que el 18% de los trabajadores lo toman de manera neutral, el 42% está de acuerdo y el 40% está totalmente de acuerdo. Lo que significa que los trabajadores de la empresa automotriz consideran que la frecuente rotación de personal si afecta en la productividad de la empresa.

**Tabla 29:** Resultados Descriptivos P.16 ¿Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y desarrollo profesional?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Neutro	3	5%
De acuerdo	33	49%
Totalmente de acuerdo	31	46%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 22:** Resultados Descriptivos P.16 ¿Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y desarrollo profesional?



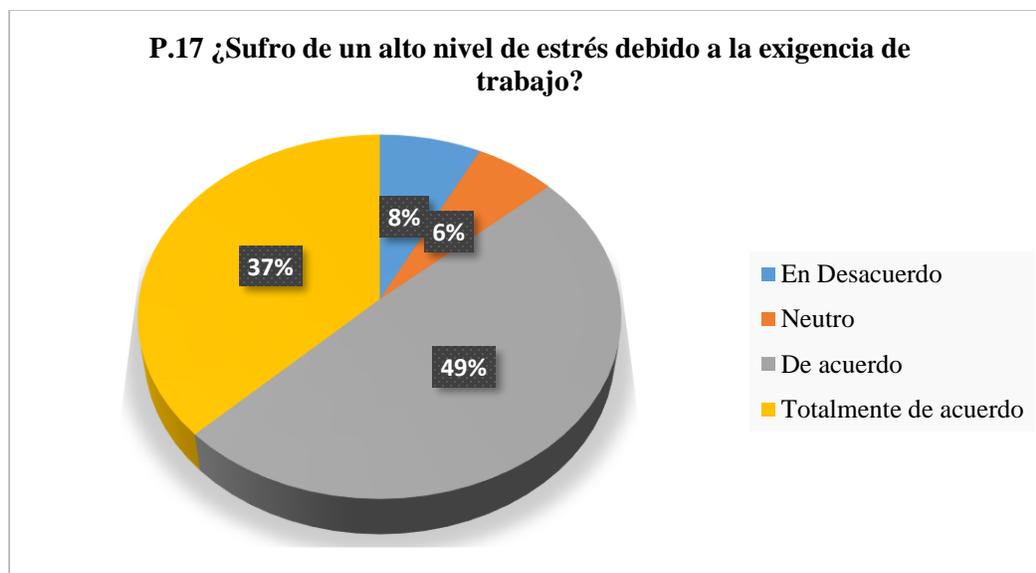
En la tabla No. 29 y figura No.22 que corresponde a la pregunta 16, podemos observar que el 5% de los trabajadores lo toma de manera neutral, el 49% está de acuerdo y el 46% está totalmente de acuerdo. Lo que significa que los trabajadores de la empresa automotriz consideran que si necesitan más capacitaciones y desarrollo profesional por parte de la empresa.

**Tabla 30:** Resultados Descriptivos P.17 ¿Sufro de un alto nivel de estrés debido a la exigencia de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	5	8%
Neutro	4	6%
De acuerdo	33	49%
Totalmente de acuerdo	25	37%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 23:** Resultados Descriptivos P.17 ¿Sufro de un alto nivel de estrés debido a la exigencia de trabajo?



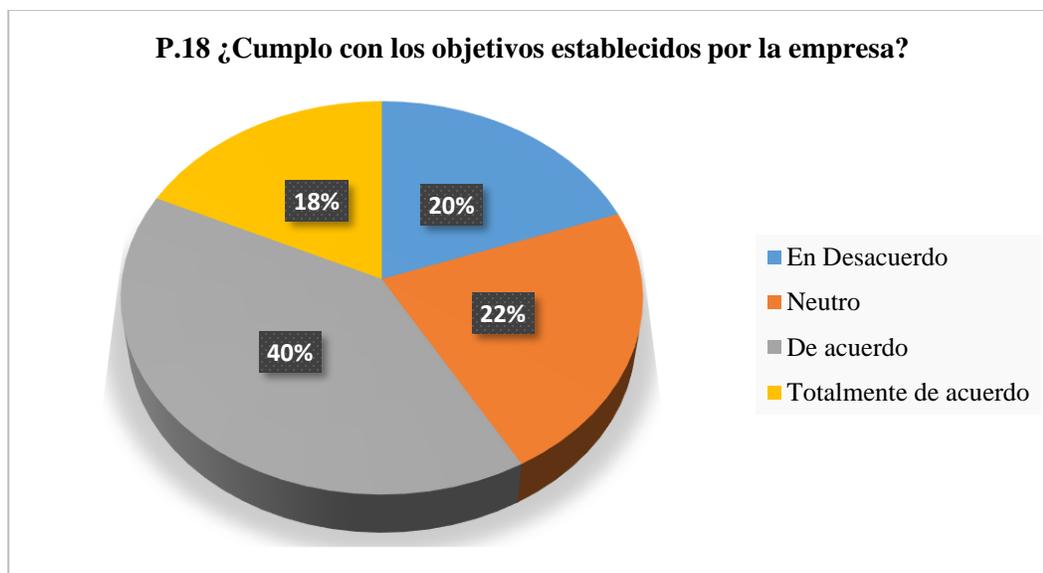
En la tabla No. 30 y figura No. 23 que corresponde a la pregunta 17, podemos observar que el 8% de los trabajadores está en desacuerdo, el 6% lo toma de manera neutra, el 49% está de acuerdo y el 37% está totalmente de acuerdo. Esto significa que los trabajadores de la empresa automotriz padecen de altos niveles de estrés debido a la exigencia del trabajo.

**Tabla 31:** Resultados Descriptivos P.18 ¿Cumplo con los objetivos establecidos por la empresa?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	13	20%
Neutro	15	22%
De acuerdo	27	40%
Totalmente de acuerdo	12	18%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 24:** Resultados Descriptivos P.18 ¿Cumpló con los objetivos establecidos por la empresa?

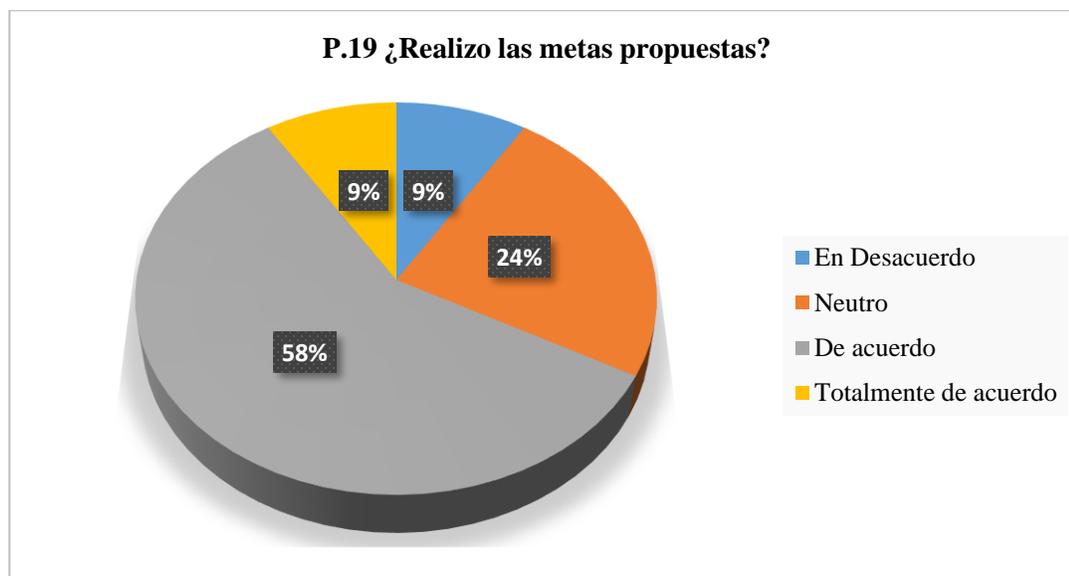


En la tabla No. 31 y figura No. 24 que corresponde a la pregunta 18, podemos observar que el 20% de los trabajadores está en desacuerdo, el 22% lo toma de manera neutra, el 40% está de acuerdo y el 18% está totalmente de acuerdo. Lo cual significa que los trabajadores cumplen los objetivos de la empresa, pese a las condiciones.

**Tabla 32:** Resultados Descriptivos P.19 ¿Realizo las metas propuestas?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	6	9%
Neutro	16	24%
De acuerdo	39	58%
Totalmente de acuerdo	6	9%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 25:** Resultados Descriptivos P.19 ¿Realizo las metas propuestas?

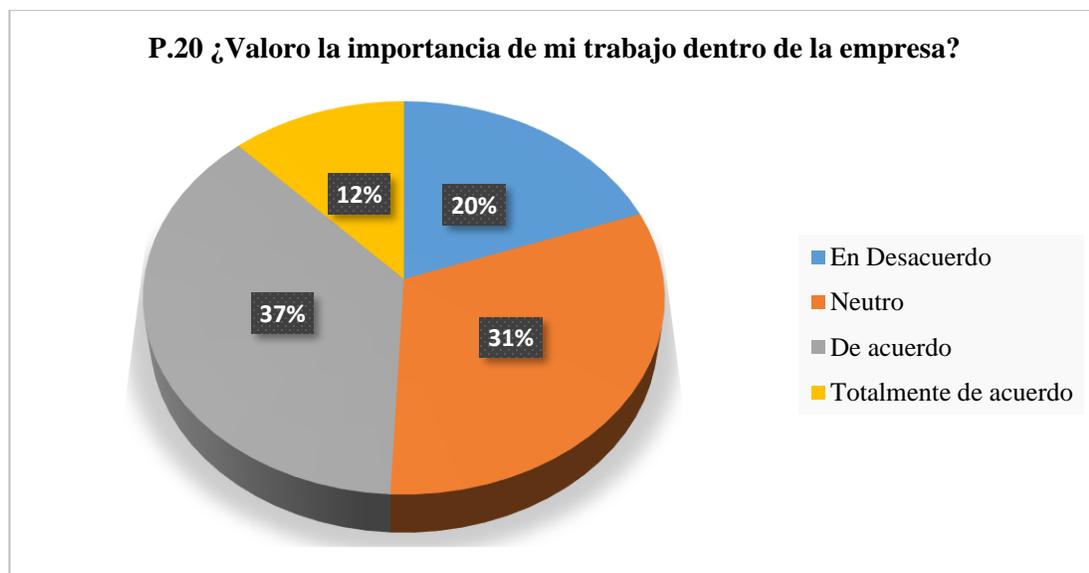
En la tabla No. 32 y figura No. 25 que corresponde a la pregunta 19, podemos observar que el 9% de los trabajadores está en desacuerdo, el 24% lo toma de manera neutral, el 58% está de acuerdo y el 9% está totalmente de acuerdo. Lo que significa que los trabajadores de la empresa automotriz, si realizan las metas propuestas.

**Tabla 33:** Resultados Descriptivos P.20 ¿Valoro la importancia de mi trabajo dentro de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	13	20%
Neutro	21	31%
De acuerdo	25	37%
Totalmente de acuerdo	8	12%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 26:** Resultados Descriptivos P.20 ¿Valoro la importancia de mi trabajo dentro de la empresa?



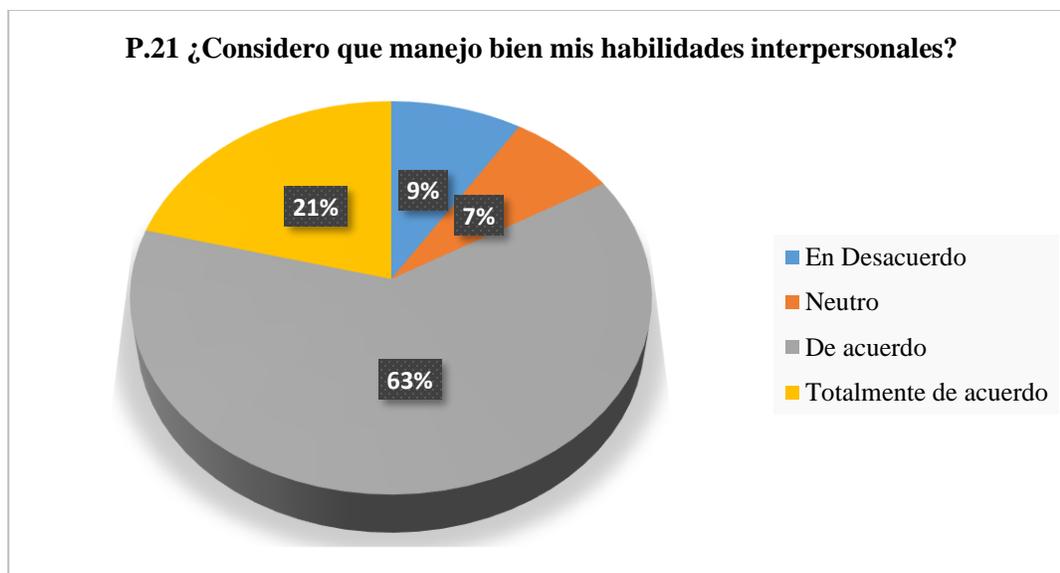
En la tabla No. 33 y figura No. 26 que corresponde a la pregunta 20, podemos observar que el 20% de los trabajadores está en desacuerdo, el 31% lo toma de manera neutra, el 37% está de acuerdo y el 12% está totalmente de acuerdo. Lo que significa que la mayoría si valora su esfuerzo y trabajo dentro de la empresa. Muchos otros no están de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 34:** Resultados Descriptivos P.21 ¿Considero que manejo bien mis habilidades interpersonales?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	6	9%
Neutro	5	7%
De acuerdo	42	63%
Totalmente de acuerdo	14	21%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 27:** Resultados Descriptivos P.21 ¿Considero que manejo bien mis habilidades interpersonales?



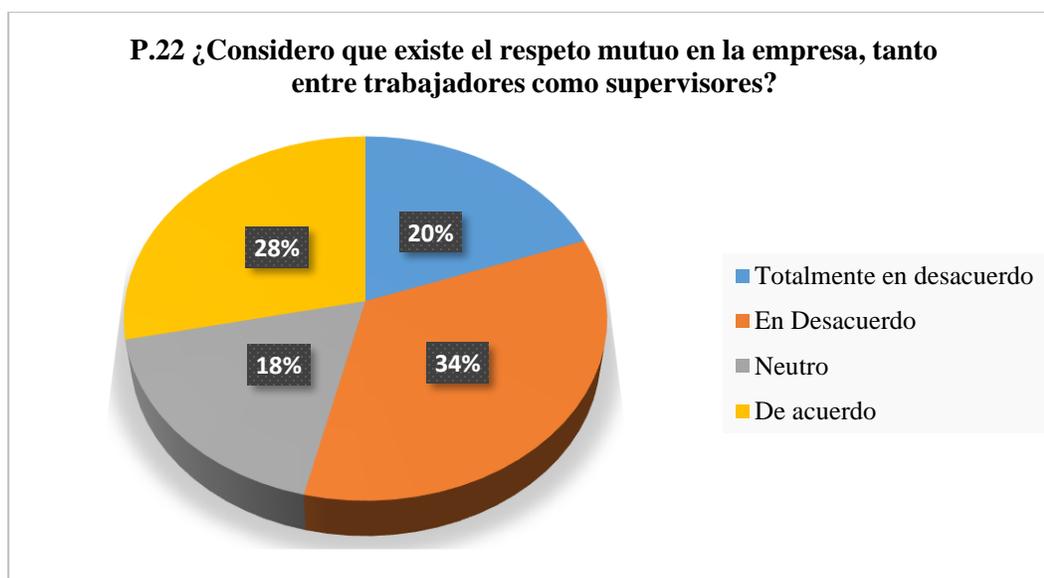
En la tabla No. 34 y figura No. 27 que corresponde a la pregunta 21, podemos observar que el 9% de los trabajadores está en desacuerdo, el 7% lo toma de manera neutra, el 63% está de acuerdo y el 21% totalmente de acuerdo. Significa que los trabajadores de la empresa sienten considerar que manejan bien sus habilidades interpersonales.

**Tabla 35:** Resultados Descriptivos P.22 ¿Considero que existe el respeto mutuo en la empresa, tanto entre trabajadores como supervisores

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	13	20%
En Desacuerdo	23	34%
Neutro	12	18%
De acuerdo	19	28%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 28:** Resultados Descriptivos P.22 ¿Considero que existe el respeto mutuo en la empresa, tanto entre trabajadores como supervisores



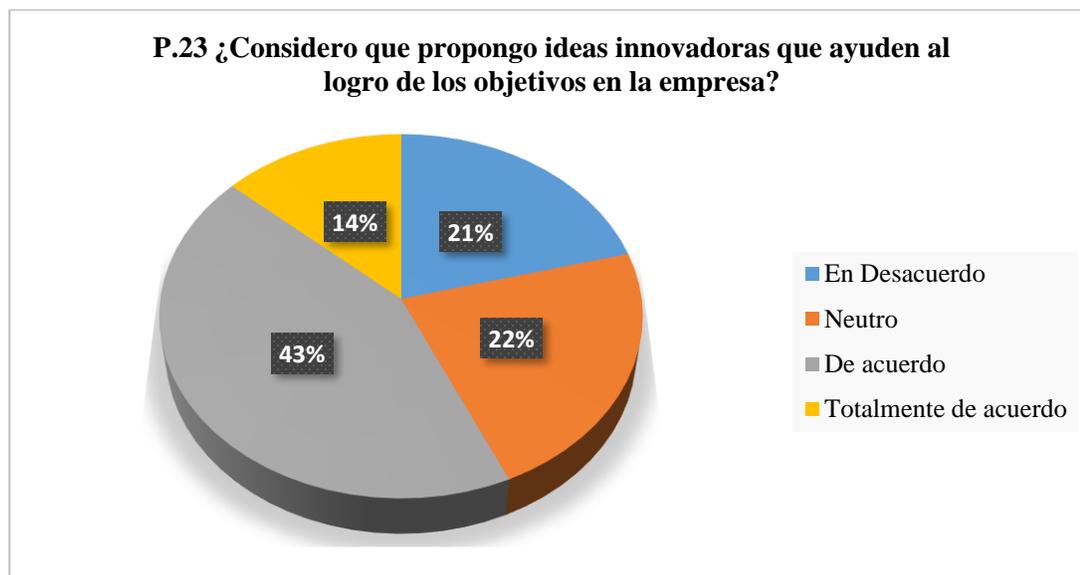
En la tabla No 35 y figura No. 28 que corresponde a la pregunta 22 de la encuesta podemos observar que el 20% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo, el 34% está en desacuerdo, el 18% lo toma de manera neutra y el 28% está totalmente de acuerdo. Por lo que significa que la mayoría de los trabajadores considera que hay poco respeto mutuo entre colegas y supervisores de la empresa.

**Tabla 36:** Resultados Descriptivos P.23 ¿Considero que propongo ideas innovadoras que ayuden al logro de los objetivos en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	14	21%
Neutro	15	22%
De acuerdo	29	43%
Totalmente de acuerdo	9	14%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 29:** Resultados Descriptivos P.23 ¿Considero que propongo ideas innovadoras que ayuden al logro de los objetivos en la empresa?



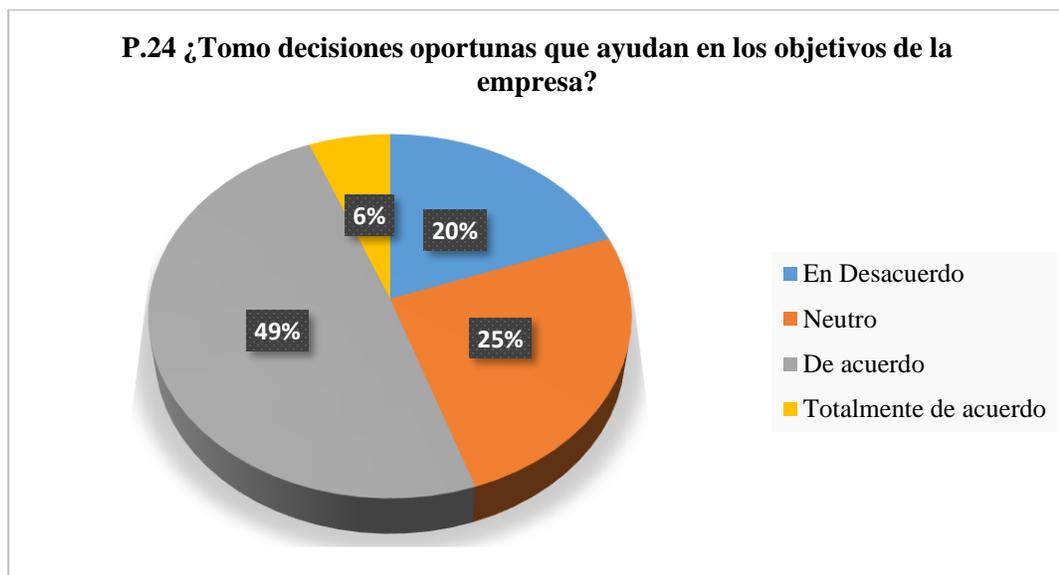
En la tabla No. 36 y figura No. 29 que corresponde a la pregunta 23, podemos observar que el 21% de los trabajadores está en desacuerdo, el 22% lo toma de manera neutra, el 43% está de acuerdo y el 14% está totalmente de acuerdo. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores si proponen ideas innovadoras que ayudan al logro de los objetivos de la empresa.

**Tabla 37:** Resultados Descriptivos P.24 ¿Tomo decisiones oportunas que ayudan en los objetivos de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	13	20%
Neutro	17	25%
De acuerdo	33	49%
Totalmente de acuerdo	4	6%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 30:** Resultados Descriptivos P.24 ¿Tomo decisiones oportunas que ayudan en los objetivos de la empresa?

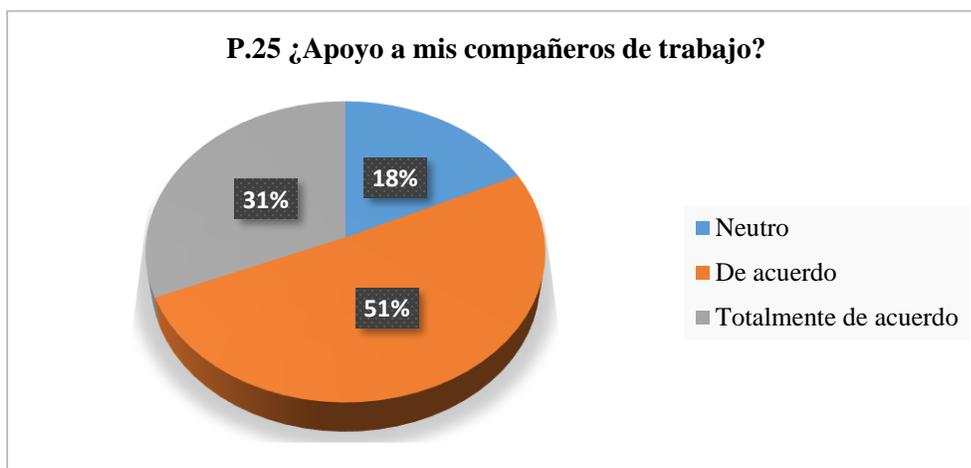


En la tabla No. 37 y figura No. 30 que corresponde a la pregunta 24, podemos observar que el 20% de los trabajadores está en desacuerdo, el 25% lo toma de manera neutra, el 49% está de acuerdo y el 6% está totalmente de acuerdo. Significa que una gran parte de los trabajadores sí toman decisiones oportunas que ayudan a los objetivos de la empresa, mientras que un gran número de trabajadores se mantienen neutral y prefieren no opinar al respecto.

**Tabla 38:** Resultados Descriptivos P.25 ¿Apoyo a mis compañeros de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Neutro	12	18%
De acuerdo	34	51%
Totalmente de acuerdo	21	31%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia



**Figura 31:** Resultados Descriptivos P.25 ¿Apoyo a mis compañeros de trabajo?

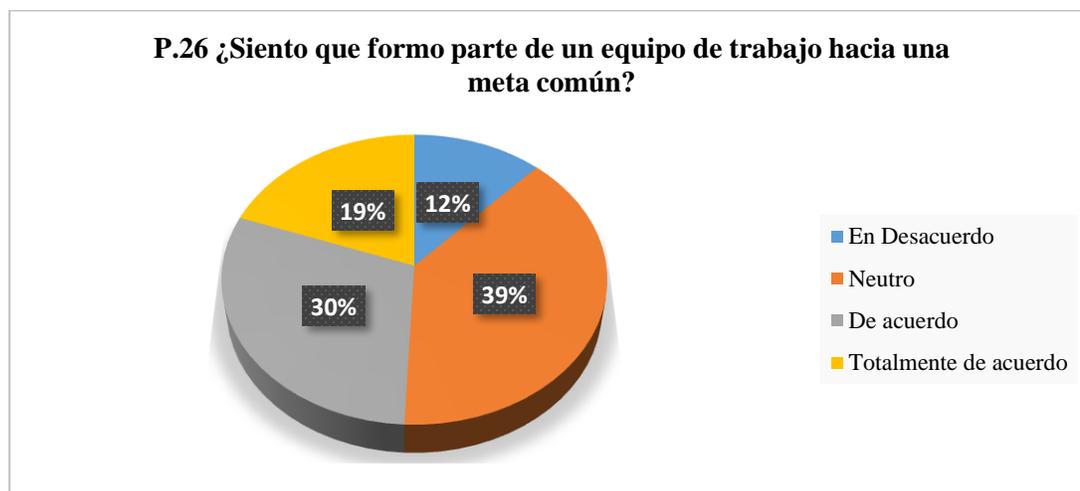
En la tabla No. 38 y figura No. 31 que corresponde a la pregunta 25, podemos observar que el 18% de los trabajadores lo toman de manera neutra, el 51% está de acuerdo y el 31% está totalmente de acuerdo. Significa que los trabajadores de la empresa pese a no tener una buena comunicación entre ellos, se apoyan en las funciones laborales.

**Tabla 39:** Resultados Descriptivos P.26 ¿Siento que formo parte de un equipo de trabajo hacia una meta común?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	8	12%
Neutro	26	39%
De acuerdo	20	30%
Totalmente de acuerdo	13	19%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 32:** Resultados Descriptivos P.26 ¿Siento que formo parte de un equipo de trabajo hacia una meta común?



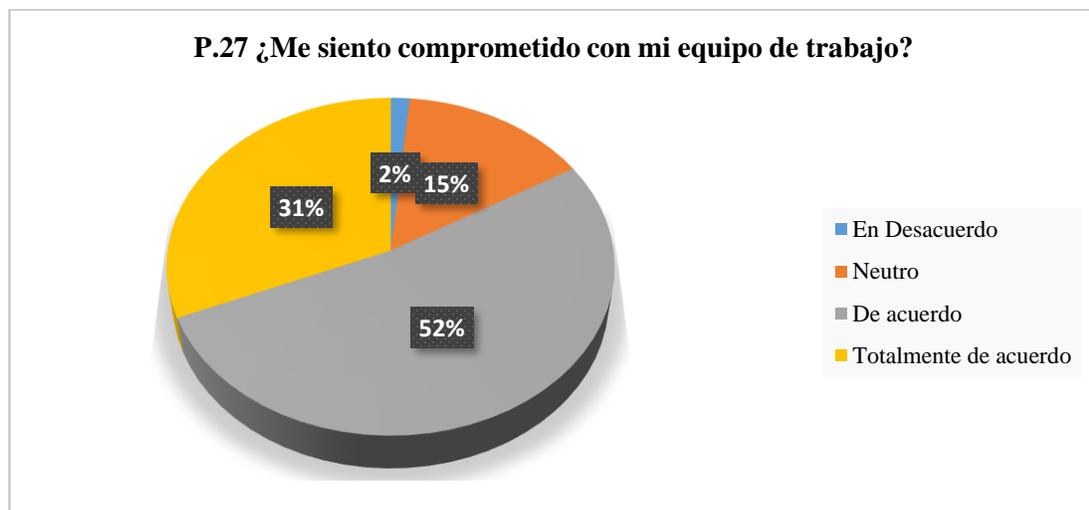
En la table No. 39 y figura No. 32 que corresponde a la pregunta 26, podemos observar que el 12% de los trabajadores está en desacuerdo, el 39% lo toma de manera neutra, el 30% está de acuerdo y el 19% está totalmente de acuerdo. Los trabajadores de la empresa se mantienen de una forma neutral en responder si forman parte de un equipo de trabajo, pese a que se apoyan y ayudan entre ellos.

**Tabla 40:** Resultados Descriptivos P.27 ¿Me siento comprometido con mi equipo de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	1	2%
Neutro	10	15%
De acuerdo	35	52%
Totalmente de acuerdo	21	31%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

**Figura 33:** Resultados Descriptivos P.27 ¿Me siento comprometido con mi equipo de trabajo?



En la tabla No. 40 y figura No. 33 que corresponde a la pregunta 27, podemos observar que el 2% de los trabajadores está en desacuerdo, el 15% lo toma de manera neutra, el 52% está de acuerdo y el 31% está totalmente de acuerdo. Significa que los trabajadores se sienten comprometidos con su equipo de trabajo, pese a no sentirse parte de equipos.

#### 5.1.2. Análisis e interpretación de los resultados inferenciales

El análisis e interpretación de los resultados inferenciales fueron correspondientes a la hipótesis general y específicas.

- Hipótesis General:

H1: El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

H<sub>0</sub>: El clima laboral no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

✓ Nivel de significancia de la prueba:  $\alpha = 0.05$

✓ Prueba de estadística: Chi – cuadrado

✓ Estadístico de prueba:  $\chi_0^2 = 48.524$

✓ Grado de libertad: 1

**Tabla 41:** Resumen de procesamiento de casos de las variables Clima Laboral y Desempeño Laboral

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
<b>Clima Laboral*</b>	67	100,0%	0	0,0%	67	100,0%
<b>Desempeño laboral</b>						

**Tabla 42:** Pruebas de Chi-cuadrado de las variables Clima Laboral y Desempeño Laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	48,524 <sup>a</sup>	1	,000		
<b>Corrección de continuidad<sup>b</sup></b>	45,176	1	,000		
<b>Razón de verosimilitud</b>	57,429	1	,000		
<b>Prueba exacta de Fisher</b>				,000	,000
<b>Asociación lineal por lineal</b>	47,800	1	,000		

<b>N de casos válidos</b>	67				
---------------------------	----	--	--	--	--

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 15,76.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

La tabla No. 42, muestra que el estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson tiene un valor de 48.524 con 1 grado de libertad lo cual es significativo, ya que la significación asintótica es  $<.000$ , valor que es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechaza automáticamente la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna “El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz en Lima 2023, con enfoque global”.

**Tabla 43:** *Medidas simétricas de las variables Clima Laboral y Desempeño Laboral*

		<b>Valor</b>	<b>Significación aproximada</b>
<b>Nominal por Nominal</b>	<b>Coefficiente de contingencia</b>	,648	,000
<b>N de casos válidos</b>		67	

La tabla No. 43 muestra que el coeficiente de contingencia es de 0.648, lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

## 5.2. Contrastación de hipótesis específicas

### ❖ **Ambiente Físico y Desempeño Laboral**

H1: El ambiente físico se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

H<sub>0</sub>: El ambiente físico no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

✓ Nivel de significancia de la prueba:  $\alpha = 0.05$

✓ Prueba de estadística: Chi – cuadrado

- ✓ Estadístico de prueba:  $\chi_0^2 = 59.455$
- ✓ Grado de libertad: 1

**Tabla 44:** Resumen de procesamiento de casos de Ambiente Físico y Desempeño Laboral

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
<b>Ambiente físico *</b>	67	100,0%	0	0,0%	67	100,0%
<b>Desempeño laboral</b>						

**Tabla 45:** Pruebas de Chi-cuadrado de Ambiente Físico y Desempeño Laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	59,455 <sup>a</sup>	1	,000		
<b>Corrección de continuidad<sup>b</sup></b>	55,743	1	,000		
<b>Razón de verosimilitud</b>	77,535	1	,000		
<b>Prueba exacta de Fisher</b>				,000	,000
<b>Asociación lineal por lineal</b>	58,568	1	,000		
<b>N de casos válidos</b>	67				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 15,76.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

La tabla No. 45 muestra que el estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson tiene un valor de 59.455 con 1 grado de libertad lo cual es significativo, ya que la significación asintótica es <.000, valor que es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechaza automáticamente la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna “El ambiente físico se relaciona significativamente

con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz en Lima 2023, con enfoque global”.

**Tabla 46:** *Medidas Simétricas de Ambiente Físico y Desempeño Laboral*

		Valor	Significación aproximada
<b>Nominal por Nominal</b>	<b>Coefficiente de contingencia</b>	,686	,000
<b>N de casos válidos</b>		67	

La tabla No. 46, muestra que el coeficiente de contingencia es de 0.686, lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre el ambiente físico y el desempeño laboral.

#### ❖ Características Estructurales y Desempeño Laboral

H1: Las características estructurales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

H<sub>0</sub>: Las características estructurales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

- ✓ Nivel de significancia de la prueba:  $\alpha = 0.05$
- ✓ Prueba de estadística: Chi – cuadrado
- ✓ Estadístico de prueba:  $\chi_0^2 = 52.749$
- ✓ Grado de libertad: 1

**Tabla 47:** *Resumen de procesamiento de casos de Características estructurales y Desempeño laboral*

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Características Estructurales *	67	100,0%	0	0,0%	67	100,0%
Desempeño Laboral						

**Tabla 48:** Pruebas de Chi-cuadrado de Características estructurales y Desempeño Laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	52,749 <sup>a</sup>	1	,000		
<b>Corrección de continuidad<sup>b</sup></b>	49,247	1	,000		
<b>Razón de verosimilitud</b>	67,631	1	,000		
<b>Prueba exacta de Fisher</b>				,000	,000
<b>Asociación lineal por lineal</b>	51,962	1	,000		
<b>N de casos válidos</b>	67				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 14,81.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

La tabla No. 48 muestra que el estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson tiene un valor de 52.749 con 1 grado de libertad lo cual es significativo, ya que la significación asintótica es <.000, valor que es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechaza automáticamente la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna “Las características estructurales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz en Lima 2023, con enfoque global”.

**Tabla 49:** Medidas simétricas de Características Estructurales y Desempeño Laboral

	Valor	Significación aproximada
<b>Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia</b>	,664	,000
<b>N de casos válidos</b>	67	

La tabla No. 49 muestra que el coeficiente de contingencia es de 0.664, lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las características estructurales y el desempeño laboral.

#### ❖ Ambiente Social y Desempeño Laboral

H1: El ambiente social se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

H<sub>0</sub>: El ambiente social no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

- ✓ Nivel de significancia de la prueba:  $\alpha = 0.05$
- ✓ Prueba de estadística: Chi – cuadrado
- ✓ Estadístico de prueba:  $\chi_0^2 = 59.224$
- ✓ Grado de libertad: 1

**Tabla 50:** Resumen de procesamiento de casos de Ambiente Social y Desempeño Laboral

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
<b>Ambiente Social *</b>	67	100,0%	0	0,0%	67	100,0%
<b>Desempeño laboral</b>						

**Tabla 51:** Pruebas de Chi-cuadrado de Ambiente Social y Desempeño Laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	59,224 <sup>a</sup>	1	,000		
<b>Corrección de continuidad<sup>b</sup></b>	55,515	1	,000		
<b>Razón de verosimilitud</b>	74,766	1	,000		
<b>Prueba exacta de Fisher</b>				,000	,000
<b>Asociación lineal por lineal</b>	58,340	1	,000		
<b>N de casos válidos</b>	67				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 15,28.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

La tabla No. 51 muestra que el estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson tiene un valor de 59,224 con 1 grado de libertad lo cual es significativo, ya que la significación asintótica es  $<.000$ , valor que es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechaza automáticamente la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna “El ambiente social se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz en Lima 2023, con enfoque global”.

**Tabla 52:** *Medidas simétricas de Ambiente Social y Desempeño Laboral*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,685	,000
N de casos válidos		67	

La tabla No. 52 muestra que el coeficiente de contingencia es de 0.685, lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre el ambiente social y el desempeño laboral.

#### ❖ **Características Personales y Desempeño Laboral**

H1: Las características personales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

H<sub>0</sub>: El ambiente social no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

- ✓ Nivel de significancia de la prueba:  $\alpha = 0.05$
- ✓ Prueba de estadística: Chi – cuadrado
- ✓ Estadístico de prueba:  $\chi_0^2 = 52.150$

✓ Grado de libertad: 1

**Tabla 53:** Resumen de procesamiento de casos de Características Personales y Desempeño Laboral

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
<b>Características personales *</b>	67	100,0%	0	0,0%	67	100,0%
<b>Desempeño laboral</b>						

**Tabla 54:** Pruebas de Chi-cuadrado de Características Personales y Desempeño Laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	52,150 <sup>a</sup>	1	,000		
<b>Corrección de continuidad<sup>b</sup></b>	48,677	1	,000		
<b>Razón de verosimilitud</b>	63,491	1	,000		
<b>Prueba exacta de Fisher</b>				,000	,000
<b>Asociación lineal por lineal</b>	51,372	1	,000		
<b>N de casos válidos</b>	67				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 15,76.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

La tabla No. 54 muestra que el estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson tiene un valor de 52.150 con 1 grado de libertad lo cual es significativo, ya que la significación asintótica es <.000, valor que es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechaza automáticamente la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna “Las características personales se relacionan

significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz en Lima 2023, con enfoque global”.

**Tabla 55:** *Medidas simétricas de Características Personales y Desempeño Laboral*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,662	,000
N de casos válidos		67	

En la tabla No. 55 nos muestra que el coeficiente de contingencia es de 0.662 lo cual es moderadamente significativa entre las características personales y el desempeño laboral.

#### ❖ Comportamiento Organizacional y Desempeño Laboral

H1: El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

H<sub>0</sub>: El comportamiento organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

- ✓ Nivel de significancia de la prueba:  $\alpha = 0.05$
- ✓ Prueba de estadística: Chi – cuadrado
- ✓ Estadístico de prueba:  $\chi_0^2 = 45.110$
- ✓ Grado de libertad: 1

**Tabla 56:** *Resumen de procesamiento de casos de Comportamiento Organizacional y Desempeño Laboral*

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
<b>Comportamiento organizacional *</b>	67	100,0%	0	0,0%	67	100,0%
<b>Desempeño laboral</b>						

**Tabla 57:** Pruebas de Chi-cuadrado de Comportamiento Organizacional y Desempeño Laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significaci ón exacta (unilateral )
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	45,110 <sup>a</sup>	1	,000		
<b>Corrección de continuidad<sup>b</sup></b>	41,881	1	,000		
<b>Razón de verosimilitud</b>	52,359	1	,000		
<b>Prueba exacta de Fisher</b>				,000	,000
<b>Asociación lineal por lineal</b>	44,436	1	,000		
<b>N de casos válidos</b>	67				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 15,28.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

La tabla No. 57 muestra que el estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson tiene un valor de 45.110 con 1 grado de libertad lo cual es significativo, ya que la significación asintótica es <.000, valor que es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechaza automáticamente la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna “El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz en Lima 2023, con enfoque global”.

**Tabla 58:** Medidas simétricas de Comportamiento Organizacional y Desempeño Laboral

	Valor	Significación aproximada
<b>Nominal por Nominal</b>	<b>Coefficiente de contingencia</b>	,634
<b>N de casos válidos</b>	67	,000

La tabla No. 58 muestra que el coeficiente de contingencia es de 0.634 lo cual es moderadamente significativa entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral.

### 5.3. Discusión de resultados

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023 y brindar las posibles soluciones de mejora para la empresa. Para ello, se elaboró un cuestionario que estuvo conformado por 27 preguntas medidas bajo la escala de Likert, que fueron seleccionadas en relación a las variables de estudio, 17 preguntas correspondientes a la variable clima laboral y 10 preguntas correspondientes al desempeño laboral y se tomó como referencia a la población total, es decir a los 67 colaboradores. El cuestionario fue impreso, por lo que fue dejado en un plazo de 2 semanas de recojo (tiempo impuesto por la empresa) en la sede principal de la empresa para su respectivo llenado.

Respecto al objetivo principal se estableció en determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mecánico automotriz, se obtuvo que si existe una correlación positiva entre las dos variables de estudio. A través del programa estadístico SPSS, se pudo analizar y obtener los resultados. Respecto a la medición de la fiabilidad del cuestionario se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo resultado representó un 0.961 confirmando que el instrumento es confiable y aplicable. Asimismo, para hallar la correlación de las variables, se utilizó la prueba estadística de Chi-cuadrado de Pearson, en el cual se arrojó un valor de 48,524, la significancia asintótica fue de 0.000 lo cual implica que es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) y el coeficiente de contingencia fue de 0.648 por lo que se puede concluir que existe una relación positiva y significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral. Por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna “El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz en Lima 2023, con enfoque global”. Resultados que se asemejan de la misma forma en la investigación de Pérez, (2022) en su investigación denominada “Clima organizacional y

desempeño laboral en los trabajadores de empresas del sector automotriz de la ciudad de Huancayo, 2022” en el cual concluye que, existe relación directa y moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con un valor de Rho de Spearman de 0.518 y la significancia asintótica de 0.000. Del mismo modo, en la investigación de Gutiérrez y Huamán (2019) en su investigación denominada ““Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MSA automotriz S.A.C., Cajamarca 2018” en el cual concluyen que existe correlación positiva y considerable entre las variables clima organizacional con el desempeño laboral, con un valor de Rho de Spearman de 0.543, así como la significancia de  $<.003$ . Por lo tanto, podemos apreciar que la recopilación de la información de ambas investigaciones nos corrobora que, si existe una relación directa entre ambas variables, el clima laboral y desempeño laboral, entendiendo así la importancia del estudio del clima laboral y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores.

Respecto al objetivo específico 1, se estableció en determinar la relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mecánico automotriz, considerando los indicadores como espacio físico, instalaciones y equipos. Los resultados de la hipótesis específica 1, respecto a la prueba estadística de Chi-cuadrado de Pearson, arrojó un valor de 59,455, la significancia asintótica fue de 0.000 lo cual implica que es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) y el coeficiente de contingencia fue de 0.686 por lo que se puede concluir que existe una relación positiva y significativa entre el ambiente físico y el desempeño laboral. Por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna “El ambiente físico se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global”.

Respecto al objetivo específico 2, se estableció en determinar la relación entre las características estructurales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mecánico automotriz, considerando los indicadores como tamaño organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección. Los resultados de la hipótesis específica 2, respecto a la prueba estadística de Chi-

cuadrado de Pearson, arrojó un valor de 52,740, la significancia asintótica fue de 0.000 lo cual implica que es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) y el coeficiente de contingencia fue de 0.664 por lo que se puede concluir que existe una relación positiva y significativa entre las características estructurales y el desempeño laboral. Por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna “Las características estructurales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global”.

Respecto al objetivo específico 3, se estableció en determinar la relación entre el ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mecánico automotriz, considerando los indicadores como resolución de conflictos, vínculos de compañerismo y comunicación efectiva. Los resultados de la hipótesis específica 3, respecto a la prueba estadística de Chi-cuadrado de Pearson, arrojó un valor de 59,224, la significancia asintótica fue de 0.000 lo cual implica que es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) y el coeficiente de contingencia fue de 0.685 por lo que se puede concluir que existe una relación positiva y significativa entre el ambiente social y el desempeño laboral. Por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna “El ambiente social se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global”.

Respecto al objetivo específico 4, se estableció en determinar la relación entre las características personales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mecánico automotriz, considerando los indicadores como actitudes, motivación y expectativas. Los resultados de la hipótesis específica 4, respecto a la prueba estadística de Chi-cuadrado de Pearson, arrojó un valor de 52,150, la significancia asintótica fue de 0.000 lo cual implica que es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) y el coeficiente de contingencia fue de 0.662 por lo que se puede concluir que existe una relación positiva y significativa entre las características personales y el desempeño laboral. Por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna “Las

características personales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global”.

Respecto al objetivo específico 5, se estableció en determinar la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mecánico automotriz, considerando los indicadores como ausentismo laboral, rotación de personal, formación profesional y nivel de tensión. Los resultados de la hipótesis específica 5, respecto a la prueba estadística de Chi-cuadrado de Pearson, arrojó un valor de 45,110, la significancia asintótica fue de 0.000 lo cual implica que es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) y el coeficiente de contingencia fue de 0.634 por lo que se puede concluir que existe una relación positiva y significativa entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral. Por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna “El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global”.

## 5.4. Benchmarking

- Benchmarking Internacional

EMPRESA	RUBRO - CATEGORÍA	TIPO DE COMPETENCIA	TARGET MARKET	BUENAS PRÁCTICAS	ESTRATEGIAS APLICADAS AL CLIMA LABORAL
GENERAL MOTORS (MÉXICO)	Automotriz	Directa	Consumidores NSE A/B y C	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo de su fuerza laboral</li> <li>2. Implementación programas de bienestar y seguridad laboral.</li> <li>3. Implementación de programas de reconocimiento (motivar y valorar al personal).</li> <li>4. Ambiente de trabajo inclusivo y diverso.</li> </ol>	<p>Ambiente Físico: GM valora mucho el entorno de trabajo profesional, lo cual crean espacios en los que todos sus trabajadores se sientan cómodos y seguros.</p> <p>Características Estructurales: GM enfoca la forma en la que trabajan en 8 comportamientos culturales: pensar en el cliente, ser sincero y directo, innovar ahora, aceptar la responsabilidad, mirar hacia adelante, ganar con integridad, trabajar para el equipo y ser inclusivo. GM ganó el Premio Éntrale 2021 en inclusión laboral. 2021 GM ganó el premio “Best Place to work for disability inclusion”</p> <p>Ambiente Social: Se fomenta mucho el trabajo en grupo, también las relaciones e interacción entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos. Los empleados expresan su opinión e ideas libremente sin temor a represalias y de manera respetuosa, buscan la retroalimentación.</p> <p>Características Personales: Motivan mucho a los empleados y los premian, otorgando diversas prestaciones y beneficios (aguinaldo, prima vacacional, vales de despensa, fondos de ahorro, seguro de vida y extensión del permiso parental). Los apoyan con el trabajo remoto a quienes lo desean. GM elabora una plataforma digital “GM Recognition” otorga premios y/o dinero electrónico a los empleados que desarrollen proyectos que contribuyan al crecimiento de la empresa. GM premian por generar ideas o planes de acción a través del Programa Ideas y Mejoras. Programa “Take 2” permite la reincorporación laboral de empleados que pausaron sus carreras por equis motivos. Caring Program permite extender los permisos de maternidad o paternidad o permisos en horarios flexibles.</p> <p>Comportamiento Organizacional: Ofrece programas de desarrollo profesional para sus empleados y dan acceso a capacitaciones y programas de aprendizaje continuo como GM Learning, Programa TEP o programas de asignaciones internacionales. Programas de mentoría para mujeres. Realiza 97 plática de higiene y seguridad industrial durante el año.</p>

TOYOTA (ESPAÑA)	Mecánico - Automotriz	Directa	Diversos consumidores NSE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existe una cultura de respeto y compromiso con el empleado.</li> <li>2. Existe una comunicación abierta y transparente con el empleado.</li> <li>3. Participación y empoderamiento del empleado.</li> <li>4. Equilibrio entre trabajo y vida personal del empleado.</li> <li>5. Formación y desarrollo continuo.</li> <li>6. Ofrecen Reconocimientos y recompensas.</li> </ol>	<p>Ambiente Físico: Se promueve un buen ambiente de trabajo y seguro. Se brindan áreas de recreación como gimnasios. Se crearon entornos de trabajo atractivos tanto online como físicamente.</p> <p>Características Estructurales: Toyota promueve una cultura de respeto y compromiso con sus empleados. Promueve la formación y desarrollo continuo en sus trabajadores. Respetan a todas las personas por igual, aceptan todas las diferencias, reflejan la naturaleza global de la familia Toyota y el valor fundamental del respeto. Están 100% comprometidos con el Medio ambiente. Toyota España obtiene la certificación Top Employer 2021, concedida por Top Employers Institute.</p> <p>Ambiente Social: Los trabajadores de Toyota se tratan bien entre sí, trabajan juntos para lograr los objetivos de la empresa.</p> <p>Características Personales: Toyota reconoce y premia a sus empleados a través de recompensas, bonificaciones, remuneraciones transparentes - Programa “future of work”</p> <p>Comportamiento Organizacional: Toyota crea una cultura que priorice la salud en sus trabajadores “cero lesiones y enfermedades. Ofrecen oportunidades de desarrollo adaptadas a su puesto y aspiraciones. Formación técnica “Toyota Production System” o e-learning en servicio, las ventas y otras áreas clave. También ofrecen más de 1.800 cursos de aprendizaje online en 15 idiomas en su academia online. Fomentan el programa de formación de técnicos de servicio. Para líderes de equipo, diseñan propios programas como LIFT y LEAD. Fomentan actividades de voluntariado para contribuir con un mejor cuidado del planeta – Participan en “World Cleanup Day”.</p>
-----------------	-----------------------	---------	---------------------------	--	---

Elaboración Propia

- **Benchmarking Nacional**

EMPRESA	RUBRO/ CATEGORÍA	TIPO DE COMPETENCIA	TARGET MARKET	BUENAS PRÁCTICAS	ESTRATEGIAS APLICADAS AL CLIMA LABORAL
NISSAN PERÚ	Automotriz	Directa	Consumidores NSE B, C	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promueve un ambiente de trabajo más inclusivo y abierto a diferentes ideas, generando mayor confianza y responsabilidad en sus empleados.</li> <li>2. Se valoran las ideas y perspectivas de los empleados.</li> <li>3. Se elaboran programas de educación para el desarrollo personal y profesional.</li> <li>4. Condiciones de contratación y beneficios atractivos.</li> </ol>	<p>Ambiente Físico: Se promueve un buen ambiente de trabajo. Permiten a los empleados explorar diferentes áreas dentro de la empresa.</p> <p>Características Estructurales: Se promueve la comunicación abierta con los empleados, los alientan a compartir sus conocimientos y experiencias. Ofrecen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional como programas de capacitación y formación continua. Nissan ganó el premio “Great place to work” 2020-2021.</p> <p>Ambiente Social: Los trabajadores interactúan con personas de diferentes culturas y nacionalidades, y les permite adquirir nuevas experiencias interculturales. Los trabajadores se preocupan por sus compañeros.</p> <p>Características Personales: Nissan busca incentivar el esfuerzo de los empleados y mejorar sus habilidades y conocimientos. Se motiva a los empleados a superarse y a desarrollar soluciones creativas. Se valora el desempeño de los trabajadores y buscan reconocer sus logros a través de bonificaciones y beneficios adicionales. A través del Way of Working (WoW) Program, se prioriza el bienestar de los empleados, apostando a la flexibilidad y dando lugar a un mejor equilibrio entre la vida personal y profesional. Los dejan elegir el formato híbrido que mejor se adapte a sus necesidades: concurrendo cuatro, ocho y hasta doce veces al mes a la oficina, reservando su escritorio a través de una aplicación.</p> <p>Comportamiento Organizacional: Nissan ofrece cursos y programas de capacitación como el Programa Pathfinders NSAM y su primera instancia: la retroalimentación 360° que tiene como objetivo que el grupo pueda descubrirse, alimentarse y evolucionar, recibiendo visiones constructivas de colegas, superiores y reportes directos, guiados por los valores corporativos. Ofrece también sesiones de mentoreo para prepararse al momento de asumir nuevos desafíos y roles, charlas frecuentes de inspiración y aprendizaje con líderes de la organización, encuentros con think tanks externos en temáticas de inteligencia emocional, un programa de embajadores internos (#INSidersNSAM) para empoderarlos y ofrecerles experiencias significativas únicas para el desarrollo profesional y personal, la posibilidad de formar parte de los Employee Resource Groups de Diversidad, Equidad e Inclusión.</p>

FIAT PERÚ	Automotriz	Directa	Consumidores NSE B, C	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecutan programas de capacitación y desarrollo a los trabajadores</li> <li>2. Promueve el liderazgo entre los trabajadores.</li> <li>3. Brinda espacios de trabajos inclusivos.</li> <li>4. Fomenta el trabajo en equipo.</li> <li>5. Comunicación abierta.</li> <li>6. Ejecutan Programas para mejorar el desempeño y la motivación.</li> </ol>	<p>Ambiente Físico: Ambiente de trabajo gratificante, las sedes se ven en buen estado, los talleres también.</p> <p>Características estructurales: Proporciona oportunidades de capacitación y desarrollo profesional constante.</p> <p>Ambiente social: Fomenta la comunicación abierta, el liderazgo y el respeto mutuo, el trabajo en equipo en los trabajadores.</p> <p>Características personales: ejecutan programas de endomarketing que motivan a los trabajadores en su desempeño laboral y de liderazgo.</p> <p>Comportamiento organizacional: Los empleados reciben un paquete de beneficios competitivos, pueden incluir seguro de salud, seguro de vida, bonificaciones por desempeño.</p>
DERCO PERÚ	Mecánico - Automotriz	Directa	Diversos Consumidores NSE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación abierta con el empleado.</li> <li>2. Respeto y diversidad.</li> <li>3. Conciliación vida laboral y personal.</li> <li>4. Desarrollo y capacitación.</li> <li>5. Reconocimientos y recompensas. -</li> <li>6. Ambiente seguro y saludable.</li> </ol>	<p>Ambiente Físico: El ambiente de trabajo es dinámico. Promueve el cuidado del medio ambiente a través de la calidad de sus productos y la correcta ejecución y responsabilidad sobre sus operaciones.</p> <p>Características Estructurales: Crean un lugar de trabajo culturalmente diverso y de apoyo, donde todos los empleados reciban un trato justo y tengan la oportunidad de ser exitosos. Fomenta e incentiva los valores de la empresa, la responsabilidad, el compromiso.</p> <p>Ambiente social: Fomentan en la colaboración y apoyo entre compañeros de trabajo, comparten sus conocimientos entre todos.</p> <p>Características personales: Se busca incentivar el esfuerzo y la motivación de los empleados para un mejor desempeño laboral. Ofrecen condiciones justas y atractivas a sus empleados, incluyen beneficios sociales.</p> <p>Comportamiento organizacional: Ofrecen una cultura de seguridad y autocuidado que promueva la salud ocupacional e integridad física y psicológica de todos los trabajadores. Brindan programas de capacitación y desarrollo profesional.</p>

## 5.5. Cronograma de actividades para la de Mejora continua

DIM. CLIMA LABORAL	DEBILIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA	ESTRATEGIA	VERIFICACIÓN	A CARGO DE	DURACIÓN	Prod. o Serv.	Proveedor	Presupuesto + IGV
Ambiente Físico	Mala distribución del espacio físico en: climatización, iluminación, ventilación, instalaciones y mobiliario que afectan la ergonomía del empleado.	Reestructurar el espacio físico en oficinas y talleres, mejorando el entorno laboral.	Elaborar el presupuesto adecuado para la compra de: luminarias, ventiladores o aires acondicionados, escritorios y sillas que ayuden a la comodidad del espacio laboral del trabajador.	Verificación de los cambios de luminarias, ventiladores o aires acondicionados y mobiliario, y que estos sean los adecuados.	Jefe de Proyectos	3 meses	Escritorios ergonómicos	Inv. y Soluciones Constructivas S.A.C.	S/8,000.00
			Diseñar un plan de distribución de las áreas que puedan generar un mayor desempeño a la hora de realizar las labores diarias.	Verificación de la organización estructural sea el acorde para el desempeño de los trabajadores.	Jefe de Proyectos	Mensual	Serv. Diseño de interiores.	TULLPU S.A.C	S/2,500.00
	Los equipos de trabajo de oficina son antiguos y obsoletos para realizar las funciones.	Actualizar los equipos de la empresa	Buscar y comparar diferentes proveedores y marcas que cuenten con equipos modernos y actualizados para la compra final.	Verificación y Recepción de los equipos a actualizar.	Área de Compras	Mensual	Computadores de escritorio	Mi PC Lista	S/17,990.00
			Buscar y comparar diferentes proveedores y marcas para la adquisición de las nuevas maquinarias y herramientas.	Verificación y recepción de las nuevos herramientas y maquinarias a actualizar.	Área de Compras		Elevador electrohidráulico, 2 postes, puente arriba, 4.5 ton SMART LIFT	IGARDI Herramientas	S/10,280.00
Características Estructurales	Mal dominio de los jefes directos en los lineamientos estratégicos de la empresa.	Capacitar a los jefes directos enfocado a los lineamientos de la empresa.	Proporcionar programas de capacitación y desarrollo con el objetivo de mejorar su comprensión de los lineamientos estratégicos de la empresa.	Verificación acorde al número de empleados que participan en las capacitaciones.	Área de Recursos Humanos	Trimestral	Programa de habilidades directivas	PUCP	S/3,000.00
	Problemas de liderazgo en los jefes directos.	Capacitar sobre temas de liderazgo empresarial.	Implementación de charlas, talleres, cursos y programas de especialización en liderazgo. Ejemplo: (Coaching ejecutivo y Habilidades Blandas, Curso Práctico de Técnicas de Motivación y Liderazgo para el Trabajo en Equipo y Programa de habilidades directivas para	Verificación acorde al número de trabajadores que participan de los programas de especialización en liderazgo.	Área de Recursos Humanos	Semestral	Curso especializado en liderazgo empresarial	UPC	S/1,800.00

innovar).

			innovar).						
Ambiente Social	No hay integración entre las áreas de la empresa.	Promover la diversidad e inclusión	Fomenta un ambiente inclusivo donde se valoren y respeten las diferencias individuales. Proporciona capacitación a todos los empleados sobre la importancia de la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo.	Verificación acorde al número de trabajadores que participan en los programas de diversidad e inclusión	Área de Recursos Humanos	Trimestral	Talleres de diversidad e inclusión	Más Igualdad Perú	-
	Escasa comunicación entre la dirección, jefes de áreas y empleados de la empresa	Buscar la comunicación vertical en la empresa.	Establecer canales de comunicación fáciles y claros. Esto incluye la comunicación a través de reuniones regulares, correos electrónicos, sistemas de mensajería instantánea o cualquier otro medio que sea apropiado para la empresa.	Verificación acorde a la cantidad de correos electrónicos enviados, las interacciones en la plataforma de colaboración en línea.	Área de Informática (IT)	Diario	Sistema intranet y de correo electrónico interno de la empresa	Plataforma Digital Bitrix24	S/ 61.00 (mensual)
Características Personales	No hay motivación en los trabajadores de la empresa.	Fomentar una cultura de aprendizaje y mejora continua	Animar a los empleados a buscar oportunidades de aprendizaje, experimentar nuevas ideas y compartir conocimientos. Ejemplo: (Talleres de calidad y mejora continua, talleres de desarrollo personal y profesional y talleres de capacitación técnica).	Verificación de la participación de los empleados en las actividades de desarrollo y aprendizaje.	Área de Recursos Humanos	Trimestral	Talleres de calidad y mejora continua.	Máster en Gestión y Mejora de Procesos UDEMY	S/299.00
	Baja expectativa a futuro por parte de los trabajadores de la empresa	Brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.	Crear programas de capacitación, programas de mentoría, asignación de proyectos desafiantes, cursos de idiomas como inglés.	Verificar el número de trabajadores participantes en las capacitaciones, cursos de idiomas, etc.	Área de Recursos Humanos	Semestral	Programa de especialización en el idioma inglés	Universidad Ricardo Palma	S/800.00
Comportamiento Organizacional	Frecuente rotación de personal	Mejorar las condiciones de trabajo y de empleabilidad	Mejorar los beneficios corporativos: ingresos a planilla, gratificaciones, pagos al día, respetando los benéficos con respecto a la ley.	Verificación mediante encuestas y cuestionarios periódicos para recopilar información sobre las percepciones de los empleados en relación con las condiciones de trabajo y la empleabilidad.	Área de Recursos Humanos	Trimestral	Encuestas y cuestionarios internos referente a las condiciones de trabajo y empleabilidad	Plataforma digital Bizneo – Software encuestas clima laboral	-
	Alto nivel de estrés por parte de los trabajadores	Organizar actividades recreacionales y	Implementación de reuniones sociales y recreacionales tales como: viajes a lugares turísticos para el disfrute	Verificación de la realización de las actividades	Área de Recursos Humanos	Semestral	Eventos de integración para empresas.	Wish Viajes Perú	S/600.00

descansos en las actividades laborales.	familiar (Full Day).	recreacionales.	Full Day Paracas Ica Huacachina
---	----------------------	-----------------	---------------------------------

Elaboración Propia

DIM. DESEMPEÑO LABORAL	DEBILIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA	ESTRATEGIA	VERIFICACIÓN	A CARGO DE	DURACIÓN	Prod o Serv.	Proveedor	Presupuesto + IGV
Orientación de los resultados	Poca frecuencia en la evaluación del desempeño en los colaboradores de la empresa.	Modelo de evaluación de desempeño 180° y 360°.	Implementación de software de modelo de evaluación de desempeño de 180° a mecánicos y personal obrero cada trimestre.	Verificación de la instalación e implementación de un software de evaluación de desempeño 180° y 360°	Área de Informática (IT)	Trimestral	Software de evaluación de desempeño BUK (200 colaboradores)	Buk	S/3,286.00
			Implementación de software de modelo de evaluación de desempeño de 360° a personal de oficinas y directivos cada trimestre.						
Trabajo en equipo	Poco sentido de pertenencia en los equipos de trabajo.	Organizar reuniones sociales o actividades recreativas que impliquen trabajo en equipo.	Realizar eventos de integración empresarial que generen el desarrollo de las actividades en equipos.	Verificación y cumplimiento del evento de integración empresarial semestralmente.	Área de Recursos Humanos	Semestral	Eventos de integración empresarial GYMKANAS	MARKETINN KUIAI	N/A

Elaboración Propia



## CAPÍTULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones: objetivos, hipótesis

- En relación a la hipótesis general, se demostró que, si existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en donde dicha relación se vio reflejado en el coeficiente de contingencia siendo de 0. 648, asimismo, el P valor es de 0.000 siendo menor a 0.05, lo cual se termina rechazando la hipótesis nula y afirmando la hipótesis alterna “El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa automotriz”. En este sentido, esta investigación será de gran utilidad para la empresa objeto de estudio.
- En relación a la hipótesis específica No 1. se demostró que, si existe una relación significativa entre el ambiente físico y el desempeño laboral, en donde dicha relación se vio reflejado en el coeficiente de contingencia siendo de 0. 6686, asimismo, el P valor es de 0.000 siendo menor a 0.05, lo cual se termina rechazando la hipótesis nula y afirmando la hipótesis alterna.
- En relación a la hipótesis específica No 2. se demostró que, si existe una relación significativa entre las características estructurales y el desempeño laboral, en donde dicha relación se vio reflejado en el coeficiente de contingencia siendo de 0. 664, asimismo, el P valor es de 0.000 siendo menor a 0.05, lo cual se termina rechazando la hipótesis nula y afirmando la hipótesis alterna.
- En relación a la hipótesis específica No 3. se demostró que, si existe una relación significativa entre las características estructurales y el desempeño laboral, en donde dicha relación se vio reflejado en el coeficiente de contingencia siendo de 0. 685, asimismo, el P valor es de 0.000 siendo menor a 0.05, lo cual se termina rechazando la hipótesis nula y afirmando la hipótesis alterna.

- En relación a la hipótesis específica No 4. se demostró que, si existe una relación significativa entre las características estructurales y el desempeño laboral, en donde dicha relación se vio reflejado en el coeficiente de contingencia siendo de 0. 662, asimismo, el P valor es de 0.000 siendo menor a 0.05, lo cual se termina rechazando la hipótesis nula y afirmando la hipótesis alterna.
- En relación a la hipótesis específica No 5. se demostró que, si existe una relación significativa entre las características estructurales y el desempeño laboral, en donde dicha relación se vio reflejado en el coeficiente de contingencia siendo de 0. 634, asimismo, el P valor es de 0.000 siendo menor a 0.05, lo cual se termina rechazando la hipótesis nula y afirmando la hipótesis alterna.

## 6.2. Recomendaciones

- Con relación a la dimensión ambiente físico, la empresa debería prestar más atención a los espacios físicos, las instalaciones y herramientas de trabajo para generar un mejor desempeño de sus colaboradores. Para ello, se le recomienda invertir y realizar compras como sillas y escritorios ergonómicos, computadores modernos de escritorio, elevadores electrohidráulicos, asimismo de contratar el servicio de diseño de distribución de áreas para un mejor manejo de las tareas.
- Con relación a la dimensión características estructurales, la empresa debería ofrecer a sus empleados capacitaciones constantes en temas de liderazgo empresarial, Coaching ejecutivo, Habilidades blandas. Para ello se le recomienda, implementar charlas o talleres, asimismo, incurrir en los costos de los programas de especialización y/o cursos.
- Con relación a la dimensión ambiente social, la empresa debería fomentar el ambiente inclusivo donde se valoren y respeten las diferencias individuales. Para ello se le recomienda a la empresa, proporcionar capacitación a todos los empleados sobre la importancia de la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo.
- Con relación a la dimensión características personales, la empresa debería fomentar una cultura de aprendizaje y mejora continua en sus empleados, de tal manera que se le recomienda, motivar a los empleados a buscar oportunidades de aprendizaje, experimentar nuevas ideas y compartir conocimientos como, por ejemplo: talleres de calidad y mejora continua, talleres de desarrollo personal y profesional y talleres de capacitación técnica.
- Con relación a la dimensión comportamiento organizacional, la empresa debería prestar más atención en las condiciones de trabajo que ofrecen a sus empleados, de las cuales se encuentran insatisfechos. Para ello, se le recomienda a la empresa a mejorar sus beneficios corporativos: cumplir con lo que demanda la ley y los derechos del trabajador, como el ingreso a planilla, las gratificaciones, realizar los pagos al día.

## REFERENCIAS

- Adams, J. (1965). *Inequity in social exchange*. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). New York: Academic Press
- Arano, R., Escudero, J. y Delfín, L. (2016). *El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la Administración: una aproximación*. <https://bit.ly/2NG4SfO>
- Arellano, R. (2017) *Donde quiero trabajar*. El Comercio, <https://bit.ly/42pJkGE>
- Armstrong, G., Kotler, P., Cunningham, P., y Buchwitz, L. (2012). *Marketing: An introduction*. Pearson Education.
- Armstrong, M. (2012). *Performance Management: Key Strategies and Practical Guidelines*. Kogan Page Publishers.
- Austin, J. T., & Vancouver, J. B. (1996). *Goal constructs in psychology: Structure, process, and content*. *Psychological bulletin*, 120(3), 338.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3a.ed.). Grupo Editorial Patria
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman
- Bohórquez, G. (2007). *Un modelo de desempeño laboral basado en competencias*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 12(38), 651-672.
- Bohórquez, R. (2005). *Desempeño laboral: una revisión conceptual*. *Actualidades Investigativas en Educación*, 5(2), 1-26.
- Cameron, K., & Quinn, R. (2011). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. John Wiley & Sons.
- Campbell, J. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. En M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 687-732). Consulting Psychologists Press.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano* (2.ª ed.). McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones* (9.ª ed.). McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.  
<https://bit.ly/2UQpEYG>
- Cho, Y., & Yoon, H. (2018). *The impact of organizational culture on innovation in Korean automotive companies: The mediating role of employee involvement*. Sustainability, 10(4), 1288. [https://doi:10.3390/su10041288](https://doi.org/10.3390/su10041288)
- Congreso de la República del Perú. (2011). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley N° 29783)*. Recuperado el 30 de abril de 2023, de <https://bit.ly/3LmiJf>
- Daft, R. (2015). *Teoría y diseño organizacional* (12a ed.). Cengage Learning.
- Diario Gestión (2019) “86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes”  
<https://bit.ly/31oH1TP>
- Diario Gestión (2021) *Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales*. <https://bit.ly/3yZ0RaZ>
- Díaz Castañeda, E. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa del sector automotriz en México* [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica de la Mixteca].
- Drucker, P. (1954). *The practice of management*. Harper & Row.
- Drucker, P. (1993). *Innovation and entrepreneurship: Practice and principles*. HarperCollins Publishers.
- Goicochea, D. (2018). *El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de Recursos Humanos de un Outsourcing internacional en el año 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma] <https://bit.ly/42R5KR9>
- Gonzales, M. (2020). *Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de taxi Sipán Tours S.A.C, Chiclayo 2019*. [Trabajo de investigación, Universidad Señor de Sipán].  
<https://bit.ly/3TTK42M>
- González, J. L. (2009). *Salud ocupacional* (2da ed.). Ecoe Ediciones.
- Guerrero, J. (2009). *Clima organizacional: Definición, factores y componentes*. Revista Cubana de Salud y Trabajo, 10(2), 44-49. Recuperado de <https://bit.ly/3Zr3BZQ>
- Gutiérrez, P., & Huamán, J. (2019). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MSA automotriz S.A.C., Cajamarca 2018* [Tesis de Licenciatura. Universidad Privada del Norte] <https://bit.ly/3KhMZiz>

- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2006). *Administración un Enfoque Basado en Competencias*. Thomson.
- Hernández, S. (xxx). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Hino, S., & Tsuji, M. (2016). *Organizational culture and innovation in Toyota*. Journal of Business Research, 69(8), 3150-3157. [https://doi: 10.1016/j.jbusres.2016.02.024](https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.02.024)
- Hom, P. W., & Griffeth, R. W. (1995). *Employee turnover*. South-Western Publishing Company.
- Ivancevich, J., y Matteson, M. (2014). *Comportamiento y administración organizacional* (10a ed.). McGraw-Hill.
- James, L., Demaree, R., & Wolf, G. (1984). Estimating within-group interrater reliability with and without response bias. Journal of applied psychology, 69(1), 85-98.
- Jardon, C. M. (2018). *Análisis DAFO cruzado para la planificación estratégica*. Editorial UOC.
- Katz, D., & Kahn, R. (1978). *The social psychology of organizations*. John Wiley & Sons.
- Katz, R. L. (1974). *Skills of an effective administrator*. Harvard business review, 52(5), 90-102.
- Katzenbach, J., & Smith, D. (1993). *The wisdom of teams: Creating the high-performance organization*. Harvard Business Press.
- Latham, G., & Pinder, C. (2005). *Work motivation theory and research at the dawn of the twenty-first century*. Annual Review of Psychology.
- Lawler, E. (1972). *The influence of job characteristics on job attitudes and job performance*. Organizational behavior and human performance, 7(3), 466-483.
- Lawrence, P., & Lorsch, J. (1967). *Organization and environment: Managing differentiation and integration*. Boston, MA: Harvard University Press.
- Lewin, K. (1939). *Field theory and experiment in social psychology: Concepts and methods*. American Journal of Sociology, 44(6), 868-896. <https://doi.org/10.1086/217272>
- Legislación del Perú. (1991). *Ley de Productividad y Competitividad Laboral (Ley N° 728)*. Recuperado el 27 de marzo de 2023, de <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/07281.pdf>
- Legislación del Perú. (1995). *Ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo en Sobretiempo (Ley N° 26636)*. Recuperado el 30 de abril de 2023, de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/26636.pdf>

- Litwin, G. & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard University Press.
- Litwin, G. & Stringer, R. (1970). *A causal model of organizational performance and change*. Journal of Management, 16(3), 317-338. <https://doi.org/10.1177/014920637001600305>
- Locke, E. (1968). *Toward a theory of task motivation and incentives*. Organizational Behavior and Human Performance, 3(2), 157-189. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(68\)90004-4](https://doi.org/10.1016/0030-5073(68)90004-4)
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting and task performance*. Prentice-Hall.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). *Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey*. American Psychologist, 57(9), 705-717
- Martínez Oviedo, C. A. (2019). *Clima laboral y su relación con el desempeño laboral en una empresa del sector automotriz en Colombia* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Colombia].
- Martínez-Sánchez, J., Pérez-Pérez, M., De-Luis-Carnicer, P., & García-Soldevila, M. Á. (2016). *Burnout y absentismo laboral: un análisis bibliométrico y de redes*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 32(1), 1-8.
- Maslow, A. (1943). *A theory of human motivation*. Psychological Review, 50(4), 370-396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. McGraw-Hill.
- Mowday, R., Porter, L., & Steers, M. (1979). *The measurement of organizational commitment*. Journal of vocational behavior, 14(2), 224-247.
- Palomino, C. (2018). *Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión] <https://bit.ly/42abk01>
- Patterson, M., West, M., Shackleton, V., Dawson, J., Lawthom, R., Maitlis, S., & Wallace, A. (2005). *Validating the organizational climate measure: Links to managerial practices, productivity and innovation*. Journal of organizational behavior, 26(4), 379-408.
- Pérez, J. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de empresas del sector automotriz de la ciudad de Huancayo, 2022*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo] <https://bit.ly/3zo3P9b>

- Pinochet Aqueveque, J.C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en una empresa automotriz en Chile* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica Metropolitana].
- Prado, U. Felipe, J. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional*. Manuel Moderno.
- Quinn, R., & Rohrbaugh, J. (1983). *A spatial model of effectiveness criteria: Towards a competing values approach to organizational analysis*. *Management Science*, 29(3), 363-377.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10ma ed.). Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. P., Coulter, M., & DeCenzo, D. A. (2017). *Fundamentals of management*. Pearson.
- Robbins, S. P., Coulter, M., & DeCenzo, D. A. (2018). *Fundamentals of management* (10ª ed.). Pearson.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2019). *Administración* (14a ed.). Pearson.
- Robbins, S., y Judge, T. (2018). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Saldaña, R., y Sánchez, E. (2016). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de ECKERD PERÚ S.A. sede Cajamarca 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca] <https://bit.ly/3LWluwq>
- Salgado, C. (2018). *Manual de Investigación: Teoría y práctica para hacer la tesis según metodología cuantitativa*. Universidad Marcelino Champagnat.
- Schein, E. (1985). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (4ª ed.). Jossey-Bass.
- Schneider, B. (1975). *Organizational climate: An essay*. *Personnel Psychology*, 28(4), 447-479. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1975.tb01395.x>
- Schneider, B. (1987). *The people make the place*. *Personnel Psychology*, 40(3), 437-453. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1987.tb00609.x>
- Schneider, B. (1990). *Organizational climate and culture*. Jossey-Bass.
- Schneider, B., Ehrhart, M., Macey, W., & Carr, R. (2013). *Organizational climate and culture*. *Annual review of psychology*, 64, 361-388
- Segura, A.M. (2018). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa automotriz en Argentina* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de La Plata].

- Silvana Cristina Rosa. (2019). *Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de una empresa del sector automotriz en Brasil* [Tesis de maestría, Universidad de Anhembi Morumbi].
- Sin autor. (2017). *Decreto Legislativo 854*. Recuperado de <https://bit.ly/40N8bm0>
- Skinner, B. (1953). *Science and human behavior*. New York: Macmillan.
- Smither, J., & London, M. (2009). *Performance Management: Putting Research into Action*. John Wiley & Sons.
- Spector, P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Sage.
- Spielberger, C. (2010). *State-trait anxiety inventory*. John Wiley & Sons, Inc.
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, R. (2001). *Administración* (6ta ed.). Prentice Hall.
- Terry, G. y Stephen, F. (1985). *Principios de la Administración*. Continental
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.



**Apéndice 2: Cuestionario****CUESTIONARIO**

Me dirijo a usted para pedirle cordialmente un momento de su tiempo para poder responder a la siguiente encuesta.

**INSTRUCCIONES**

Este cuestionario tiene como finalidad de conocer la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores.

A continuación, se presentarán una serie de preguntas, que deberán responderse con las siguientes opciones:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Neutral
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

Las respuestas son de su total confidencialidad.

N°	CRITERIOS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>CLIMA LABORAL</b>						
<b>AMBIENTE FÍSICO</b>						
1	Me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. Ej: distribución del espacio, iluminación, ventilación, etc)					
2	Considero que las instalaciones de la empresa son adecuadas para trabajar.					
3	Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mis funciones de trabajo. (Ej: equipos de cómputo, máquinas, herramientas, sistemas, etc)					
<b>CARACTERÍSTICAS ESTRUCTURALES</b>						
4	Considero que el tamaño de la empresa es adecuado para trabajar					
5	En la empresa está claramente definida su misión y visión.					
6	La dirección expone sus objetivos de manera que se genera un sentimiento compartido de propósito e identidad entre los integrantes.					
<b>AMBIENTE SOCIAL</b>						
7	Me siento capaz de resolver los conflictos de manera constructiva.					
8	Considero importante mantener una buena relación con mis compañeros de trabajo y superiores.					
9	Considero que mis superiores tienen una comunicación efectiva.					
10	La empresa nos realiza talleres de salud, seguridad y bienestar. Ej: física y mental					
<b>CARACTERÍSTICAS PERSONALES</b>						
11	Me siento capaz de realizar mis tareas con éxito.					
12	Me siento motivado para desempeñar mis funciones de manera eficaz y eficiente.					
13	Tengo expectativas positivas sobre mi futuro en la organización.					
<b>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>						
14	He faltado mucho al trabajo en los últimos 3 meses.					
15	Considero que la frecuente rotación de personal ha afectado en la productividad de la empresa.					

16	Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y desarrollo profesional.					
17	Sufro de un alto nivel de estrés debido a la exigencia de trabajo.					
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>ORIENTACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>						
18	Cumplo con los objetivos establecidos por la empresa. Ej: visión, misión.					
19	Realizo las metas propuestas.					
20	Valoro la importancia de mi trabajo dentro de la empresa.					
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
21	Considero que manejo bien mis habilidades interpersonales.					
22	Considero que existe el respeto mutuo en la organización, tanto entre trabajadores como supervisores.					
<b>INICIATIVA</b>						
23	Considero que propongo ideas innovadoras que ayuden al logro de los objetivos en la empresa.					
24	Tomo decisiones oportunas que ayudan en los objetivos de la empresa.					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
25	Apoyo a mis compañeros de trabajo.					
26	Siento que formo parte de un equipo de trabaja hacia una meta común.					
27	Me siento comprometido con mi equipo de trabajo.					

**Apéndice 3: Validación de Juicio de Expertos – Dr.. Jorge Luis Escalante****OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

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

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

11 de mayo del 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Escalante Flores Jorge Luis

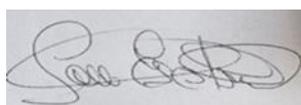
Especialidad del evaluador: Marketing

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



---

FIRMA

Jorge Luis Escalante Flores

DNI: 09390378

**Apéndice 4: Validación de Juicio de Expertos - Mg. Luis Yto**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir   
 No aplicable

Yto Yto, Luis

10 de mayo del 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador: Mg. 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.

Juan Luis Yto Yto



FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador

DNI: 07815722

**Apéndice 5: Validación de Juicio de Expertos - Mg. Aurelio Huaccha**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir   
 No aplicable

01 de junio 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Huaccha Estrada Nicolas Aurelio*

Especialidad del evaluador: *Contador Público - Mg. Negocios Globales, DUDIRA*  
*(Supervisor Price Waterhouse)*

**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 *Nicolas Aurelio Huaccha Estrada*

DNI: *10491374*

**Apéndice 6: Benchmarking Internacional**

EMPRESA	RUBRO - CATEGORÍA	TIPO DE COMPETENCIA	TARGET MARKET	BUENAS PRÁCTICAS	ESTRATEGIAS APLICADAS AL CLIMA LABORAL
GENERAL MOTORS (MÉXICO)	Automotriz	Directa	Consumidores NSE A/B y C	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo de su fuerza laboral</li> <li>2. Implementación programas de bienestar y seguridad laboral.</li> <li>3. Implementación de programas de reconocimiento (motivar y valorar al personal).</li> <li>4. Ambiente de trabajo inclusivo y diverso.</li> </ol>	<p>Ambiente Físico: GM valora mucho el entorno de trabajo profesional, lo cual crean espacios en los que todos sus trabajadores se sientan cómodos y seguros.</p> <p>Características Estructurales: GM enfoca la forma en la que trabajan en 8 comportamientos culturales: pensar en el cliente, ser sincero y directo, innovar ahora, aceptar la responsabilidad, mirar hacia adelante, ganar con integridad, trabajar para el equipo y ser inclusivo. GM ganó el Premio Éntrale 2021 en inclusión laboral. 2021 GM ganó el premio “Best Place to work for disability inclusion”</p> <p>Ambiente Social: Se fomenta mucho el trabajo en grupo, también las relaciones e interacción entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos. Los empleados expresan su opinión e ideas libremente sin temor a represalias y de manera respetuosa, buscan la retroalimentación.</p> <p>Características Personales: Motivan mucho a los empleados y los premian, otorgando diversas prestaciones y beneficios (aguinaldo, prima vacacional, vales de despensa, fondos de ahorro, seguro de vida y extensión del permiso parental). Los apoyan con el trabajo remoto a quienes lo desean. GM elabora una plataforma digital “GM Recognition” otorga premios y/o dinero electrónico a los empleados que desarrollen proyectos que contribuyan al crecimiento de la empresa. GM premian por generar ideas o planes de acción a través del Programa Ideas y Mejoras. Programa “Take 2” permite la reincorporación laboral de empleados que pausaron sus carreras por equis motivos. Caring Program permite extender los permisos de maternidad o paternidad o permisos en horarios flexibles.</p> <p>Comportamiento Organizacional: Ofrece programas de desarrollo profesional para sus empleados y dan acceso a capacitaciones y programas de aprendizaje continuo como GM Learning, Programa TEP o programas de asignaciones internacionales. Programas de mentoría para mujeres. Realiza 97 plática de higiene y seguridad industrial durante el año.</p>

TOYOTA (ESPAÑA)	Mecánico - Automotriz	Directa	Diversos consumidores NSE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existe una cultura de respeto y compromiso con el empleado.</li> <li>2. Existe una comunicación abierta y transparente con el empleado.</li> <li>3. Participación y empoderamiento del empleado.</li> <li>4. Equilibrio entre trabajo y vida personal del empleado.</li> <li>5. Formación y desarrollo continuo.</li> <li>6. Ofrecen Reconocimientos y recompensas.</li> </ol>	<p>Ambiente Físico: Se promueve un buen ambiente de trabajo y seguro. Se brindan áreas de recreación como gimnasios. Se crearon entornos de trabajo atractivos tanto online como físicamente.</p> <p>Características Estructurales: Toyota promueve una cultura de respeto y compromiso con sus empleados. Promueve la formación y desarrollo continuo en sus trabajadores. Respetan a todas las personas por igual, aceptan todas las diferencias, reflejan la naturaleza global de la familia Toyota y el valor fundamental del respeto. Están 100% comprometidos con el Medio ambiente. Toyota España obtiene la certificación Top Employer 2021, concedida por Top Employers Institute.</p> <p>Ambiente Social: Los trabajadores de Toyota se tratan bien entre sí, trabajan juntos para lograr los objetivos de la empresa.</p> <p>Características Personales: Toyota reconoce y premia a sus empleados a través de recompensas, bonificaciones, remuneraciones transparentes - Programa “future of work”</p> <p>Comportamiento Organizacional: Toyota crea una cultura que priorice la salud en sus trabajadores “cero lesiones y enfermedades. Ofrecen oportunidades de desarrollo adaptadas a su puesto y aspiraciones. Formación técnica “Toyota Production System” o e-learning en servicio, las ventas y otras áreas clave. También ofrecen más de 1.800 cursos de aprendizaje online en 15 idiomas en su academia online. Fomentan el programa de formación de técnicos de servicio. Para líderes de equipo, diseñan propios programas como LIFT y LEAD. Fomentan actividades de voluntariado para contribuir con un mejor cuidado del planeta – Participan en “World Cleanup Day”.</p>
-----------------	-----------------------	---------	---------------------------	--	---

Elaboración Propia

**Apéndice 7: Benchmarking Nacional**

EMPRESA	RUBRO/ CATEGORÍA	TIPO DE COMPETENCIA	TARGET MARKET	BUENAS PRÁCTICAS	ESTRATEGIAS APLICADAS AL CLIMA LABORAL
NISSAN PERÚ	Automotriz	Directa	Consumidores NSE B, C	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promueve un ambiente de trabajo más inclusivo y abierto a diferentes ideas, generando mayor confianza y responsabilidad en sus empleados.</li> <li>2. Se valoran las ideas y perspectivas de los empleados.</li> <li>3. Se elaboran programas de educación para el desarrollo personal y profesional.</li> <li>4. Condiciones de contratación y beneficios atractivos.</li> </ol>	<p>Ambiente Físico: Se promueve un buen ambiente de trabajo. Permiten a los empleados explorar diferentes áreas dentro de la empresa.</p> <p>Características Estructurales: Se promueve la comunicación abierta con los empleados, los alientan a compartir sus conocimientos y experiencias. Ofrecen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional como programas de capacitación y formación continua. Nissan ganó el premio “Great place to work” 2020-2021.</p> <p>Ambiente Social: Los trabajadores interactúan con personas de diferentes culturas y nacionalidades, y les permite adquirir nuevas experiencias interculturales. Los trabajadores se preocupan por sus compañeros.</p> <p>Características Personales: Nissan busca incentivar el esfuerzo de los empleados y mejorar sus habilidades y conocimientos. Se motiva a los empleados a superarse y a desarrollar soluciones creativas. Se valora el desempeño de los trabajadores y buscan reconocer sus logros a través de bonificaciones y beneficios adicionales. A través del Way of Working (WoW) Program, se prioriza el bienestar de los empleados, apostando a la flexibilidad y dando lugar a un mejor equilibrio entre la vida personal y profesional. Los dejan elegir el formato híbrido que mejor se adapte a sus necesidades: concurriendo cuatro, ocho y hasta doce veces al mes a la oficina, reservando su escritorio a través de una aplicación.</p> <p>Comportamiento Organizacional: Nissan ofrece cursos y programas de capacitación como el Programa Pathfinders NSAM y su primera instancia: la retroalimentación 360° que tiene como objetivo que el grupo pueda descubrirse, alimentarse y evolucionar, recibiendo visiones constructivas de colegas, superiores y reportes directos, guiados por los valores corporativos. Ofrece también sesiones de mentoreo para prepararse al momento de asumir nuevos desafíos y roles, charlas frecuentes de inspiración y aprendizaje con líderes de la organización, encuentros con think tanks externos en temáticas de inteligencia emocional, un programa de embajadores internos (#INSidersNSAM) para empoderarlos y ofrecerles experiencias significativas únicas para el desarrollo profesional y personal, la posibilidad de formar parte de los Employee Resource Groups de Diversidad, Equidad e Inclusión.</p>

FIAT PERÚ	Automotriz	Directa	Consumidores NSE B, C	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecutan programas de capacitación y desarrollo a los trabajadores</li> <li>2. Promueve el liderazgo entre los trabajadores.</li> <li>3. Brinda espacios de trabajos inclusivos.</li> <li>4. Fomenta el trabajo en equipo.</li> <li>5. Comunicación abierta.</li> <li>6. Ejecutan Programas para mejorar el desempeño y la motivación.</li> </ol>	<p>Ambiente Físico: Ambiente de trabajo gratificante, las sedes se ven en buen estado, los talleres también.</p> <p>Características estructurales: Proporciona oportunidades de capacitación y desarrollo profesional constante.</p> <p>Ambiente social: Fomenta la comunicación abierta, el liderazgo y el respeto mutuo, el trabajo en equipo en los trabajadores.</p> <p>Características personales: ejecutan programas de endomarketing que motivan a los trabajadores en su desempeño laboral y de liderazgo.</p> <p>Comportamiento organizacional: Los empleados reciben un paquete de beneficios competitivos, pueden incluir seguro de salud, seguro de vida, bonificaciones por desempeño.</p>
DERCO PERÚ	Mecánico - Automotriz	Directa	Diversos Consumidores NSE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación abierta con el empleado.</li> <li>2. Respeto y diversidad.</li> <li>3. Conciliación vida laboral y personal.</li> <li>4. Desarrollo y capacitación.</li> <li>5. Reconocimientos y recompensas. -</li> <li>6. Ambiente seguro y saludable.</li> </ol>	<p>Ambiente Físico: El ambiente de trabajo es dinámico. Promueve el cuidado del medio ambiente a través de la calidad de sus productos y la correcta ejecución y responsabilidad sobre sus operaciones.</p> <p>Características Estructurales: Crean un lugar de trabajo culturalmente diverso y de apoyo, donde todos los empleados reciban un trato justo y tengan la oportunidad de ser exitosos. Fomenta e incentiva los valores de la empresa, la responsabilidad, el compromiso.</p> <p>Ambiente social: Fomentan en la colaboración y apoyo entre compañeros de trabajo, comparten sus conocimientos entre todos.</p> <p>Características personales: Se busca incentivar el esfuerzo y la motivación de los empleados para un mejor desempeño laboral. Ofrecen condiciones justas y atractivas a sus empleados, incluyen beneficios sociales.</p> <p>Comportamiento organizacional: Ofrecen una cultura de seguridad y autocuidado que promueva la salud ocupacional e integridad física y psicológica de todos los trabajadores. Brindan programas de capacitación y desarrollo profesional.</p>

Elaboración Propia

**Apéndice 8: Cronograma de Actividades para la Mejora – Dimensiones del Clima Laboral**

DIM. CLIMA LABORAL	DEBILIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA	ESTRATEGIA	VERIFICACIÓN	A CARGO DE	DURACIÓN	Prod. o Serv.	Proveedor	Presupuesto + IGV
Ambiente Físico	Mala distribución del espacio físico en: climatización, iluminación, ventilación, instalaciones y mobiliario que afectan la ergonomía del empleado.	Reestructurar el espacio físico en oficinas y talleres, mejorando el entorno laboral.	Elaborar el presupuesto adecuado para la compra de: luminarias, ventiladores o aires acondicionados, escritorios y sillas que ayuden a la comodidad del espacio laboral del trabajador.	Verificación de los cambios de luminarias, ventiladores o aires acondicionados y mobiliario, y que estos sean los adecuados.	Jefe de Proyectos	3 meses	Escritorios ergonómicos	Inv. y Soluciones Constructivas S.A.C.	S/8,000.00
			Diseñar un plan de distribución de las áreas que puedan generar un mayor desempeño a la hora de realizar las labores diarias.	Verificación de la organización estructural sea el acorde para el desempeño de los trabajadores.	Jefe de Proyectos	Mensual	Serv. Diseño de interiores.	TULLPU S.A.C	S/2,500.00
	Los equipos de trabajo de oficina son antiguos y obsoletos para realizar las funciones.	Actualizar los equipos de la empresa	Buscar y comparar diferentes proveedores y marcas que cuenten con equipos modernos y actualizados para la compra final.	Verificación y Recepción de los equipos a actualizar.	Área de Compras	Mensual	Computadores de escritorio	Mi PC Lista	S/17,990.00
	No hay actualización de las maquinarias y herramientas para el uso de los talleres.	Actualizar y comprar nuevas maquinarias y herramienta.	Buscar y comparar diferentes proveedores y marcas para la adquisición de las nuevas maquinarias y herramientas.	Verificación y recepción de las nuevas herramientas y maquinarias a actualizar.	Área de Compras		Elevador electrohidráulico, 2 postes, puente arriba, 4.5 ton SMART LIFT	IGARDI Herramientas	S/10,280.00
Características Estructurales	Mal dominio de los jefes directos en los lineamientos estratégicos de la empresa.	Capacitar a los jefes directos enfocado a los lineamientos de la empresa.	Proporcionar programas de capacitación y desarrollo con el objetivo de mejorar su comprensión de los lineamientos estratégicos de la empresa.	Verificación acorde al número de empleados que participan en las capacitaciones.	Área de Recursos Humanos	Trimestral	Programa de habilidades directivas	PUCP	S/3,000.00
	Problemas de liderazgo en los jefes directos.	Capacitar sobre temas de liderazgo empresarial.	Implementación de charlas, talleres, cursos y programas de especialización en liderazgo. Ejemplo: (Coaching ejecutivo y Habilidades Blandas, Curso Práctico de Técnicas de Motivación y Liderazgo para el Trabajo en Equipo y Programa de habilidades directivas para innovar).	Verificación acorde al número de trabajadores que participan de los programas de especialización en liderazgo.	Área de Recursos Humanos	Semestral	Curso especializado en liderazgo empresarial	UPC	S/1,800.00

Ambiente Social	No hay integración entre las áreas de la empresa.	Promover la diversidad e inclusión	Fomenta un ambiente inclusivo donde se valoren y respeten las diferencias individuales. Proporciona capacitación a todos los empleados sobre la importancia de la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo.	Verificación acorde al número de trabajadores que participan en los programas de diversidad e inclusión	Área de Recursos Humanos	Trimestral	Talleres de diversidad e inclusión	Más Igualdad Perú	-
	Escasa comunicación entre la dirección, jefes de áreas y empleados de la empresa	Buscar la comunicación vertical en la empresa.	Establecer canales de comunicación fáciles y claros. Esto incluye la comunicación a través de reuniones regulares, correos electrónicos, sistemas de mensajería instantánea o cualquier otro medio que sea apropiado para la empresa.	Verificación acorde a la cantidad de correos electrónicos enviados, las interacciones en la plataforma de colaboración en línea.	Área de Informática (IT)	Diario	Software empresarial – oficina virtual	Plataforma digital Bitrix24	S/ 61.00 (mensual)
Características Personales	No hay motivación en los trabajadores de la empresa.	Fomentar una cultura de aprendizaje y mejora continua	Animar a los empleados a buscar oportunidades de aprendizaje, experimentar nuevas ideas y compartir conocimientos. Ejemplo: (Talleres de calidad y mejora continua, talleres de desarrollo personal y profesional y talleres de capacitación técnica).	Verificación de la participación de los empleados en las actividades de desarrollo y aprendizaje.	Área de Recursos Humanos	Trimestral	Talleres de calidad y mejora continua.	Máster en Gestión y Mejora de Procesos UDEMY	S/299.00
	Baja expectativa a futuro por parte de los trabajadores de la empresa	Brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.	Crear programas de capacitación, programas de mentoría, asignación de proyectos desafiantes, cursos de idiomas como inglés.	Verificar el número de trabajadores participantes en las capacitaciones, cursos de idiomas, etc.	Área de Recursos Humanos	Semestral	Programa de especialización en el idioma inglés	Universidad Ricardo Palma	S/800.00
Comportamiento Organizacional	Frecuente rotación de personal	Mejorar las condiciones de trabajo y de empleabilidad	Mejorar los beneficios corporativos: ingresos a planilla, gratificaciones, pagos al día, respetando los benéficos con respecto a la ley.	Verificación mediante encuestas y cuestionarios para recopilar información sobre las percepciones de los empleados en relación con las condiciones de trabajo y la empleabilidad.	Área de Recursos Humanos	Trimestral	Software encuestas clima laboral	Plataforma digital Bizneo	-
	Alto nivel de estrés por parte de los trabajadores	Organizar actividades recreacionales y descansos en las actividades laborales.	Implementación de reuniones sociales y recreacionales tales como: viajes a lugares turísticos para el disfrute familiar (Full Day).	Verificación de la realización de las actividades recreacionales.	Área de Recursos Humanos	Semestral	Full Day Paracas Ica Huacachina	Wish Viajes Perú	S/600.00 (pack familiar 5 personas)

Elaboración Propia

**Apéndice 9: Cronograma de Actividades para la Mejora – Dimensiones del Desempeño Laboral**

DIM. DESEMPEÑO LABORAL	DEBILIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA	ESTRATEGIA	VERIFICACIÓN	A CARGO DE	DURACIÓN	Prod o Serv.	Proveedor	Presupuesto + IGV
Orientación de los resultados	Poca frecuencia en la evaluación del desempeño en los colaboradores de la empresa.	Modelo de evaluación de desempeño 180° y 360°.	Implementación de software de modelo de evaluación de desempeño de 180° a mecánicos y personal obrero cada trimestre.	Verificación de la instalación e implementación de un software de evaluación de desempeño 180° y 360°	Área de Informática (IT)	Trimestral	Software de evaluación de desempeño BUK (200 colaboradores)	Buk	S/3,286.00
			Implementación de software de modelo de evaluación de desempeño de 360° a personal de oficinas y directivos cada trimestre.						
Trabajo en equipo	Poco sentido de pertenencia en los equipos de trabajo.	Organizar reuniones sociales o actividades recreativas que impliquen trabajo en equipo.	Realizar eventos de integración empresarial que generen el desarrollo de las actividades en equipos.	Verificación y cumplimiento del evento de integración empresarial semestralmente.	Área de Recursos Humanos	Semestral	Eventos de integración empresarial GYMKANAS	MARKETINN KUIAI	N/A

Elaboración Propia

### Apéndice 10: Cotizaciones sobre las Propuestas



RUC 15600686701  
 AV SERGIO BERNALES 351, DPTO 704  
 SURQUILLO - LIMA  
 TEL: 987425692

Ciente Sra. Martha

Item	Descripción	Medida	Ctdad.	Precio Unit	Precio
1	Fabricacion de escritorios de melamine ergonomicos de medidas 1.20m de ancho 90cm de altura y 50cm de profundidad color negro Marca pelikano novokor	PC	10	S/ 800.00	S/ 8,000.00
Sub total					S/8,000.00
IGV 18%					
Total					S/8,000.00

Tiempo de entrega 15 DIAS  
 Modo de pago Se requiere del 50 % al inicio y 50% al final del trabajo  
 Vias de pago Deposito, transferencia, Yape o Plin al numero de telefono regis.  
 Numeros de cuenta BCP 19432609414000  
 BBVA 001103520200388245

Pago con cualquier tarjeta recarga del 5%

**Consideraciones técnicas: Los montos pueden variar dependiendo si hay cambios en el diseño, materiales o accesorios.**

HECTOR A. SANTOYO V.  
 GTE. GENERAL

Cotización 01. – Escritorios ergonómicos



Cotización 02 – Computadores de escritorio

CONDICIONES COMERCIALES	
Validez de Oferta	48 horas
Tiempo de entrega	Inmediato
Forma de Pago	Contado
Precios	Incluyen IGV
Garantía	01 año
INFORMACION DE LA EMPRESA	
Razón Social	General KPComputer Services SAC
RUC	20512034617
DIRECCION 01	Pasaje Acisclo Villaran 331 Sótano 1 Galería la Once
DIRECCION 02	Jirón Ilo 232 – 234 Cercado de Lima
Web	www.mipclista.com

NUMEROS DE CUENTA CORRIENTE	
BBVA	SOLES: 0011-0350-0100035131
	DOLARES: 0011-0350-0100035123
BCP	SOLES: 191-2592660-0-83
	DOLARES: 191-2591490-1-75
SCOTIABANK	SOLES: 000-7708688
	DOLARES 000-4963611
INTERBANK	SOLES: 200-3003239797
	DOLARES: 200-3003239800
PICHINCHA	00-1452942234
DE LA NACIÓN	00-018-044382

NUMEROS DE CUENTA INTERBANCARIA	
BBVA	011-350-000100035131-60
BCP	002-191-002592660083-51
SCOTIABANK	009-224-000007708688-72
INTERBANK	003-200-003003239797-35
PICHINCHA	035-053 001452942234-88
DE LA NACIÓN	018-018-000018044382-22



[www.mipclista.com](http://www.mipclista.com)

Lima, 13/07/23

Cotización : 2023-07-13\_001eu

Srta. Kyrie Prado Enriquez  
DNI: 70448502

Es grato dirigirme a Ud. con la finalidad de saludarlo y a la vez remitir nuestra proforma de equipos de cómputo, para vuestra consideración:

## Computadora Core I3 10105 10th Gen

**S/ 1,799**

CPU Intel Core i3 10105 3.7GHz/4.4GHz  
4 núcleos, 8 hilos, 6MB SmartCache  
LGA1200, 65W  
Disco Sólido SSD M.2 de 500GB NVMe  
Memoria RAM de 16GB DDR4 2666MHz  
Tarjeta Madre H510  
Monitor de 19" HD  
Fuente de Poder Real 350W  
KIT ESCRITORIO: Teclado + Mouse L  
MK 120



**TULLPU**  
DISEÑO & ARQUITECTURA

Cotización 03 –  
Diseño de Oficina

Calle Libertad 142 Of. 01 – Miraflores  
(01)243-0815  
977141047 - 949371165

Gratis audífonos, cámara web HD, adaptador bluetooth y adaptador wifi.

**COSTO POR 10 EQUIPOS S/17,990.00**

**PROFORMA PY-0060/23**

Lima, 13 de Julio del 2023

Estimados

Agradecemos de ante mano su interés en trabajar con nosotros, nos es grato presentarle nuestra mejor alternativa de solución a su proyecto.

De acuerdo a lo solicitado por Ud. le hacemos llegar el costo por lo siguiente:

ITEM	DESCRIPCION	CANT M2	P TOTAL
1	Diseño de Oficina: Restructuración de oficina	-	S/. 2,500.00
		<b>TOTAL</b>	<b>S/. 2,500.00</b>

### CONDICIONES COMERCIALES:

LOS PRECIOS ESTÁN EXPRESADOS EN SOLES NO INCLUYEN EL 18% DE IGV.

Forma de Pago: 60% de adelanto, 40% a la entrega de diseño.

Tiempo de Entrega: 20 días hábiles

Validez de la oferta: 5 días

## Apéndice 11: Precios referenciales encontrados por la Web

### Precio Referencia 01 – Compra de elevador (Taller)

The screenshot displays the IGARDI website interface. At the top, the logo for IGARDI HERRAMIENTAS is shown with the tagline '+65 años de experiencia'. A search bar is present with the text 'Buscar productos'. To the right, there is a contact number '934 557 091' and a 'SERVICIO TÉCNICO' button. Below the header, a navigation menu lists various categories: ALMACENAMIENTO, ELEVACION, HERRAMIENTAS, LIMPIEZA Y SEGURIDAD, TALLERES, TUBERIA Y ROSCADO, and OTROS EQUIPOS.

The main content area features the following information:

- Navigation path: INICIO / MARCAS / SMART LIFT / ELEVADORES DE AUTOS / ELEVADORES
- SKU: SLT-245SC
- Brand: SMART LIFT
- Product name: **Elevador electrohidraulico, 2 postes, puente arriba, 4.5 ton**
- Price: **\$2,780.66**
- Description: Elevador electrohidraulico, 2 postes, puente arriba, 4.5 ton
- Status: Hay existencias
- Quantity selector: - 1 +
- Buttons: AÑADIR AL CARRITO and COTIZAR POR WHATSAPP
- Payment section: Multiples formas de pago, with logos for VISA, MEXICO, AMERICAN, and Diners Club INTERNATIONAL.

On the right side of the page, there is a large image of the SMART LIFT hydraulic lift, which is a two-post model with a bridge and orange lifting arms.

### Precio referencial 02: Curso de Liderazgo Empresarial

## CURSO ESPECIALIZADO LIDERAZGO GERENCIAL

Conviértete en un directivo capaz de enfrentar los retos del presente y del futuro a través de conocimientos, herramientas y metodologías prácticas eficaces.

**Inicio de clases: Miércoles, 07 de junio de 2023**

### Regístrate

Te contactaremos para resolver todas tus dudas.

Para poder informarte sobre nuestros programas, autorizamos a registrar tus datos y a contactarte, según términos que puedes revisar en este enlace. Sin tu autorización, no podremos comunicarnos contigo.

No autorizo.

ENVIAR

**Formato**  
Clases virtuales en vivo\*

**Duración**  
6 semanas  
(24 horas)

**Horario**  
**Miércoles:**  
6:30 p. m. a 10:30 p. m.

**Inversión\*\***  
S/ 1,800

**Certificado**  
A nombre de la UPC

Precio Referencial 03: Máster en Gestión y Mejora de Procesos

Business > Management > BPM Business Process Management

## Máster en Gestión y Mejora de Procesos

Aprende a planificar, diseñar, modelar, controlar y mejorar los procesos clave de tu empresa de forma eficiente

Lo más vendido
4,4
★★★★★ (1.055 calificaciones)
4260 estudiantes

Creado por [ADN Lean](#)

🌐 Última actualización: 6/2023
 🌐 Español
 🗂️ Español [automático]

69,90 S/ ~~299,90 S/~~

77 % de descuento

⏰ ¡Esta oferta termina en **2 horas!**

Precio Referencial 04: Programa de especialización en Idioma Inglés



¿Deseas recibir información de

## REGULAR

### MODALIDADES:

- Modalidad 100% presencial (Inicio Abril).
- Modalidad mixta (20% presencial y 80% virtual).

### BENEFICIOS:

- Las evaluaciones de fin de curso serán presenciales.
- El resultado del examen de clasificación es válido por un año.
- Para matricularse en el siguiente curso del idioma que estudia, la validez de cada curso es de un año o 12 meses.
- Consulta por el costo del material impreso.
- Certificado Internacional TOEFL ITP® gratuito para quienes culminan Inglés 4 e Inglés 6.

### INVERSIÓN:

- PRONTO PAGO: S/800.

### COMUNIDAD UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

- Cuatro cuotas de S/230 por curso.

### PÚBLICO EN GENERAL

- Cuatro cuotas de S/260 por curso.

La inversión incluye material digital. Aula de Google y plataforma para la práctica del idioma 24/7.

### REQUISITOS:

- Edad mínima para inscribirse: A partir de 16 años de edad.
- Para las sesiones es necesario contar con computadora, laptop o tablet con cámara, salida de audio

- **Intensivo (Lunes a viernes) :** 12 semanas por curso.
- **Interdiario (Lunes, miércoles y viernes) :** 16 semanas por curso.
- **Sábados:** 22 semanas por curso.

### BENEFICIOS DE NUESTRAS CLASES DE INGLÉS:

- Completa cada nivel en solo dos cursos.
- Examen TOEFL ITP gratuito para graduados de NIVEL AVANZADO.
- Cuotas bajas.
- Clases dinámicas.
- Inicio todos los meses.
- Beca para los primeros puestos.
- Profesores calificados con Certificaciones Internacionales.
- Horarios desde las 7:00 a.m. hasta las 10:30 p.m.

Apéndice 12: Diapositivas





FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES

UNIVERSIDAD  
RICARDO PALMA

ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS GLOBALES

**TESIS**  
**EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA  
MECÁNICO AUTOMOTRIZ EN LIMA 2023, CON ENFOQUE  
GLOBAL**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES

AUTORA  
 BACH. KYRIE ENMANUELA PRADO ENRIQUEZ

ASESORA  
 MG. MARÍA ISABEL CASAS QUISPE

LIMA, PERÚ  
 2023

1

**CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**







Climate Labor

Empresa mecánico automotriz

Desempeño Laboral

2

**FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

**PROBLEMA PRINCIPAL**

¿De qué manera el clima laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global?

Ambiente Físico  
 Características Estructurales  
 Ambiente Social  
 Características Personales  
 Comportamiento Organizacional

**PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

3

**OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

**OBJETIVO PRINCIPAL**

Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

Ambiente Físico  
 Características Estructurales  
 Ambiente Social  
 Características Personales  
 Comportamiento Organizacional

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

4

## CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

### ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

#### Antecedentes Nacionales

- Gutiérrez y Huamán (2019): "Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MSA automotriz S.A.C., Cajamarca 2018"

**Objetivo:** Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MSA automotriz S.A.C en Cajamarca en el año 2018  
**Resultado:** Existe correlación positiva y considerable entre las variables clima organizacional con el desempeño laboral.

- Pérez (2022): "Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de empresas del sector automotriz de la ciudad de Huancayo, 2022"

**Objetivo:** Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del sector automotriz de la ciudad de Huancayo en el año 2022.  
**Resultado:** Existe relación directa y moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

5

### ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

#### Antecedentes Internacionales

- Díaz (2017): "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa del sector automotriz en México"

**Objetivo:** Determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de una empresa del sector automotriz en México.  
**Resultado:** Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

- Segura (2018): "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa automotriz en Argentina"

**Objetivo:** Analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa automotriz Argentina.  
**Resultado:** Existe una correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

- Martínez (2019): "Clima laboral y su relación con el desempeño laboral en una empresa del sector automotriz en Colombia"

**Objetivo:** Analizar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los empleados en una empresa del sector automotriz en Colombia.  
**Resultado:** Existe una correlación positiva y significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral.

6

### BASES TEÓRICAS



Según Chiavenato (2007) el clima laboral se refiere a la característica del entorno dentro de una organización, tal como es percibido por sus miembros, y que tiene un impacto en su comportamiento.

Según Guerrero (2009) describe el clima laboral como la percepción colectiva que tienen los empleados sobre el entorno en el que trabajan. Se compone de 5 dimensiones.

Ambiente Físico

Características Estructurales

Ambiente Social

Características Personales

Comportamiento Organizacional

7

### BASES TEÓRICAS



Según Chiavenato (2007) el desempeño laboral hace referencia a las conductas o actuaciones observadas en los empleados que son pertinentes para alcanzar los objetivos de la empresa.

Según Bohórquez (2016) el desempeño laboral se refiere al grado de competencia y logro que un empleado muestra al desempeñar sus responsabilidades y alcanzar los objetivos y metas establecidos por la empresa. Según el Modelo Bohórquez tiene las siguientes dimensiones:

Orientación de los Resultados

Relaciones Interpersonales

Iniciativa

Trabajo en Equipo

8

## CAPÍTULO 3: HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

### HIPÓTESIS PRINCIPAL

El Clima Laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánica automotriz en Lima 2023, con enfoque global.



9

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL



VARIABLE	INDICADORES	CONSTRUCTOS
CLIMA LABORAL	Ambiente Físico	Espacio Físico Sustancias Equipos
	Características Estructurales	Trabajo organizacional Estructura organizacional Flujo de decisiones Resolución de Conflictos Visión de Compañerismo
	Ambiente Social	Comunicación efectiva Actitudes
	Características personales	Motivación Espiritualidad
	Competencias Organizacional	Autonomía laboral Relación de personal Estructura y desarrollo profesional Nivel de trabajo
	Orientación de resultados	Objetivos Metas Importancia de los Servicios
DESEMPEÑO LABORAL	Relaciones Interpersonales	Identificados entre colegas Respeto mutuo
	Iniciativa	Autonomía Estrat. de decisiones
	Trabajo en Equipo	Aprecio de grupo Competencia

Elaboración propia.

10

9

10



### VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Validez del Instrumento

↓

Juicio de Expertos

Nombre y Apellido del Experto	Especialidad
Dr. Jorge Luis Escalante	Marketing
Mag. Juan Luis Yto	Administración
Mag. Nicómar Aurelio Huaccha	Administración

Elaboración Propia

Fiabilidad del Instrumento

↓

Coefficiente Alfa de Cronbach

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.961	27

Elaboración Propia

13

### CAPÍTULO 5: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### RESULTADOS INFERENCIALES

Prueba estadística Chi-Cuadrado de Pearson  $\chi^2$

↓

Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
48,524 <sup>a</sup>	1	,000

Chi-cuadrado de Pearson

Coefficiente de Contingencia

↓

Valor	Significación Aproximada
,648	,000

Nominal por Nominal  
N de casos válidos 67

H

**Hipótesis General** El Clima Laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánica automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

✓

14

#### RESULTADOS INFERENCIALES

Prueba estadística Chi-Cuadrado de Pearson  $\chi^2$

↓

Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
55,855 <sup>a</sup>	1	,000

Chi-cuadrado de Pearson

Coefficiente de Contingencia

↓

Valor	Significación Aproximada
,688	,000

Nominal por Nominal  
N de casos válidos 67

H

**Hipótesis Específica 1** El ambiente físico se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánica automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

✓

15

#### RESULTADOS INFERENCIALES

Prueba estadística Chi-Cuadrado de Pearson  $\chi^2$

↓

Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
52,749 <sup>a</sup>	1	,000

Chi-cuadrado de Pearson

Coefficiente de Contingencia

↓

Valor	Significación Aproximada
,657	,000

Nominal por Nominal  
N de casos válidos 67

H

**Hipótesis Específica 2** Las características estructurales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánica automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

✓

16

#### RESULTADOS INFERENCIALES

Prueba estadística Chi-Cuadrado de Pearson  $\chi^2$

↓

Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
49,224 <sup>a</sup>	1	,000

Chi-cuadrado de Pearson

Coefficiente de Contingencia

↓

Valor	Significación Aproximada
,662	,000

Nominal por Nominal  
N de casos válidos 67

H

**Hipótesis Específica 3** El ambiente social se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánica automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

✓

17

#### RESULTADOS INFERENCIALES

Prueba estadística Chi-Cuadrado de Pearson  $\chi^2$

↓

Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
52,150 <sup>a</sup>	1	,000

Chi-cuadrado de Pearson

Coefficiente de Contingencia

↓

Valor	Significación Aproximada
,662	,000

Nominal por Nominal  
N de casos válidos 67

H

**Hipótesis Específica 4** Las características personales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánica automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

✓

18

### RESULTADOS INFERENCIALES

**Prueba estadística Chi-Cuadrado de Pearson  $\chi^2$**

Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson	45,110 <sup>a</sup>	1	,000

**Coefficiente de Contingencia**

Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	,674
N de casos válidos	67

**Hipótesis Específica 5**

El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánica automotriz en Lima 2023, con enfoque global.

19

### BENCHMARKING



General Motors



TOYOTA




- ✓ Desarrollo de su fuerza laboral
- ✓ Implementación programas de bienestar y seguridad laboral
- ✓ Implementación de programas de reconocimiento (monitoreo y valoración al personal)
- ✓ Ambiente de trabajo inclusivo y diverso.



- ✓ Cultura de respeto y compromiso con el empleado.
- ✓ Comunicación abierta y transparente con el empleado.
- ✓ Participación y empoderamiento del empleado.
- ✓ Formación y desarrollo continuo.
- ✓ Ofrecer Reconocimientos y recompensas.



20

### BENCHMARKING



NISSAN



DENSO CORP




- ✓ Promover un ambiente de trabajo más inclusivo y abierto a diferentes ideas, generando mayor coherencia y responsabilidad en sus empleados.
- ✓ Se valoran las ideas y perspectivas de los empleados.
- ✓ Se ofrecen programas de educación para el desarrollo personal y profesional.
- ✓ Condiciones de contratación y beneficios atractivos.



Nissan Perú

- ✓ Comunicación efectiva
- ✓ Evaluación y retroalimentación
- ✓ Conciliación vida laboral y personal
- ✓ Inclusión y diversidad.
- ✓ Aprendizaje y capacitación.
- ✓ Reconocimientos y recompensas.
- ✓ Bienestar y salud.
- ✓ Cultura de equipo y colaboración.

21

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA MEJORA CONTINUA

**Ambiente Físico**



**Características Estructurales**



**Ambiente Social**



**Características Personales**



**Comportamiento Organizacional**



22

### CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### CONCLUSIONES

- 1 El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mecánica automotriz, la relación se observa en el coeficiente de contingencia 0,648 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.
- 2 El ambiente físico se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mecánica automotriz, la relación se observa en el coeficiente de contingencia 0,686 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada.
- 3 Las características estructurales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mecánica automotriz, la relación se observa en el coeficiente de contingencia 0,664 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada.
- 4 El ambiente social se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mecánica automotriz, la relación se observa en el coeficiente de contingencia 0,685 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada.
- 5 Las características personales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mecánica automotriz, la relación se observa en el coeficiente de contingencia 0,662 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada.
- 6 El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mecánica automotriz, la relación se observa en el coeficiente de contingencia 0,634 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada.

24

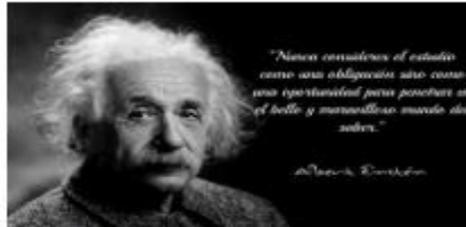
### CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### RECOMENDACIONES

- 1 Ambiente Físico: la empresa deberá prestar más atención a los espacios físicos, las instalaciones y herramientas de trabajo. Para ello, se le recomienda inventar y realizar compras como escritorios ergonomicos, computadores modernos de escritorio, sillas de oficina desmontables, sistema de control de servicio de distribución de áreas para un mejor manejo de las tareas.
- 2 Características Estructurales: la empresa deberá resolver los problemas de liderazgo y el poco dominio en los lineamientos estratégicos. Para ello, se le recomienda, brindar a sus empleados, capacitaciones, talleres, charlas, cursos y programas de especialización como Coaching Ejecutivo, Talleres Simulacros, Cursos Prácticos de Técnicas de Motivación y Liderazgo para el Trabajo en Equipo.
- 3 Ambiente Social: la empresa deberá hacer la integración entre sus áreas de trabajo y desarrollar la comunicación vertical. Para ello, se le recomienda implementar canales de comunicación flexibles y claros para un mejor desarrollo de entendimientos entre todas las áreas de la empresa.
- 4 Características Personales: la empresa deberá elaborar estrategias que aumenten la motivación de sus empleados así como sus expectativas a futuro, enfocada al salario emocional. Para ello se le recomienda, implementar programas de aprendizaje, implementar nuevas ideas y cumplir compromisos como, por ejemplo talleres de calidad y mejora continua, talleres de desarrollo personal y profesional y talleres de capacitación técnica, además, crear programas de capacitación, programas de mentoría, asignación de proyectos desafiantes y cursos de idiomas como inglés.
- 5 Comportamiento Organizacional: la empresa deberá prestar más atención en sus condiciones laborales y cuidar por la salud física y mental de sus empleados. Para ello se le recomienda brindar estabilidad laboral mediante contratos indefinidos e implementar reuniones sociales y recreativas, celebraciones de cumpleaños, fiestas familiares, viajes (full-day) e contratar empresas de eventos de liturgias empresariales para la realización de actividades grupales como gymkansas, etc.

25

¡ Muchas gracias por su  
atención !



Fuente: Libro "Mi visión del mundo" publicado en 1934 por Albert Einstein.





## El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa mecánico automotriz en Lima 2023, con enfoque global

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Ricardo Palma</b> Trabajo del estudiante	<b>10%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado