



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RUBRO INDUSTRIAL
CASO EMPRESA PLÁSTICOS TÉCNICOS NIJS S.A. AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciada en Administración y Finanzas

Presentado por:

RUTH KATHERINE MARCELO GUTIERREZ (0000-0001-8041-0699)
JOHANA CRISTINA CASTILLO ANCHANTE (0000-0003-4242-3071)

Asesor:

JULIO CESAR POBLETE BENITES (0000-0003-1536-8628)

Lima - Perú

2019

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 11 de marzo de 2021 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA
Miembro 1	ANA CECILIA NAPAN YACTAYO
Miembro 2	ÁNGELA VERÓNICA DIAZ NOEL

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RUBRO INDUSTRIAL CASO EMPRESA PLÁSTICOS TÉCNICOS NIJS S.A. AÑO 2019”

Presentado por el(la) bachiller.

RUTH KATHERINE MARCELO GUTIERREZ
JOHANA CRISTINA CASTILLO ANCHANTE

Para optar al título profesional de

LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Asesorado(a) por:

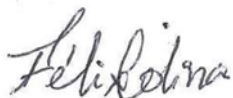
JULIO CÉSAR POBLETE BENITES

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración y Finanzas** en la sustentación, concluyen de manera unánime () por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	RUTH KATHERINE MARCELO GUTIERREZ		
Nota (en letras):	(TRECE)		
Aprobado (<input checked="" type="checkbox"/>)	Aprobado - Muy buena (<input type="checkbox"/>)	Aprobado - Sobresaliente (<input type="checkbox"/>)	Desaprobado (<input type="checkbox"/>)

Tesista:	JOHANA CRISTINA CASTILLO ANCHANTE		
Nota (en letras):	(TRECE)		
Aprobado (<input checked="" type="checkbox"/>)	Aprobado - Muy buena (<input type="checkbox"/>)	Aprobado - Sobresaliente (<input type="checkbox"/>)	Desaprobado (<input type="checkbox"/>)

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA
Presidente(a) del Jurado



JULIO CÉSAR POBLETE BENITES
Asesor(a)



ANA CECILIA NAPAN YACTAYO
Miembro 1



ÁNGELA VERÓNICA DIAZ NOEL
Miembro 2

Dedicatoria

A Dios, por permitirnos estar en esta etapa especial e importante de nuestra formación profesional. Por los momentos de éxito y dificultad que han dado valor a nuestras vidas.

A nuestras familias, por su compañía durante todo nuestro proyecto profesional y de vida; son ellos quienes han velado por nosotros en este arduo camino. Gracias por su paciencia y apoyo en este camino que no ha sido fácil, pero que ha valido la pena; porque he concluido mi mayor logro profesional.

Ruth Katherine Marcelo Gutiérrez

Este proyecto se lo dedico a toda mi familia, quien me brindó su apoyo incondicional en este camino; en especial a mis padres, Manuel y Maribel; a mis abuelos, Guillermina y Antonio, quienes no dudaron de mí y me brindaron la fuerza necesaria para continuar. Gracias a ellos que estuvieron conmigo día a día, gracias a ellos es que hoy cumpla uno de mis sueños profesionales más importantes.

Johana Cristina Castillo Anchante

Agradecimiento

En primer lugar, queremos agradecer a nuestro asesor Julio César Poblete Benites, por brindarnos su conocimiento, soporte y ser nuestro guía en cada etapa de esta investigación hasta lograr los objetivos planteados.

Finalmente, un agradecimiento a nuestros compañeros y familiares, por apoyarnos en los momentos difíciles. En especial, queremos agradecer a nuestros padres, por su apoyo incondicional, sus palabras de motivación y múltiples muestras de afecto que nos renovaban de energías.

Un agradecimiento a todos ellos.

INDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	2
Agradecimiento	4
INDICE DE CONTENIDO	5
índice de tablas	7
índice de figuras	8
Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	¡Error! Marcador no definido.
1.2.3. Objetivo general	¡Error! Marcador no definido.
1.2.4. Objetivos específicos	¡Error! Marcador no definido.
1.3. Justificación de la investigación	17
1.4. Limitaciones de la investigación	18
1.5. Viabilidad de la investigación	18
CAPITULO II: MARCO TEORICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes internacionales	20
2.1.2. Antecedentes nacionales	21
2.2. Bases Teóricas	23
2.2.1. Clima Organizacional	23
2.2.2. Desempeño Laboral	37
2.3. Definiciones de términos	44
2.4. Formulación de hipótesis	46
2.4.1. Hipótesis general.....	46
2.4.2. Hipótesis específicas.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	46
3.1. Diseño de la investigación.....	47

3.2.	Tipo	47
3.3.	Enfoque.....	49
3.4.	Población	49
3.5.	Muestra	49
3.6.	Operacionalización de variables.....	50
3.7.	Técnicas para la recolección de datos	53
3.8.	Aspectos éticos	56
4.1.	Recursos	¡Error! Marcador no definido.
4.1.1.	Humanos	¡Error! Marcador no definido.
4.1.2.	Económicos.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1.3.	Físicos/tangibles.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2.	Cronograma de ejecución	¡Error! Marcador no definido.
	CAPITULO V: RESULTADOS.....	58
	CAPITULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES, Y RECOMENDACIONES	63
5.1.	Discusión	63
5.2.	Conclusiones.....	66
5.3.	Recomendaciones.....	68
	ANEXOS	79
	Anexo 1: Matriz de consistencia.....	80
	Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	83
	Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación	87

índice de tablas

Tabla 1. Estilos de liderazgo.....	35
Tabla 2. Calificación de la evaluación	44
Tabla 3 Juicio de expertos.....	54
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad: Clima organizacional	55
Tabla 5. Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.....	58
Tabla 6. Relación entre las relaciones sociales y desempeño laboral.....	58
Tabla 7. Relación entre satisfacción y desempeño laboral	59
Tabla 8. Relación entre beneficios y recompensas y la variable desempeño laboral	60
Tabla 9. Relación entre consideraciones y liderazgo de directivos y la variable desempeño laboral	60
Tabla 10. Relación entre condiciones en el lugar de trabajo y la variable desempeño laboral	61
Tabla 11. Relación entre autonomía en el trabajo y el desempeño laboral	62

índice de figuras

Figura 1. Esquema del nivel correlacional.....	47
--	----

Resumen

La presente investigación se titula “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro industrial caso Empresa Plásticos Técnicos NIJS S.A., año 2019”. La cual tuvo como objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019, siendo una investigación de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional, y diseño no experimental. Para el logro del objetivo se aplicó un cuestionario a 50 trabajadores de la empresa objeto de estudio. A partir de lo cual se llegó a concluir lo siguiente:

El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de los trabajadores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019. Es decir, con ello se determina que, brindar un clima laboral adecuado, a través del fomento de buenas relaciones entre los miembros de la empresa, propiciar la satisfacción del personal, reconocer el desempeño de los trabajadores, además de ejercer una adecuada dirección y liderazgo para con el personal, brindando condiciones laborales positivas, y autonomía al trabajador para su desenvolvimiento, se podría lograr motivar y desarrollar las capacidades de los trabajadores para propiciar un mejor desempeño laboral de los mismos.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral.

Abstract

This research is entitled "Organizational climate and its influence on the work performance of workers in the industrial sector, case of Empresa Plásticos Técnicos NIJS S.A., year 2019". The main objective of which was to determine the influence of the organizational climate on the work performance of the employees of the PLATENSA company in Lima - Industrial Sector, year 2019, being a research with a quantitative approach, basic type, correlational level, and non-experimental design. To achieve the objective, a questionnaire was applied to 50 workers of the company under study. From which the following was concluded:

The organizational climate influences the work performance of the workers of the PLATENSA company in Lima - Industrial Category, year 2019. That is, with this it is determined that, provide an adequate work environment, through the promotion of good relations between the members of the company, promote the satisfaction of the staff, recognize the performance of the workers, in addition to exercising adequate direction and leadership towards the staff, providing positive working conditions, and autonomy to the worker for their development, it could be possible to motivate and develop skills of workers to promote better job performance of them.

Keywords: Organizational climate, job performance.

Introducción

El clima organizacional sin duda resulta esencial para el personal de toda empresa, ya que, brinda a los trabajadores las condiciones necesarias para desempeñarse en sus labores a través de sus políticas, herramientas, e instalaciones, además, engloba en su conjunto el tipo de relaciones que se sostienen entre compañeros y de los trabajadores con sus jefes, todos los cuales son factores del entorno laboral que dependiendo de la manera en que se manifiesten pueden llegar a afectar de manera positiva o negativa el ritmo y capacidad del desempeño de los trabajadores.

Por ende, la presente investigación es importante en la medida que, en la empresa analizada se detectará la medida en que el clima de la organización está influyendo en el desempeño laboral, y así, se le pueda brindar a los trabajadores mejores condiciones laborales en las diferentes áreas que componen el clima organizacional, y con ello facilitar su desempeño, lo que a su vez les proveerá a los trabajadores de mayor satisfacción en su trabajo y crecimiento laboral.

En ese sentido, se abordó la investigación bajo el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019. Para lo cual, la investigación se estructuró de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento del problema, en este apartado se encuentra la descripción del problema, los objetivos del estudio, la justificación, limitaciones y viabilidad que se presentan en el desarrollo de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico, este apartado incluye los antecedentes del estudio, las bases teóricas, y la definición de términos, así como las hipótesis del estudio.

Capítulo III: Diseño metodológico, contiene el tipo, diseño, enfoque, y nivel de investigación, así como la muestra, la población, la técnica e instrumentos de recolección de datos y los aspectos éticos.

Capítulo IV: Resultados, en el cual se plasma la contrastación estadística de las variables.

Capítulo V: Discusión, conclusiones, y recomendaciones, es el resultado, en el cual se plasma la contrastación de los resultados con los de los antecedentes teóricos en la materia, además de las conclusiones a las que se llegaron a partir del análisis de resultados, y las recomendaciones surgidas del análisis de la realidad problemática observada.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción

En el ámbito internacional, se observa que las organizaciones le han dado mayor relevancia a un adecuado clima organizacional y lo han relacionado con el alcance de los objetivos de la empresa. De acuerdo a Goicochea (2018), los factores que le dan la importancia al clima laboral sobre el comportamiento de los colaboradores, son el ambiente, comunicación corporativa y la motivación. Siendo importante la comunicación en todas las direcciones, tanto con los colaboradores, como con los superiores, debiendo prevalecer la confianza para influir en un adecuado intercambio de ideas.

El Organismo Internacional de Trabajo (OIT) en su preocupación por mejorar las condiciones laborales y a la vez la productividad, desde el 2010 viene implementando la metodología SCORE Training, el cual busca desarrollar una interacción laboral colaborativa acompañada de una gestión de la calidad, una producción más limpia, gestión de recursos humanos y de seguridad y salud en el trabajo. Este programa comprende la capacitación presencial a jefes y colaboradores, así como visitas de consultores externos para supervisar que se pongan en práctica los temas de las capacitaciones (Organismo Internacional del Trabajo, 2019). La OIT realiza este trabajo para beneficiar países desarrollados y en desarrollo, desde el 2010 son 1400 empresas las que han recibido esta capacitación, de la misma manera, son 300,000 trabajadores los que han recibido la información necesaria. Entre los beneficios más resaltantes de un adecuado clima organizacional se encuentra la reducción del ausentismo, la mejora de la cooperación en el trabajo, y el incremento de la productividad hasta en un 50%.

A nivel nacional, en Perú, el Poder Ejecutivo también le ha dado su lugar al estudio del clima organizacional y la manera en que puede repercutir en el desempeño laboral. En el año 2019 publicó el Decreto legislativo N°1405 que regula el descanso vacacional para que pueda ser fraccionado con el fin de maximizar el bienestar del trabajador y a su vez, lo cual contribuye a que puedan realizar actividades relacionadas con la familia y de recreación, lo cual puede traer consigo

una mayor satisfacción laboral, repercutiendo en el desarrollo las actividades laborales (El Peruano, 2019).

A pesar de la preocupación por las instituciones tanto nacionales como internacionales por priorizar el tema del bienestar laboral en las empresas aún existen empresas que se resisten al cambio, es decir, que no ejecutan acciones para mejorar el clima dentro de sus organizaciones. Tal y como señala el artículo de prensa del diario Gestión (2019), que afirma que menos de la mitad de las empresas ejecuta acciones para la mejora su ambiente laboral. Si bien es cierto, algunas empresas realizan las cuentas para diagnosticarla realidad en su ambiente, la mayoría no ejecuta ningún tipo de acción para cambiar la relación interpersonal que existe en la organización.

Asimismo, es natural que todas las personas deseen trabajar en una empresa donde se sientan bien realizando sus tareas e interactuando con sus compañeros. Es así que, según el diario Perú21 (2018), en base a la encuesta realizada por la plataforma de empleo Aptitus, el 86% de los trabajadores renunciaría si encuentra en su trabajo un mal clima laboral y, además el 81% reconoció que el tener un buen clima organizacional es muy relevante para su desempeño laboral.

Para el caso de la empresa Plásticos Técnicos NIJS S.A., por medio de la observación y entrevistas breves realizadas a los empleados, se han percibido ciertas disonancias, esto es debido a que, entre algunos trabajadores no existe una relación cordial, algunos comentan que no sienten que sus superiores les tienen confianza, otros no se sienten parte de la organización, ya que no toman en consideración sus opiniones. Así mismo, algunos colaboradores no se sienten cómodos con sus labores, realizando sus actividades con cierto desgano. Por otro lado, se percibe que la organización no está creando formas de recompensar el esfuerzo de los colaboradores, ellos comentan que no sienten que se les está otorgando el estímulo necesario para realizar sus funciones y, además, se ha observado que existe cierta indiferencia por parte de los jefes, lo que inhibe a los trabajadores a presentar nuevas propuestas de trabajo.

Así también, se perciben ciertas disonancias con respecto al desempeño de los trabajadores, puesto que, demostraron que desconocen algunas de las tareas

específicas de su puesto, así como las formas básicas de realizar sus actividades, además los casos más graves que se han percibido se deben a inasistencia por días sin ningún tipo de justificación, de la misma forma, no demuestran disciplina, se evidencian actitudes negativas en cuanto a seguir órdenes.

Ante lo señalado, se considera posible que esta problemática haya sido generada porque el clima organizacional dentro de la empresa no es apropiado, ya que, como comentaban los trabajadores, no se sienten identificados con la empresa, las relaciones entre compañeros no demuestran apoyo, al igual que la comunicación que mantienen entre ellos y los supervisores no es efectiva. Así mismo, es posible que el desempeño se vea afectado, debido a que desconocen cómo realizar sus funciones, no demuestran puntualidad, existiendo faltas durante un largo periodo sin ningún tipo de justificación. Dicha situación es importante de abordar, ya que, de seguir esta situación a largo plazo podría afectar el desenvolvimiento de las actividades de la empresa.

La situación que se ha suscitado ha colocado en una permanente interrogante a los propietarios de la empresa plásticos técnicos, dado que, no poseen claridad sobre si las estrategias utilizadas en el clima organizacional y el desempeño laboral estén concatenadas con lo planificado; es por esta constante preocupación y por lo expresado en párrafos anteriores que se origina la pregunta ¿Cuál es el la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019?. Por medio de esta investigación se pretende conocer cuáles son las razones por las que se ve disminuido el desempeño de los trabajadores y si ciertamente ello está influenciado por el clima organización que presenta la empresa Plásticos Técnicos NIJS S.A. Además, los resultados pueden ser un apoyo para el planteamiento de soluciones para las dificultades que se presentan en la organización.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la influencia de las relaciones sociales entre los compañeros de trabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019?
- ¿Cuál es la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019?
- ¿Cuál es la influencia de los beneficios y recompensas en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019?
- ¿Cuál es la influencia de las consideraciones y liderazgo de directivos en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019?
- ¿Cuál es la influencia de las condiciones en el lugar de trabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019?
- ¿Cuál es la influencia de la autonomía en el trabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019?

1.2.3. Objetivo general

Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019

1.2.4. Objetivos específicos

- Determinar la influencia de las relaciones sociales entre los compañeros de trabajo el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019
- Determinar la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial 2019
- Determinar la influencia de los beneficios y recompensas en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019
- Determinar la influencia de las consideraciones y liderazgo de directivos en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019
- Determinar la influencia de las condiciones en el lugar de trabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019
- Determinar la influencia de la autonomía en el trabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019

1.3. Justificación de la investigación

Pilligua y Arteaga (2019) mencionaban que el impacto del clima organizacional inadecuado en una empresa puede generar insatisfacción en los trabajadores y esto repercute sobre el desempeño que tienen los mismos. En ese contexto, el presente estudio buscó determinar la influencia que genera el clima organizacional dentro de

la empresa PLATENSA en el desempeño de sus colaboradores, para ello se analizaron los factores que forman parte de cada una de estas variables.

Asimismo, Pilligua y Arteaga (2019) señalaban que todas las empresas, sin importar el sector en el que trabajen, el tamaño, el número de colaboradores que tengan o la actividad que realicen, siempre debe prevalecer un clima organizacional agradable, ya que, según el diagnóstico que realizaron, una organización tiene un gran efecto en el rendimiento, producción y productividad. Además, es importante tener una comunicación asertiva, cooperación entre los trabajadores, autonomía y liderazgo en todos los niveles de trabajo dentro de la organización.

Es así que, en la empresa PLATENSA, se han encontrado indicios de que no existe un adecuado clima organizacional, lo que podría estar afectando al desempeño en los trabajadores. Entonces, esta investigación sirvió como contribución para la identificación de lo que estuvo ocurriendo en esta empresa, evaluando indicadores, con información que se recogió a través de una encuesta para analizar el clima organizacional y otra para el desempeño laboral. Así poder encontrar alternativas de solución para los inconvenientes que se vienen presentando dentro de la empresa.

También es un aporte para las empresas en general, ya que, sirvió de sustento para que revisen cual es el manejo que vienen haciendo dentro de sus organizaciones por brindar a sus trabajadores un ambiente laboral adecuado que les genere bienestar y, por lo tanto, se vea reflejado en su desempeño.

1.4. Limitaciones de la investigación

Se puede considerar que algunas limitaciones pudieron presentarse al recoger la información acerca de la percepción de los colaboradores sobre clima organizacional, ya que, aun siendo anónimas, los trabajadores pudieron tener desconfianza de brindar sus opiniones mediante las encuestas o generar algún tipo de sesgo. En cuanto a la base teórica o metodología, no se perciben limitaciones.

1.5. Viabilidad de la investigación

Se ha determinado que fue posible realizar el estudio, debido a que se dispone de tiempo, recursos financieros y humanos que permitan el desarrollo y conclusión

del presente estudio. Así mismo, se contó con acceso y alcance de la información, como de los participantes involucrados en la investigación facilitando así conocer la problemática.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Lasluisa (2016), *“Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery.CÍA.LTDA”*. (Tesis de pre – grado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Presentó como objetivo conocer cuál es el impacto del clima organizacional sobre el desempeño laboral en los colaboradores, para determinar cuáles son los factores que influyen en el deterioro de las variables que se estudian. Al contar con pocos colaboradores, se trabajó con la totalidad de la población (20 trabajadores). El estudio tiene un enfoque cualitativo–cuantitativo, la información se recogió mediante el uso de encuestas, abarca el nivel de investigación exploratoria, descriptiva y correlacional. Se determinó que el clima tiene incidencia sobre el desempeño además existen factores como la comunicación, relaciones sociales, motivación, participación que influyen en el clima organizacional, además este puede afectar directamente al desempeño laboral. Este estudio permite conocer factores que pueden incidir en el comportamiento de las variables, lo cual contribuye a un análisis más profundo en la presente investigación.

Palomino y Peña (2016), *“El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLAST LTDA”*. En la que se analizó la asociación de estas dos variables, el estudio es descriptivo – correlacional y la información se recogió a través de encuestas. Se determinó, que el clima de una organización impacta significativamente sobre el desempeño laboral, además la mayor parte de las dimensiones del clima organizacional, tales como la satisfacción, liderazgo directivo, y condiciones laborales, tiene una repercusión importante sobre el desempeño laboral, siendo las más importantes relaciones interpersonales y motivación. La información sobre las dimensiones del clima organizacional es un aporte relevante a la actual investigación.

Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011), *“Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena”* (Artículo científico). Siendo esta una investigación cuantitativa, nivel relacional, de diseño no experimental y corte transversal, además se aplicaron cuestionarios individuales al total de 96 trabajadores, a la vez se evaluaron las tres dimensiones del desempeño laboral (conducta, entorno personal, desempeño y productividad). Como resultado se tiene una asociación significativa entre clima, satisfacción y desempeño, además que este último es predicho por las variables en conjunto. Los resultados no solo confirman la relación entre las variables, sino que le da una naturaleza predictiva al clima sobre el desempeño laboral, lo cual va a ser importante para definir el análisis en el presente estudio.

Meza (2018), en su estudio *“Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas”*. Universidad de Morelos. Chiapas, México. El objetivo fue identificar el nivel que presenta el clima organizacional en la universidad y como ello influye en el desempeño laboral. El estudio es tipo explicativo, cuantitativo y transversal, se tomó como muestra a 135 trabajadores de la universidad, a los cuales se les aplicaron dos cuestionarios. Como resultado se tuvo la presencia de una relación positiva significativa entre las variables antes descritas. También se observó que quienes tienen mejor estatus laboral y antigüedad perciben un mejor clima. Esta información es un aporte para el análisis de la dimensión motivación que está dentro de la variable clima organizacional del estudio que se viene realizando.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Torres y Zegarra (2015), *“Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad en Puno, 2014”* (Artículo científico). Puno, Perú. El cual estudia el nivel de asociación entre las variables antes mencionadas. El diseño fue de nivel correlacional, no experimental, el método que se utiliza es cuantitativo, se pudo determinar que la satisfacción con el trabajo, las condiciones en las que se desempeña el trabajo, y la autonomía de los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones, son las dimensiones que se asocian con el desempeño laboral. El resultado sirve como aporte a la discusión sobre la relación entre las variables en otros ámbitos institucionales o empresariales.

Pastor (2018), "*Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa de combustibles e hidrocarburos, Lima, 2017*". Se determinó la asociación entre las variables antes. El tipo de muestreo fue probabilístico. Como técnica de recopilación de información se usó la encuesta. Se concluye de los resultados que existe una asociación positiva entre las variables, es decir que cuanto mejor sea el clima laboral mayor será el desempeño. Así mismo, se pudo conocer que, factores del clima organizacional tales como la satisfacción con las funciones laborales, las relaciones con los compañeros de trabajo, los beneficios y recompensas, y el liderazgo directivo, son dimensiones del clima organizacional que influyen de forma significativa sobre el desempeño laboral. Ello reafirma la relación que existe entre las variables, lo cual da un aporte a esta investigación, ya que se refiere al estudio en una empresa de una naturaleza similar.

El trabajo realizado por Quispe (2015), tiene por título "*Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*". (Tesis de pre-grado). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú. Su objetivo encontrar la asociación existente entre el clima y desempeño. Para ello se realizó una encuesta a 64 colaboradores de la municipalidad. El estudio tiene un enfoque cuantitativo correlacional no experimental, como instrumento de recopilación de información se tomó un cuestionario para cada variable. Para medir la correlación se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, por ello se concluye la presencia de una asociación positiva entre las variables. Así mismo, las dimensiones autonomía, recompensas, y condiciones de trabajo, tienen una fuerte incidencia sobre el desempeño laboral. Este resultado permite confirmar la relación que existe ello es fundamental como respaldo para futuras investigaciones.

León (2016) "*Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de la Institución Fondo Mi Vivienda S A Sede Central – Lima en el año 2015*", La población consta de 54 trabajadores, se recogieron los datos por medio del cuestionario. Esta investigación se realiza a través de una encuesta dirigida, tiene un diseño transversal no experimental descriptivo. En dicha investigación los factores más influyentes en el desempeño de los colaboradores fueron el ambiente de trabajo, el reconocimiento al desempeño, la comunicación de los altos ejecutivos y las

remuneraciones. La conclusión de dicha investigación indico que el componente más relevante es la motivación, el cual incide en las actividades diarias de los colaboradores. El resultado contribuye al estudio de la dimensión motivación que es parte de la variable clima organizacional de este documento.

Bobadilla (2017), en su estudio *“Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo”*. (Tesis de pre – grado). Junín, Perú. Presentó como objetivo establecer la asociación las variables antes mencionadas, Para ello se aplicó una encuesta a 104 profesores de cuatro Institutos Superiores, de situación laboral normal, una encuesta de desempeño laboral y fueron evaluados mediante a la escala de clima organizacional de Likert. Este estudio fue descriptivo y correlacional. Se concluye que existe una asociación entre dichas variables.

Solano (2017), en su investigación *“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga central – Juanjui, año 2017”*. (Tesis post – grado). Tarapoto, Perú. La investigación fue descriptiva y correlacional. Se concluyó que existe la presencia de una asociación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Clima organizacional

El **clima organizacional** hace alusión a todas aquellas condiciones que caracterizan al ambiente en el cual se desempeñan los trabajadores de una institución, en línea con ello, Uribe (2015) afirmaba que el clima organizacional no es otra cosa que las características que posee toda organización, las cuales le permiten distinguirse y son perfectamente visibles para todos los trabajadores, no es otra cosa que el resultado de diversas interpretaciones que realizan los trabajadores de todos los componentes de la organización y que, por tanto, repercuten en la motivación, desempeño y las actitudes de todos los trabajadores. Es decir, se trata de todos atributos específicos que forman parte de una organización, tales como las normas, políticas y protocolos globales y particulares para quienes laboran en la organización.

Todo esto permite concluir que el clima organizacional no es simplemente un concepto, sino un constructor de diversos componentes o variantes que se incorporan y adaptan a las necesidades y realidades de la organización, para que la misma pueda avanzar y surgir. Tanto es así que Littlewood & Uribe (2018) confirman que son las realidades a las que están expuestas las personas quienes determinan las construcciones colectivas que se elaboran para poder realizar diversas actividades diariamente o con frecuencia en un mismo ámbito. El conjunto de normas, políticas, compañerismos, estructura de roles, tareas, responsabilidades, capaces de apoyar las capacidades de los trabajadores para poder llevar a cabo cada una de sus tareas con eficiencia.

Acorde con el planteamiento de Cardona y Zambrano (2014), el clima organizacional puede definirse como aquellas características que posee una organización, centradas en sus prácticas, políticas, prácticas y procedimientos, todas las cuales son compartidas por los miembros de la organización.

Según Segredo, García, y León (2017), el clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las mismas que son percibidas de manera directa o indirecta por los trabajadores que se desempeñan dentro de dicho medio, se trata de características de la organización que son relativamente permanentes en el tiempo, y que suelen diferenciar a una organización de otra, y a su vez, a un área de otra dentro de la misma institución.

Mientras que, acorde con el planteamiento de Chiavenato realizado en el año 1990, citado en el trabajo de Zambrano, Ramón, & Espinoza (2017), el clima organizacional hace referencia al medio interno y la atmósfera de una organización, dentro de lo cual se engloban las políticas, reglamentos, tecnologías, estilos de liderazgo y las características propias de una organización. Además, el clima organizacional se refleja en las dinámicas de los miembros de la organización tales como la motivación, la satisfacción en el cargo, ausentismo y productividad. Es así que, se puede considerar que el clima organizacional tiene una estrecha relación con el grado de motivación de los trabajadores, lo cual a su vez se traduce en el nivel de satisfacción, la misma que a su vez tiene influencias en el desempeño que muestran los trabajadores en la organización.

2.2.1.1. *Evaluación del Clima Organizacional*

La evaluación del clima laboral, acorde con el estudio de Dávila (2016), se puede realizar a través de la **Escala Multidimensional de Clima organizacional (EMCO)**, el cual es un instrumento validado en el personal de salud de una población mexicana, y posteriormente adaptado a las condiciones de lugar de trabajo en organizaciones que se dediquen a diferentes tipos de actividades, teniendo como objetivo que este instrumento pueda ser aplicado para otros estudios donde se trabajen con organizaciones de distinta naturaleza. Por ello, es que en esta investigación se hace uso de esta adaptación de la EMCO, que ya fue validada, en seguida, se exponen las dimensiones de clima organizacional, con sus respectivos indicadores, los cuales son definidos de acuerdo a Patlán y Flores (2013), citados por Dávila (2016).

Dimensión relaciones sociales, unión y apoyo entre los compañeros de trabajo

Tal como señalaba dirección Dávila (2016), la dimensión relaciones sociales, **unión y apoyo entre los compañeros de trabajo**, se refiere al nivel en que los colaboradores sienten el trabajo con sus compañeros, en el que debiera existir una comunicación asertiva, empatía, trabajo en equipo, integración entre los trabajadores, además de percibir ayuda mutua entre todos los miembros y que esto sea insumo para que se fortalezca el sentimiento de que son parte de un mismo equipo de trabajo y que sus objetivos estén acordes a los de la empresa y vayan por la misma dirección. Para su evaluación se tienen los siguientes indicadores:

- i. Los colaboradores mantienen buenas relaciones entre ellos.
- ii. En la empresa existe compañerismo entre los colaboradores.
- iii. Hay confianza entre los compañeros de trabajo para conversar sobre algún problema.
- iv. Cuando ingresa un nuevo trabajador, los demás lo integran de manera inmediata al equipo.
- v. Los empleados tienen la sensación se pertenecer al mismo grupo.
- vi. Cuando se presentan problemas laborales, se juntan esfuerzos.

- vii. La unión entre los compañeros de la empresa genera un entorno agradable.

Las relaciones laborales, según Alcover (2015) se pueden definir como “aquellos vínculos formales como informales que son de carácter económico, psicológico y social, que son establecidos entre el empleador y el empleado”. También se les puede designar como las relaciones laborales que constituyen los procesos de motivación -qué es ofrecido como compensación por el esfuerzo y contribuciones del empleado- y control -bajo qué condiciones y exigencias se realizan las actividades laborales- de la forma en la que se hacen las recompensas y las labores en las estructuras sociales actuales. Otro componente importante en esta dimensión es la comunicación, referente a la cual Montañó (2016) mencionaba que es un factor que ayuda a que se pueda generar una información adecuada, de valores empresariales, la generación del orgullo de pertenencia sobre la organización y la imagen que se muestra al mundo. La comunicación se convierte en un proceso en donde dos o más individuos utilizan determinados canales para intercambiar información.

Según Patlán y Flores (2013), citados por Dávila (2016), el nivel de sociabilidad depende de los equipos de trabajo, los cuales cuentan con un número pequeño de individuos que pueden intercambiar actividades y funciones con flexibilidad, realizar las labores en mutuo acuerdo dentro del mismo equipo y para la organización, y, lo de mayor importancia, deben aprender el manejo de sus diferencias de enfoque o de opinión para obtener un fin en común. Por consiguiente, un buen equipo tiene que haber invertido un tiempo significativo en poder laborar unido y junto; así, los equipos proponen proyectos, cambios e innovaciones y las llevan a cabo, las desarrollan e implementan para la misma organización, así mismo, solucionan problemas e incidencias y toman decisiones, por ello, los fracasos o éxitos en la organización dependen en gran medida de los esfuerzos que poseen los participantes. Mientras que, según el planteamiento de Castro (2014), para que los grupos o equipos en el campo laboral sean efectivos deben crecer, desde la constitución de un grupo inicial hasta poder alcanzar las siguientes particularidades:

- i. Poseer objetivos en común acordados y claramente definidos por cada uno de los miembros. Estos no pueden estar impuestos por el director o líder del grupo,

esto es básico para que se pueda formar una sinergia positiva que pueda ser cohesivo para el equipo.

- ii. Llevar a cabo tareas negociadas y definidas, éstas deben ser claras, concertadas y estipuladas con la aquiescencia de cada uno de los miembros.
- iii. Establecer procedimientos claros para lograr la solución de los problemas, el acceso a la información, la toma de las decisiones, de modo que se garantice la fluidez de cada uno de los procesos.

Para Vázquez, Hernández, Vázquez, Juárez y Guzmán (2017), el trabajo colaborativo es una definición importante en la sociedad del conocimiento, ya que, es necesario que las personas sumen sus talentos para superar los desafíos y obstáculos que enfrentan en el ámbito laboral, la vida en sociedad y la invención continúa. Sumado a esto, las actividades de desarrollo e investigación en la actualidad se estructuran de acuerdo a problemáticas complejas que superan los límites disciplinarios. Ante esta situación, es necesario señalar unas consideraciones sobre el trabajo colaborativo:

- i. Mediante la colaboración se pueden identificar, argumentar, interpretar y resolver problemáticas contextuales, alcanzando un mayor alcance del que podría conseguirse de forma individual. De manera que esto permitiría cubrir necesidades y generar aportes a la sociedad y al desarrollo socioeconómico de la misma.
- ii. La colaboración es esencial para fomentar el desarrollo del talento humano, debido a que aquellos que cuentan con un mayor grado de desarrollo de sus habilidades sirven de ejemplo e inspiración para los demás. De esta forma, se incentiva el intercambio de conocimientos y habilidades. Por lo tanto, la colaboración es un elemento de importancia para la transferencia y promoción de capital humano, técnico y científico.
- iii. La colaboración o cooperación es necesaria para que los individuos se presten apoyo mutuo y se hagan compañía intelectual.
- iv. La colaboración termina siendo un proceso donde los integrantes de un grupo necesitan aprender a respetar el conocimiento y las competencias de cada integrante. Esto termina favoreciendo a la cohesión social, promoviendo el

respeto de las ideas de los demás a través de la escucha activa y la práctica de la tolerancia, lo que es esencial para la convivencia humana.

- v. A través de la colaboración se incentiva la inclusión social, debido a que todos los integrantes son aceptados como son, sin importar su condición física, cognitiva o sociocultural. A la vez, que promueve el apoyo entre los integrantes del grupo según sea requerido.

Las relaciones con los compañeros incluyen la empatía, misma que, acorde con el planteamiento de Sánchez (2014), se trata de una reacción humana general que tiene fundamento neurológico y puede ser provocada o suprimida por factores ambientales, es una cualidad que es posible desarrollar y mejorar, para lo cual uno de los primeros pasos a seguir es suprimir las barreras que limitan al individuo ser empático. Estas barreras que se van ir surgiendo a medida que se pone en práctica la empatía son: la predisposición a restarle relevancia a las preocupaciones de otras personas, experimentar compasión, escuchar teniendo prejuicios en mente, juzgar, colocarse como modelo debido a la vivencia de situaciones similares, entre otras. Una vez superadas estás primeras barreras se puede desarrollar la empatía al escuchar de forma activa, a la vez que se puede potenciar esta habilidad a través del descubrimiento, de la sensación de preocupación e interés, el reconocimiento y compensación de los logros de los demás. Xus Martín (1992), citado por Sánchez, (2014), presenta una técnica que permiten facilitar la empatía y la perspectiva social, la cual es la técnica de role-playing, la cual posibilita la adquisición de capacidades como la perspectiva social, la empatía y el role-taking (capacidad para situarse en la perspectiva visual de otros). En aplicación de esta técnica se trabajan aspectos tales como la dirección de relaciones interpersonales.

La integración para el cumplimiento de metas comunes es menester para toda empresa u organización que se quiera visualizar exitosa en un futuro, poner en práctica un lema o, mejor dicho, una actitud de trabajo en la cual los trabajadores sean conscientes de su labor, de su compromiso, de sus conocimientos en su individualidad para luego ser llevado a un trabajo en equipo, a fin de que los objetivos de dicha empresa u organización puedan ser cumplidos. Para ello, UNIR, (2016), expresa que, el pulmón de la estabilidad laboral de cualquier institución son sus trabajadores, ya que, son la clave para poder prestar el servicio necesario para lograr

objetivos organizacionales, sin embargo, para ello es necesario que los mismos dispongan de las competencias necesarias para poder realizar dichos trabajos, y más importante aún, que ellos sean conscientes de que poseen dichas competencias y actitudes/aptitudes. Para ello, es necesario que todas las competencias de los trabajadores que componen dicha organización, que se traduce en habilidades, conocimientos y destrezas, sean compartidas y trabajadas como un conjunto, es decir, que exista sinergia en el equipo de trabajo, de esta manera, existirá un mayor nivel de comunicación, por lo tanto, la calidad del trabajo aumentará significativamente.

Dimensión satisfacción-motivación y esfuerzo de los trabajadores

De acuerdo con Dávila (2016), la dimensión satisfacción-motivación y esfuerzo de los trabajadores, hace alusión al grado de entusiasmo de los trabajadores por realizar su trabajo, lo cual se traduce en el esfuerzo por hacerlo cada vez mejor, esto vendrá como consecuencia del apoyo de los jefes y compañeros, así como de las condiciones laborales que plantee la organización, en cuanto a sus derechos y deberes. También el sentimiento de satisfacción nace por sí misma de la actividad que realiza la persona, esto se debe al agrado que siente por hacer dichas tareas. A continuación, se tienen los indicadores que son parte de esta dimensión:

- i. Los empleados se muestran satisfechos con sus labores.
- ii. Los empleados se muestran realizados en sus labores.
- iii. Los trabajadores disfrutan cuando llevan a cabo sus labores dentro de la empresa.
- iv. Los colaboradores llevan a cabo sus labores con desagrado.
- v. Los empleados se sienten a gusto cuando efectúan sus actividades.
- vi. Los colaboradores ofrecen su mejor esfuerzo para realizar sus actividades.

Se conoce como motivación al proceso psicológico que genera estimulación, orientación y constancia necesaria para la materialización de un objetivo o meta al conjunto de aquellos procesos que justifican la intensidad, la dirección y la constancia del esfuerzo realizado por un individuo para el logro de una meta. Como bien señalan Díaz Olaya, Díaz Mercado y Morales Cepeda (2014), la motivación posee tres elementos claves: Intensidad, esfuerzo y constancia. La intensidad se trata de la

cantidad de esfuerzo que puede utilizar un individuo para lograr su cometido, este esfuerzo debe ser dirigido hacia la meta deseada. La constancia no es más que el tiempo que puede tolerar una persona dicho esfuerzo.

De acuerdo con Tito Huamaní y Acuña Oré (2015), el efecto que puede tener la motivación en el desempeño del individuo lo vuelve un factor primordial para el logro de los objetivos establecidos por las corporaciones, es por ello que las organizaciones tienen la necesidad de promover la motivación constante de sus trabajadores, a la vez que se genera un sentimiento de pertenencia y compromiso, ya que, el motivo para realizar su trabajo por parte del personal influye directamente en la productividad, volviéndose una tarea del gerente orientar de forma efectiva la motivación de los empleados hacia el alcance de los objetivos de la empresa.

Dimensión beneficios y recompensas

Según Dávila (2016), la dimensión beneficios y recompensas, hace alusión al nivel de percepción de los colaboradores sobre los beneficios que reciben de la organización como intercambio por su desempeño laboral, este se puede dar a través de recompensas como el aumento de salarios, bonos económicos o de alimentos, vacaciones y otros que hagan sentir bien al colaborador por las tareas que realiza. Además, a través de los beneficios y recompensas los trabajadores pueden sentirse importantes y sentir que se valora su trabajo por la calidad que presenta, Para su evaluación se tienen los siguientes indicadores:

- i. La empresa utiliza incentivos para que los empleados lleven a cabo sus labores de una mejor manera.
- ii. Todos los empleados en la empresa poseen la oportunidad de obtener beneficios por su labor.
- iii. La empresa brinda incentivos a los empleados para mejorar su rendimiento.
- iv. Hay diversas maneras de otorgar una recompensa a los colaboradores.

Según Barroso & Martínez (2010), se define el reconocimiento como toda acción de aceptación por parte de los demás y es aplicado en todo tipo de gesto, ya sea físico, verbal o no verbal. A su vez, el reconocimiento puede ser positivo, negativo o mixto. Se considera como reconocimiento positivo a aquel que genere una sensación agradable o favorable al ser recibido y ayuda a la percepción de bienestar del receptor. Por su parte el reconocimiento negativo es aquel que genera un daño físico o emocional, haciendo que el receptor se sienta mal. Por último, los reconocimientos mixtos son aquellos que combinan un gesto positivo a la vez que se añade un gesto dañino, como felicitar por una asignación, al mismo tiempo que se hace un comentario negativo por otra razón. Además, si los reconocimientos están interrelacionados con las motivaciones personales del individuo, se considera que es un reconocimiento intrínseco, mientras que, si estos reconocimientos son dados por un tercero, se consideran reconocimientos extrínsecos. A su vez, se puede encontrar el reconocimiento social, que se basa en la aceptación general de un grupo hacia la persona. También están los reconocimientos condicionales, que están atados al cumplimiento de cierta condición por parte del empleado. Por su parte, el reconocimiento incondicional no tiene asociación alguna con la conducta del individuo y pueden generar confusión, ya que no especifican como adquirir más reconocimiento. Se pueden obtener mejores resultados al brindarle reconocimientos a los empleados dentro de un marco de referencia para la modificación de las conductas, donde se recompensa la actividad deseada con un reconocimiento positivo.

Tal como indicaba Gamero (2014), la remuneración económica mínima juega un papel importante dentro del mercado de trabajo, a la vez que lo vuelve más eficiente. No hay que confundir el mercado de trabajo con el mercado de bienes y servicios, ya que, en este, la asimetría de información es marcada y los gastos de traslado son sumamente elevados. Además, la productividad mínima de un empleado es difícil de medir, no existen indicadores que la señalen, como sí puede ocurrir en el caso de un producto. Las características de la oferta de trabajo son peculiares para este mercado. Ya que, en este ámbito, la determinación de una remuneración mínima disminuye las asimetrías de información y permiten la generación de indicadores que funcionen como referencia en el mercado de trabajo. A su vez, la remuneración mínima está pensada para aquellos sectores de una menor calificación relativa.

Lo que importa es el aporte que pueda realizar el empleado en beneficio de la empresa, ya que nadie contrata trabajadores solo porque se les pueda dar una baja remuneración. Por lo tanto, la contratación de personal está relacionada con la producción del empleado. Por otra parte, la reducción de costos puede volver más competitiva la empresa y traer oportunidades de crecimiento. En ese sentido, González, Lizarazo, Sánchez y Pérez (2018), mencionaba que, en la actualidad se da mucho valor por parte de las empresas al bienestar de sus empleados en términos de buenas herramientas o condiciones físicas del espacio de trabajo, sus funciones o su empoderamiento como individuo. Esto es percibido como una gratificación que puede perdurar en el tiempo, por lo tanto, se consideran como los más atractivos los siguientes: beneficios verbales, mayor responsabilidad, entrega de premios, formación profesional, creación de horarios flexibles, días extra, actividades grupales y viajes, y no cabe duda que un ambiente de trabajo agradable es un excelente incentivo. Estos incentivos no monetarios deben establecerse en un nivel general, que permita la involucración de cada participante de la organización, no deben ser direccionados y deben tomar en cuenta los objetivos de la empresa para generar un valor adicional.

Las organizaciones “utilizan más la acción negativa (reprender o sancionar) que la acción positiva (incentivar y motivar)”. Así mismo, Chiavenato (2009), citado por Becerra (2017), señalaba que la manera de expresarse de los directivos genera sentimientos y resentimientos, poniendo en riesgo el equilibrio dinámico de la cooperación de los trabajadores.

Dwesini (2019) explicaba que el desarrollo personal puede ser concebido como la perspectiva formal seguida por la empresa para la determinación de aquellos trabajadores que cumplen con los atributos necesarios para la organización y su disponibilidad para la misma.

Según Dávila (2016) el desarrollo profesional está asociado en gran parte a la motivación, a la competitividad laboral y al desempeño dentro de la organización, todo esto con el objetivo de mejorar los resultados del individuo en su ejercicio profesional. En el mismo sentido, se puede considerar que el desarrollo profesional se ve afectado por la triada de individuo, puesto de trabajo y organización a la que pertenece, generando una serie de exigencias, expectativas y necesidades que actúan como

condicionantes para el desarrollo. Es por ello que se puede decir que el desarrollo profesional es un esfuerzo ordenado y formal centrado en el desarrollo de los trabajadores más capacitados, el cual tiene un mayor alcance y una duración más extensa, y que debe ser una opción estratégica para la empresa si se quiere mantener en la competencia.

Dimensión consideración y liderazgo de directivos

En cuanto a la dimensión consideración y liderazgo de directivos, Dávila (2016) mencionaba que se refiere al nivel en que los colaboradores consideran que sus superiores les brindan el apoyo necesario para el desarrollo de sus tareas. La forma como se demuestra ello es a través de una comunicación asertiva, respeto, empatía, cordialidad, comportamiento ético con los trabajadores, que ello se refleje en un trato humano que genere confianza en todos los niveles de la organización. Además, ello origina que se fortalezca la imagen de los directivos y se observe un desempeño adecuado en los colaboradores. Se presentan los indicadores que serán evaluados en esta dimensión:

- i. El director ofrece un trato lo más humano posible a su personal.
 - ii. Los superiores tratan con respeto a su personal.
 - iii. Los directivos brindan soporte a su personal en el desarrollo de sus labores.
 - iv. El trato del jefe al personal es indiferente.
- El jefe trata de manera deshumanizada a los empleados.
- v. El jefe se muestra abierto a las propuestas asociadas al trabajo.
 - vi. En la empresa todos los trabajadores reciben soporte del jefe en el desarrollo de sus labores.
 - vii. El jefe presenta dificultades para encaminar a su personal en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

La imagen de un individuo que es responsable, acorde con Torres (2017), desempeña un rol fundamental dentro de la planificación de la organización. Durante mucho tiempo, la directiva del personal policial se ha caracterizado por poseer un

papel predominante en cuanto a las funciones de control y mando. No obstante, tal situación es objeto actualmente de una revaluación constante por parte de las instituciones públicas, lo que permite una mayor autonomía de los diversos niveles de una organización. En tal sentido, los conceptos de mando y autoridad se han ido sustituyendo poco a poco por el de liderazgo, por lo que éste se entiende como la capacidad que posee el responsable del personal policial para influir en el equipo de trabajo, de modo que sus miembros puedan dar lo mejor de sí para poder cumplir con los objetivos que han sido trazados. Cabe destacar, que los equipos necesitan sentir que son informados y asesorados por otro que dirija de forma adecuada y con liderazgo el centro o almacén de distribución en el cual trabajan. Si no hay una presencia de autoridad o líder, es difícil que se logre alcanzar los objetivos estratégicos y valores que han sido establecidos por el alto directivo. Además, un líder tiene que ser por sobre todo un modelo a seguir, un ejemplar para los miembros del equipo, que posea capacidades de diseño para estrategias durante su propia gestión y que pueda trabajar de forma colaborativa, así como motivar a los empleados y lograr en ellos la convicción en cuanto a las tareas que realizan.

El liderazgo afecta el bienestar de las empresas y actúa sobre el bienestar y la salud del individuo. Salguero y García (2017) referían que el liderazgo es un componente primordial en la forma en que los participantes obtienen complacencia sobre su trabajo, a la vez que está correlacionado con el bienestar del trabajador. Es por ello que las habilidades de liderazgo son consideradas determinantes para desarrollar un ambiente de trabajo estimulante, que permita a sus coparticipes crecimiento y desarrollo, puesto que los líderes poseen la habilidad para establecer ambientes de trabajo donde la motivación sea lo más relevante. Así que los distintos estilos de liderazgo influyen directamente sobre el clima organizacional, ya que este ahonda en las concepciones de flexibilidad organizacional, sentido de pertenencia, reconocimiento y comunicación, influyendo de forma directa sobre los resultados. La eficacia del líder se debe en gran parte a su talento para mover a sus subordinados y direccionarlos como un todo para lograr una meta en común.

Tabla 1.

Estilos de liderazgo

ESTILO	SIGNIFICADO	PARTICIPACIÓN	FRONTERA ENTRE GRUPOS
Indiferente.	No hay jefe. Preocupación mínima por la producción y personas	Poca participación y poco compromiso	Aislamiento. Falta de colaboración entre grupos
Complaciente. El club social	Énfasis en las personas, con mínima preocupación por la producción	Comportamiento superficial y efímero. Soluciones dentro de un común denominador mínimo	Coexistencia pacífica entre grupos. Evitan problemas para mantener una armonía aparente
Dictatorial. Produce o muere	Actitud de conseguir algunos resultados sin mucho esfuerzo	Camino medio y adaptación, que deja a todos descontentos	Tregua inquieta. transigencia, regateos y adaptación
Punto medio. Algo corriente.	Énfasis en la preocupación mínima por las personas	No hay participación de las personas	Hostilidad entre grupos. La sospecha y la desconfianza son mutuas. Actitud de ganar/perder
Ideal. Creador de equipos.	Estilo de excelencia. Énfasis en la producción y énfasis en las personas.	Elevada participación y personas involucradas. Compromiso	Comunicación abierta y franca. Flexibilidad y actitud para tratar los problemas de forma constructiva.

Fuente: Sánchez (2014)

La puesta en práctica de las habilidades tanto personales como profesionales con la finalidad de lograr una meta dentro de un equipo o equipos de trabajo, es lo que se conoce como estilo de dirección, así mismo, acorde con Ramos (2015), el estilo de dirección se considera una labor de dirección bastante compleja, por ello se piensa que la correcta dirección es un arte que se encuentra a la disposición de aquellos que, teniendo un mínimo de conocimiento ponen estas habilidades en práctica y tratan de superarse en cada oportunidad que se les presenta. El estilo de dirección varía mucho según las concepciones que se tengan al momento de:

- i. Conocer la meta a alcanzar.
- ii. Demostrar cómo se debe hacer.
- iii. Permitir que los demás lo intenten.
- iv. Apreciar el rendimiento.
- v. Medir el progreso obtenido.

Dimensiones condiciones en el lugar de trabajo

Esta dimensión, acorde con el planteamiento de Kanfer, Frese y Johnson (2017), se refiere al grado en que los trabajadores perciben la presencia de materiales y medios que sean necesarios para elaborar las tareas, la higiene, el orden, la comodidad ergonómica y estética, las condiciones de trabajo son un aspecto relevante para el colaborador, ya que de ello va a depender que pueda desempeñarse de acuerdo a sus capacidades, sin perjuicio para su trabajo como tal, ni para el logro de metas de la empresa. Otro factor importante es el espacio que debe existir, ya que va a ser que la persona se sienta más cómoda si tiene un comedor, servicios higiénicos, áreas de descanso. Se presentan los indicadores a continuación:

- i. El ambiente de trabajo se caracteriza por tener condiciones higiénicas favorables.
- ii. El ambiente de trabajo se caracteriza por ser ordenado, cuidado y con una estética agradable.
- iii. El equipamiento, mueble y área hacen que el trabajo resulte cómodo.
- iv. Los equipos, muebles y espacio permiten realizar el trabajo cómodamente.

Dimensiones autonomía en el trabajo

La dimensión autonomía en el trabajo, según Kanfer, Frese y Johnson (2017) está referida al nivel en que los colaboradores sienten independencia en las labores que realizan y perciben, la posibilidad que tienen para actuar con libertad, decidir la manera más conveniente para elaborar sus actividades. El aspecto más relevante de esta dimensión es que permite conocer cómo el sentimiento de autonomía puede afectar a la satisfacción que sienta la persona y mediante ello pueda desarrollar sus tareas de la mejor manera, ya que va a tener menos estrés por la presión que pudiera producir la presión de la dependencia por parte de sus superiores. Para su evaluación se mencionan los indicadores:

- i. Los empleados poseen libertad para optar por la manera de realizar sus labores.
- ii. Cada empleado es libre en cuanto a la manera de dar solución a los problemas asociados a sus labores.

- iii. A cada empleado se le otorga la posibilidad de establecer la manera en que quiere llevar a cabo sus labores.

La autonomía podría generar autorrealización, referente a ello Kanfer, Frese y Johnson (2017) manifestaba que se trata de las necesidades que una persona puede tener en los diferentes trabajos en los cuales llega a ser partícipe, y sus objetivos o metas a lo largo de toda su vida. Es decir, hace referencia a ese cumplimiento de realización moral y laboral para cumplir una meta que se tenía propuesta a corto, mediano o largo plazo, y la manera en que su trabajo, influye de forma directa o no, en la realización de esas metas y su satisfacción a nivel personal.

2.2.2. Desempeño Laboral

El desempeño laboral, se entiende como el desempeño general de un trabajador, es así que, acorde con el Chiavenato (2017), se considera como desempeño laboral a todas aquellas acciones o comportamientos que manifiestan los trabajadores, las capacidades y habilidades que desarrolle el sujeto en el entorno de las responsabilidades que se les asignan dentro de un puesto de trabajo o el comportamiento que puedan presentar, el desempeño laboral puede variar de trabajador a trabajador, y se encuentra influido por una serie de factores que lo condicionan.

De acuerdo con el planteamiento de Gabini (2018), el desempeño laboral está referido a las competencias de los trabajadores en la realización de actividades organizacionales, consiste en la manera en que se realizan tareas específicas en el puesto de trabajo, las cuales a su vez dependen del nivel de conocimiento, las competencias y capacidades del empleado para lograr sus objetivos.

Tal como señalaba Matute (2016), el desempeño laboral se considera como el aporte del trabajador a la consecución de los objetivos organizacionales, las actividades que pueden determinar el éxito de las organizaciones, por lo cual, ha tomado relevancia para orientar el adecuado desempeño de las organizaciones.

2.2.2.1. Factores intervinientes del desempeño laboral

Existen diversos componentes que interactúan en el desempeño laboral, acorde con Palmar & Valero (2014), para toda organización es de vital importancia el desempeño óptimo del recurso humano, puesto que de ello derivan las funciones de todas las áreas de cualquier institución, a la vez que se consideran que las asignaciones y actividades realizadas vienen añadidas a las condiciones de trabajo bajo las que se desarrollan, por lo tanto, el comportamiento organizacional debe ser de suma relevancia y se debe disponer de un personal que cumpla con el perfil de habilidades acordes al cargo que desempeñen, sobre todo si estos se tratan de cargos gerenciales dentro de la administración. En ese sentido, las competencias humanas pueden entenderse como el producto del manejo de una serie de conceptos, destrezas y actitudes. Un empleado competente es aquella persona que sabe lo que hace, el por qué lo hace y la finalidad con la que actúa.

Según Motowidlo y Kell (2012), las competencias del trabajo indican qué tan bien alguien puede realizar sus tareas según su nivel de conocimiento, aplicando sus conocimientos y destrezas a nivel técnico para concretarlas. A ello Palmar & Valero (2014) agregaban que, el ser competente también debe implicar la capacidad de análisis, en otras palabras, las destrezas necesarias a nivel intelectual y psicomotor para realizar una acción sobre el objeto. A la vez, ser competente necesita de actitud o disposición para poder hacer uso del conocimiento declarativo y procesal, actuando de la forma adecuada. Desde el punto de vista laboral, es reconocido que las cualidades que puedan tener las personas a la hora de realizar una función productiva en el trabajo, no se derivan únicamente del aprendizaje escolar formal, sino de la experiencia situacional adquirida por el mismo. Las normas de competencia representan una expectativa de desempeño dentro del centro de labores.

Tal como mencionaba Gabini (2018), el comportamiento sin duda refleja un componente importante en el desempeño laboral, y es este tipo de comportamiento que genera un ambiente negativo para la efectividad de las labores de los colaboradores, estos se catalogan en comportamientos antisociales que son llevados a cabo por los trabajadores en su lugar de trabajo, irrespetan las normativas organizacionales, además que vulneran la buena voluntad de los miembros y la organización en sí misma los catalogan como comportamientos desviados y lo define

como conductas intencionales de parte de un miembro de la organización que se percibe como contraria al interés legítimo de la organización.

Las habilidades laborales representan otro factor de suma importancia en la valoración subjetiva del desempeño, para Espinach (2018), las habilidades son aquellas cualidades que presentan las personas para desempeñarse de manera productiva dentro de un ambiente laboral, estas dependen tanto del aprendizaje adquirido por la formación escolar, como el derivado de la experiencia de trabajo. Referente a las habilidades, existe un contraste entre las habilidades que son aprendidas de forma académica y la operacionalización de las mismas, siendo la operacionalización lo que da vida al concepto de habilidad laboral, ya que permite llevar a la práctica las destrezas adquiridas y a la persona desenvolverse de la mejor manera posible dentro del mercado de trabajo. Las competencias de índole laboral se pueden clasificar en competencias instrumentales, las cuales fomentan el desarrollo de habilidades cognitivas y metodológicas; competencias personales, referentes a aquellas habilidades concernientes al grupo de trabajo; y finalmente, competencias transversales siendo aquellas habilidades académicas que deben ser puestas en práctica para su desarrollo. Todo este conjunto de competencias que permiten el mejor desempeño en distintas áreas de labor para el empleado, es lo que se conoce como competencias profesionales.

De acuerdo con Villena, Torreblanca, Lorente y Juárez (2014), la inteligencia emocional es una característica que cada día es más cotizada, ya que, esta habilidad ha demostrado ser de alta productividad. A través de la autogestión adecuada de las emociones, es posible la solución eficaz de los desafíos presentes en el quehacer diario, sin perder la motivación e influyendo de manera positiva a todas las personas del entorno. A su vez, la empatía se muestra como una de las cualidades determinantes del liderazgo, ya que los colaboradores pueden percibir el interés y la comprensión del líder, permitiendo que este pueda ejercer una mayor influencia sobre ellos.

Las satisfacciones de los trabajadores con sus funciones se encuentran relacionadas con el desempeño que este proyecta, acorde con Parra *et al.* (2018), la satisfacción laboral es aquel conjunto de emociones y sentimientos, tanto negativos como positivos, a través del cual, los empleados toman en consideración su trabajo.

Tal como señalaba Gabini (2018), en una institución existen diversas actividades que no se encuentran incluidas entre lo especificado en el puesto de trabajo, sin embargo, tienen un impacto significativo en el desarrollo de las actividades de la organización. Estas tienen un carácter común en cualquier organización y están destinadas a mantener un ambiente interpersonal y psicológico agradable, puesto a que tienen con fin beneficiar a la organización y a los colaboradores de la misma porque se fomentan actitudes cooperativas dentro de la empresa. El desempeño del contexto en la literatura ha adquirido diversas denominaciones como “comportamiento de rol adicionales”, “espontaneidad de la organización” y hasta “conductas de ciudadanía organizacional”; es importante destacar que esta última denominación ha sido definida como una conducta individual discrecional y, además, no se reconoce dentro del sistema de recompensas formal de la empresa. Acotando que el rendimiento se caracteriza esencialmente porque los colaboradores toman la iniciativa, aprenden y aceptan los comentarios que reciben, cooperan unos con otros y se comunican de forma efectiva como grupo de trabajo. En conclusión, cada una de estas características beneficia tanto a la organización como a los colaboradores porque les permite dar alcance a los objetivos que tienen en común.

Diversas investigaciones han determinado que el absentismo viene siendo un efecto importante en la materialización del desempeño, referente a lo cual Ferro-Soto, García y Lareo (2014) consideraban que el absentismo laboral o la poca asistencia al trabajo por parte del personal contratado, es uno de los causantes de mayor pérdida en la mayoría de las organizaciones del mundo. Este fenómeno de escala global, se presenta como un grave problema que engloba la dimensión social, económica y humana, que termina repercutiendo a nivel de empresa, social y personal. A nivel de la empresa, el absentismo resulta un obstáculo a la hora de planificar, para el alcance de las metas establecidas y que termina por encarecer el producto final. A nivel del individuo, significa la generación de roces entre los compañeros o la disminución de las percepciones económicas. Y a nivel social, se traduce en la reducción de ingresos para la seguridad social, el alza de precios de productos o el deterioro de servicios públicos.

Liliana, Rodríguez, Naizaque y Del (2015) comentan que el lugar de trabajo se consume gran parte del tiempo del empleado. Es por ello que es necesaria una buena

integración entre los compañeros de trabajo, ya que resulta motivador para ellos, ya que siempre el trabajador querrá ser escuchado y reconocido por sus iguales. Por su parte, se tiene que El Apoyo Organizacional Percibido (AOP) dependerá de dos componentes primordiales: en primer lugar, el valor que le de la organización al esfuerzo y contribución de sus colaboradores; y segundo lugar, todas las iniciativas y políticas que den a demostrar el interés que tiene la organización por el bienestar del empleado (Ingrid, 2018). Esto indica que este concepto se basa en la norma de reciprocidad que existe entre sus partes, ya que los colaboradores dan su esfuerzo a cambio de que la empresa les genere beneficios a futuro. De la misma forma, cuando el colaborador tiene la percepción de que es beneficiado por la organización, se produce un sentimiento de obligación y lealtad hacia la misma, por lo tanto, da su mayor esfuerzo para devolver el favor y generar mayores recompensas para la organización a futuro (Ingrid, 2018).

2.2.2.2. Evaluación del Desempeño Laboral

De acuerdo a lo planteado por Espinoza (2017) en el modelo para evaluar el Desempeño en el área de producción de una organización que produce prendas de vestir, aplicada a los trabajadores que realizan el proceso de costura, surgen dos procesos para la evaluación del desempeño organizacional que a partir de su validación se puede aplicar en empresas de distinta naturaleza. Los procesos son: evaluación del rendimiento y de competencias. La primera analiza con información pasada y la última en base a acontecimientos futuros. Una de las condiciones generales para evaluar el desempeño laboral es que se debe tener en cuenta la necesidad de la organización, así como el área y al tipo de puesto que se va a evaluar. A continuación, se explican cada una de las dimensiones por las que será evaluado el desempeño organizacional:

Dimensión evaluación de rendimiento

En esta dimensión Espinoza (2017) determina que es la capacidad para desarrollar de forma adecuada una función, esta es relevante ya que representa datos

numéricos sobre la producción diaria del empleado, el cual afecta a la productividad tanto del proceso como del área de producción. Su relevancia se basa en que se puede observar el desempeño de los colaboradores en las tareas diarias que realizan. El indicador para hallar esta dimensión es el siguiente:

Eficiencia: Este es un indicador individual que mide la labor real y velocidad que tiene el colaborador durante el día. Se calcula mediante los minutos producidos/minutos disponibles * 100%. Siendo los minutos generados, el tiempo necesario para realizar las actividades y los minutos disponibles, el tiempo que pertenece a la jornada diaria.

Evaluación de competencias

En esta dimensión, acorde con Espinoza (2017), se analiza el grado de las competencias que se necesita en el puesto. Se pone en conocimiento las aptitudes que tiene la persona que van a formar su conducta y a la vez afectarán a su desempeño en sus tareas. Las competencias van a depender del puesto laboral en el que se desempeñe la persona, ya que definirán el perfil necesario, además se deben generar los factores que van a formar esta dimensión. Las cuales se definen a continuación:

Calidad de trabajo: Es la habilidad para realizar las tareas de la forma adecuada, manteniendo el orden y la finalidad del trabajo. Se mide de la siguiente manera:

- i. Grado A 100%. Siempre es ordenado y cumple con la finalidad del trabajo.
- ii. Grado B 75%. Cumple con su trabajo de manera frecuente de forma adecuada.
- iii. Grado C 50%. En general, labora con cuidado, puede tener algún error.
- iv. GRADO D 25%. Falla de forma frecuente.
- v. Grado E 0%. Fala siempre y es descuidado en sus labores.

Cooperación: Es la habilidad para ser participativo en el equipo de trabajo, a fin de lograr un objetivo en común y que pueda mostrar compromiso por cumplir resultados con el grupo. Se mide de la siguiente manera:

- i. Grado A 100%. Fomenta el trabajo participativo, en el que se brinde apoyo a los demás.
- ii. Grado B 75%. Tiene disposición por apoyar a sus compañeros de trabajo.
- iii. Grado C 50%. Cooperar con el grupo de acuerdo a su conveniencia, sin embargo, muestra respeto.
- iv. GRADO D 25%. Colabora en algunas ocasiones y se muestra reacio cuando se le desea tratar.
- v. Grado E 0%. No colabora, prefiere evitar conversar con sus compañeros, crea conflictos.

Adaptabilidad: Habilidad para adaptarse a los cambios que puedan surgir en las tareas, con ello puede demostrar su capacidad de aprendizaje para ejecutar distintas tareas.

- i. Grado A 100%. Se adapta rápidamente a las tareas nuevas.
- ii. Grado B 75%. Tiene disposición por realizar tareas de mayor dificultad.
- iii. Grado C 50%. No se pueden adaptar a tareas con más dificultad.
- iv. Grado D 25%. Realiza con lentitud las tareas nuevas que se le asignan.
- v. Grado E 0%. Se le complica realizar las tareas y no desea adaptarse a los cambios.

Responsabilidad: Habilidad para realizar las funciones, tomando en cuenta las indicaciones y criterios que se les pidan. Se debe tener en cuenta la entrega dentro de los plazos que se le asignó al colaborador.

- i. Grado A 100%. Entrega sus tareas en el tiempo oportuno.
- ii. Grado B 75%. Elabora sus actividades con poca supervisión, cumple con entregar su trabajo.
- iii. Grado C 50%. Realiza sus actividades con ciertos atrasos,
- iv. Grado D 25%. Necesita supervisión permanente para realizar sus tareas.
- v. Grado E 0%. No puede realizar las actividades que se le otorgan.

Según Espinoza (2017), las dimensiones que se han explicado en los párrafos anteriores deben ser analizadas mediante una evaluación final del rendimiento laboral, en la cual se va a tomar en consideración los cinco grados de clasificación

para la evaluación de conducta, competencias y rendimiento. La nota final que se pondrá a la evaluación estará en función a la información de la Tabla 2.

Tabla 2.

Calificación de la evaluación

CALIFICACIÓN	VALOR	DESCRIPCIÓN
SOBRESALIENTE	76 - 100	Logros excepcionales en la evaluación final
BUENO	51 - 75	Cumple con lo esperado en el puesto
EN DESARROLLO	26 - 50	No cumple con todas las exigencias del puesto
INSUFICIENTE	0 - 25	No cumple con las exigencias básicas del puesto

Fuente: Espinoza (2017).

2.3. Definiciones de términos

Confianza. Para Fernández, Pérez y Serrano (2015), la confianza es un término que es concebido como la expectativa que tiene una persona para obtener resultados positivos o en tal caso neutrales, evitando en la mayor medida obtener resultados negativos, durante las acciones que realiza por sí mismo en durante las acciones que efectúa un tercero.

Evasión. Según Bestratén & Castillo (2017), este término se refiere al hecho de tratar de evitar o sortear un conflicto sin tener implicación en su resolución. Esta estrategia es considerada aceptable ante situaciones triviales en el que cualquiera de las partes puede ofrecer solución sencilla.

Actitudes y comportamientos. Para Bestratén & Castillo (2017), este término se refiere al estado mental que determina la disposición que tiene cada persona a la controversia, influyendo de forma directa en las réplicas que se dan ante las situaciones y objetos con los que se relaciona Mientras gran parte de los procesos cognitivos son invisibles para los demás, el comportamiento, como un conglomerado

de acciones que realiza el individuo, puede ser observable e incluso generar reacción de otros individuos.

Organización. Según Blandez (2014), Permite establecer la estructura necesaria para lograr la sistematización racional de los recursos en una compañía. Tal sistematización se llevar a cabo, a partir de las asignaciones de jerarquías, así como de la correlación, disposición y la agrupación de las actividades, todo con el fin de poder realizar y hacer más simple las funciones de la agrupación social.

Planificar. Es concebido por López (2014), como la acción que se toma para elaborar estrategias en función de los objetivos de la organización con el propósito de obtener un adecuado funcionamiento en cada actividad.

Satisfacción. Es concebido por Medina (2018), como un estado de la mente, el cual es generado por la retroalimentación cerebral, lo que implica una sensación de plenitud; su nivel dependerá de la capacidad que se posea para hacer la neurotransmisión.

Comunicación. Para Gómez (2018) Se puede entender por comunicación como aquel acto que se da entre dos o más personas para relacionarse entre sí, a través del intercambio de mensajes, que se envía y descifra gracias a un lenguaje o forma de expresión común entre los individuos involucrados. En palabras sencillas, la comunicación es el pilar de todas las relaciones humanas y consiste en el intercambio de ideas (emociones, necesidades, información, entre otros) usando para ello una lengua (idioma) determinado que debe ser compartido por las personas que se vean inmersas en el acto comunicativo.

Compromiso. El compromiso es como el mantener una relación que posee gran valor. Para Choca, López y Freire (2019) éste es visto como un factor de vital importancia, tal como el compromiso en los intercambios de carácter internacional. Así mismo, es concebido como una palabra dada u obligación contraída; al mismo tiempo puede ser utilizado como un convenio, contrato o deber con el que adquieren las responsabilidades u obligaciones. En el caso del sinónimo contrato, éste puede ser no escrito y con el que se pueden asumir encargos.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019

2.4.2. Hipótesis específicas

- Las relaciones sociales entre los compañeros de trabajo influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019
- La satisfacción influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial 2019
- Los beneficios y recompensas influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019
- Las consideraciones y liderazgo de directivos influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019
- Las condiciones en el lugar de trabajo influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019
- La autonomía en el trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

El diseño fue el no experimental, dado que, no se pretendió alterar bajo ninguna circunstancia las variables de estudio o el ambiente en el que se desarrollan, solo observar y recolectar los datos de las variables tal cual se encontraron en su contexto natural (Palella & Martins, 2012). Es decir, el investigador pretendió observar las variables de interés sin interactuar o alterar su comportamiento. Así mismo, también es de corte transversal, aquel diseño que se caracteriza por la recolección de los datos durante un momento determinado (Bernal, 2010). El presente estudio fue realizado en el transcurso del año 2019 y la información fue recolectada en el mismo año.

3.2. Tipo

El presente estudio se enmarcó en uno de tipo básico, puesto que, tuvo como propósito la búsqueda de conocimientos de manera que puedan ser utilizados para enriquecer el acervo teórico previamente estudiadas a lo largo del tiempo siendo esto de manera cultural o de forma científico (Pimienta, De la Orden, & Duarte, 2012).

El alcance o nivel que abordó la investigación fue correlacional y descriptivo, siendo el nivel correlacional, según Martins & Palella (2012), es aquel que permite establecer la asociación entre las variables de interés para la investigación, lo cual permite comprender el comportamiento de una variable a través del comportamiento de la otra. En ese sentido, en el presente estudio se analizará la relación entre el clima organizacional y en el desempeño laboral, siendo el siguiente esquema:

:

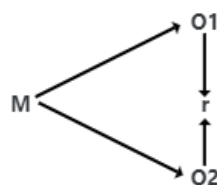


Figura 1. Esquema del nivel correlacional

Donde:

- M = Los trabajadores.
- O₁ = Clima organizacional.
- O₂ = Desempeño laboral.
- r = relación.

Mientras que, el nivel descriptivo, acorde con el planteamiento de Arias (2012) aquel en el cual las investigaciones realizan la caracterización de un determinado hecho o fenómeno, describiendo sus principales características, logrando con ello establecer el comportamiento o estructura de su comportamiento. De esa manera, en el presente estudio se realizará la descripción de las variables clima organizacional y desempeño laboral en el contexto de la empresa Plásticos Técnicos NIJS S.A. Para lo cual se seguirá el siguiente diseño:

M-----O₁,O₂

Donde:

- M = Los trabajadores.
- O₁ = Clima organizacional.
- O₂ = Desempeño laboral.

3.3. Enfoque

El enfoque aplicado es el cuantitativo, debido a que tuvo como fin comprender y descomponer un problema en función de las investigaciones existentes hasta el momento, de tal forma que se logre obtener toda la información relevante para elaborar el estudio con la intención de ofrecer una solución o dar a conocer nuevos estudios. Así mismo, se parte de lo conceptual a lo empírico de manera que no necesariamente se encuentra un vínculo entre la teoría y la realidad, definiendo las variables a través de la operacionalización incluyendo sus dimensiones y respectivos indicadores (Toro & Parra, 2006).

3.4. Población

Estuvo conformada por 100 trabajadores, por su parte Valderrama (2015) define a la población como un grupo que puede ser finito o infinito, el cual resulta de provecho para la investigación, puesto que poseen características de interés; así mismo la población puede ser conformada por documentos, animales, personas y otros.

3.5. Muestra

En cuanto a la muestra esta fue definida por Supo (2018) como un subgrupo representativo de la población susceptible de estudio y, a partir de la misma serán recogidos cada uno de los datos necesarios para el trabajo de estudio. La muestra fue constituida por 50 empleados, correspondiendo a un muestreo no probabilísticos por conveniencia o juicio.

En este sentido fue seleccionada de manera no probabilista en la cual el investigador selecciona la cantidad de personas a encuestar por conveniencia o porque cumplen con una serie de criterios para su investigación (Ñaupas et al., 2018).

3.6. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR
Variable 1 Clima Organizacional	“Conjunto de atributos percibidos de una organización y, o sus subsistemas, o ambos, que pueden ser inducidos de forma que la organización y, o sus subsistemas, o ambos, sean acordes con sus miembros o el entorno” (Uribe, 2015).	Relaciones sociales, unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	Los trabajadores se llevan bien entre ellos
			En la organización hay compañerismo entre los trabajadores
			Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.
			Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo
			Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.
			En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.
			En la organización, la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.
		Satisfacción/ motivación y esfuerzo de los trabajadores	Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades
			Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo
			Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.
			Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades
			Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.
			Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas.

		Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.
Beneficios y recompensas		La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.
		Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo
		La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.
		Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.
	Consideración y liderazgo de directivos	
		El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto.
		Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.
		El jefe trata con indiferencia a su personal.
		Dentro de la organización, el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.
		En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.
		Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización.

		Condiciones en el lugar de trabajo	Las condiciones higiénicas de su ambiente le son favorables Existe orden, cuidado y el ambiente le resulta estéticamente agradable. Los equipos, muebles y espacio permiten realizar el trabajo cómodamente.
		Autonomía en el trabajo	Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades. Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades. A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.
Variable 2 Desempeño Laboral	“Rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa”(Espinoza, 2017).	Evaluación de rendimiento	Eficiencia
		Evaluación de competencias	Calidad de trabajo
			Cooperación
			Responsabilidad

3.7. Técnicas para la recolección de datos

Para fines de la investigación, la técnica que se empleó fue la encuesta, la cual, según Mejía, Novoa, Ñaupas y Villagómez, (2014) se trata de una técnica que comprende un conjunto de preguntas que están orientadas a la muestra de estudio a fin de conocer los sucesos que son de interés para el investigador, además a través de ellas le podrá dar alcance al propósito de su estudio; por otra parte, es esencial aclarar que esta técnica está constituida por la entrevista y el cuestionario.

En el caso de la variable desempeño laboral, el recojo de la información se hizo de forma distinta, se realizará una evaluación mediante lo planteado en la investigación de Espinoza (2017), el cual faculta a los jefes como evaluadores para que realicen en base a información proveniente del área de recursos humanos sobre el desenvolvimiento de los trabajadores en cuanto a las dimensiones evaluación de conducta, rendimiento y competencias.

3.7.1. Descripción de los instrumentos

En cuanto al instrumento, se hizo uso del cuestionario, el cual, según Hernández (2014), se trata de un documento conformado por un conjunto de interrogantes que están planteadas en función de las variables, dimensiones e indicadores que se desean medir, así mismo estas han de ser coherentes con la problemática y las hipótesis que se propusieron en el estudio; al estar en función de las necesidades de la investigación puede estar constituido por interrogantes abiertas, cerradas o si es necesario pueden ser mixtas. El primer instrumento se encontró conformado por un cuestionario 32 preguntas en escala Likert, el cual va desde Nunca 1, Muy Pocas 2, Algunas 3. Casi 4 y Siempre 5; mientras que el segundo instrumento consta de una encuesta, donde se evaluó la conducta, el rendimiento y las competencias de los trabajadores.

3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez de los instrumentos utilizados para el estudio se obtuvo mediante el método Delphi o juicio de expertos, indique el nombre y credenciales de no menos cinco expertos que han validado su instrumento

Tabla 3
Juicio de expertos

Tabla 3
Juicio de expertos

Nombres y apellidos	Grado Académico	Cargo que desempeña	Opinión de experto
Zorrilla Rivera Angélica	Magister	Docente	Valida el instrumento con puntuación aceptable
Huachaca Urbina Antonio Roberto	Doctor	Docente investigador	Valida el instrumento aplicado con puntuación aceptable
<u>Figari</u> Salas Giovanni Paolo	Magister	Docente	Valida el instrumento aplicado con puntuación aceptable

Por otra parte, la confiabilidad del instrumento hace referencia a que las mediciones realizadas con no varían significativamente cuando se aplica en diferentes personas y en distintos instantes del tiempo (Mejía, Novoa, Ñaupas, & Villagómez, 2014). En cuanto a la confiabilidad, para el instrumento de desempeño laboral desarrollado por Espinoza en el 2017 esta no resulta necesaria puesto que ya se encuentra, validado y tiene confiabilidad en el país. En el caso del cuestionario de clima laboral desarrollado por Dávila en el 2016 se requirió aplicar una prueba piloto a 30 colaboradores, cual se pone en evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 4
Estadísticas de fiabilidad: Clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	32

Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Para la recolección de datos, se procedió a emplear como técnica la encuesta teniendo como instrumento un cuestionario que posibilitó evaluar la variable en investigación clima organizacional. En el caso de la variable desempeño laboral se realizó una evaluación mediante un formato de calificación sobre las dimensiones de la variable. Cabe precisar que las técnicas empleadas posibilitaron el cumplimiento de los objetivos mediante los datos recolectados luego de la aplicación de la encuesta (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018).

Tras los datos obtenidos, se elaboró una base de datos empleando Microsoft Excel con la información que se obtenga resultante de los cuestionarios, posterior a ello se empleó la estadística descriptiva e inferencial, como técnica para el procesamiento de datos; por lo que se agrupó y clasificaron los datos obtenidos, mediante un análisis cuantitativo que se obtuvo en el paquete estadístico IBM SPSS Statistics 26.0, mediante el cual se obtuvieron las tablas que ayudaron a interpretar y comprender los resultados, así mismo

conocer la relación entre las variables de estudio (Castañeda, Cabrera, Navarro, & de Vries, 2010)

3.8. Aspectos éticos

En la presente investigación han sido respetados en su totalidad los principios éticos, en consecuencia, a ello, en primera instancia se refirió que ha sido respetada la propiedad intelectual de cada uno de los autores que han servido como bases para la investigación, por ende, se emplea la norma APA en las que se tomaron en cuenta las autorías e información provenientes de otras fuentes citados correctamente para no incurrir en algún tipo de plagio, de igual forma respaldado la originalidad del proyecto. En cuanto a la fase de recolección de información se pretendió respetar los principios éticos que respaldaron un trato humanizado e igualitario para los participantes de la investigación, los principios que se respetaron son los siguientes:

i. Respeto hacia la dignidad Humana: Fue respetada la voluntad de los trabajadores, en otras palabras, ninguno fue obligado a ser parte del proyecto si no lo deseaba.

ii. Autonomía: Al conocer la decisión de los trabajadores esta no se cuestionó ni irrespetó, es decir no se les interrogó sobre el porqué no quieren ser parte.

iii. Equidad: El trato hacia cada uno de los trabajadores que formaron parte de la investigación será justo e igualitario, el investigador procuró que el trato hacia cada uno sea cordial y amable.

iv. Veracidad: Antes de aplicar los instrumentos se les dio a conocer la razón por la cual se les solicita su apoyo, de igual forma se expuso el uso que se le dio a la información que se recogió, todo ello se expuso de manera puntual y clara.

v. Confidencialidad: Cada uno de los datos que se recolectaron fueron de extrema confidencialidad y se emplearon solo con propósitos académicos.

vi. Consentimiento informado: Aseguró que la persona exprese de manera voluntaria sus intenciones de ser parte de un estudio, luego de entender la información o propósito de su participación.

CAPITULO V: RESULTADOS

Tabla 5.

Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La tabla 5 evidencia el efecto de la prueba de correlación de Rho de Spearman, donde refleja el nivel de significancia de 0.000, existe conexión entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, Asimismo, observaríamos la fuerza y/o grado de correlación "Rho" tiene un valor de 0.715, lo que afirma la conexión positiva considerable su vez significa que a un mejor clima organizacional mejor desempeño laboral, por todo lo expuesto se puede evidenciar que el objetivo se acepta la hipótesis de investigación: "El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019".

Tabla 6.

Relación entre las relaciones sociales y desempeño laboral

			Relaciones sociales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Relaciones sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La tabla 6 evidencia el efecto de la prueba de correlación de Rho de Spearman, donde refleja el nivel de significancia igual a 0.000, existe conexión relevante entre las relaciones sociales y Desempeño laboral, asimismo, observaríamos que la fuerza y/o grado de correlación "Rho" tiene un valor de 0.692, lo que confirma que es una relación favorable considerable, que a su vez significa que mientras mejores sean las relaciones sociales mejor será el desempeño laboral, por todo ello se acepta la hipótesis específica 1: "La dimensión relaciones sociales entre los compañeros de trabajo del clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019".

Tabla 7.
Relación entre satisfacción y desempeño laboral

			Satisfacción	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

la tabla 7 evidencia el efecto de la prueba de correlación de Rho de Spearman, donde refleja el nivel de significancia de 0.000, existe conexión relevante entre la satisfacción y el desempeño laboral, asimismo, observaríamos que la fuerza y/o grado de correlación "Rho" tiene un valor de 0.646 lo que confirma que es una relación favorable considerable, que a su vez significa que a mayor satisfacción mayor desempeño laboral, por todo ello se permite aceptar la hipótesis específica 2: "La dimensión satisfacción del clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial 2019".

Tabla 8.
Relación entre beneficios y recompensas y la variable desempeño laboral

			Beneficios y recompensas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Beneficios y recompensas	Coeficiente de correlación	1,000	,722**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,722**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La tabla 8 evidencia el efecto de la prueba de correlación de Rho de Spearman, donde refleja el nivel de significancia de 0.000 existe conexión relevante entre la dimensión beneficios y recompensas y la variable desempeño laboral, asimismo, observaríamos que la fuerza y/o grado de correlación "Rho" tiene un valor de 0.722 lo que confirma la relación aceptable considerable, que a su vez significa que a mayor beneficios y recompensas mayor desempeño laboral, por todo ello en se permite aceptar la hipótesis específica 3: " • La dimensión beneficios y recompensas del clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019"

Tabla 9.
Relación entre consideraciones y liderazgo de directivos y la variable desempeño laboral

			Consideraciones y liderazgo de directivos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Consideraciones y liderazgo de directivos	Coeficiente de correlación	1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

la tabla 9 evidencia el efecto de la prueba de Correlación de Rho de Spearman, donde refleja el nivel de significancia igual a 0.000, existe conexión relevante entre la dimensión consideraciones y liderazgo de directivos y la variable desempeño laboral, asimismo, observaríamos que la fuerza y/o grado de correlación "Rho" tiene un valor de 0.651, lo que confirma que es una relación aceptable considerable, que a su vez significa que a más consideraciones y liderazgo directivo mejor desempeño laboral, por todo ello se permite la aceptación de hipótesis específica 4: "La dimensión consideraciones y liderazgo de directivos del clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019".

Tabla 10.

Relación entre condiciones en el lugar de trabajo y la variable desempeño laboral

			Condiciones en el lugar de trabajo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Condiciones en el lugar de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,684**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,684**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

la tabla 10 evidencia el efecto de la prueba de correlación de Rho de Spearman, donde refleja el nivel de significancia igual a 0.000, existe conexión relevante entre las condiciones en el lugar de trabajo y el desempeño laboral, asimismo, observaríamos que la fuerza y/o grado de correlación "Rho" tiene un valor de 0.684, lo que confirma que es una aceptable positiva considerable, que a su vez significa que a mejores condiciones en el lugar de trabajo mayor mejor será el desempeño laboral, por todo ello se permite aceptar la hipótesis específica 5: "La dimensión condiciones en el lugar de trabajo del clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019".

Tabla 11.

Relación entre autonomía en el trabajo y el desempeño laboral

			Autonomía en el trabajo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Autonomía en el trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,531
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,531	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

La tabla 11 evidencia el efecto de la prueba de correlación de Rho de Spearman, donde el nivel de significancia de 0.000, existe conexión relevante entre la dimensión autonomía en el trabajo y la variable desempeño laboral, asimismo, observaríamos que la fuerza y/o grado de correlación "Rho" tiene un valor de 0.531, lo que confirma que es una relación aceptable considerable, que a su vez significa que a más grado de autonomía en el trabajo mejor será el desempeño laboral, por todo ello se permite aceptar la hipótesis específica 6: "La autonomía en el trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019"

CAPITULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES, Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

El resultado referente al objetivo general señalaba que el clima organizacional influye de manera significativa en el desempeño laboral de la empresa PLATENSA. Este resultado se sustenta con hallazgos en similitud determinados por estudios tales como los de Lasluisa (2016), Palomino y Peña (2016), Meza (2018), Torres y Zegarra (2015), y Pastor (2018), en todos los cuales se abordaba el análisis de la influencia que tendría el clima organizacional sobre el desempeño laboral, hallando en todos ellos que las condiciones del clima organizacional tendrían una incidencia significativa sobre el nivel de desempeño de los trabajadores. Así mismo, el estudio de Uribe (2015) manifestaba que el clima organizacional puede ser un factor que influye en la motivación, actitudes, así como en el desempeño de los trabajadores. Por ende, se puede decir que todos los estudios citados, se encuentran en similitud, y por tanto refuerzan el resultado hallado en la presente investigación.

En cuanto al primer objetivo, los resultados evidencian que las relaciones sociales entre los compañeros de trabajo influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA. Este hallazgo puede contrastarse con estudios con hallazgos similares tales como el de Lasluisa (2016), en el cual se halló que las relaciones sociales pueden afectar directamente al desempeño laboral, así también, Palomino y Peña (2016), señalaba que las importantes relaciones interpersonales constituían una de las dimensiones que tiene mayor repercusión sobre el desempeño laboral, además, está el estudio de Pastor (2018), quien señala que las relaciones con los compañeros de trabajo inciden de manera significativa con el desempeño laboral. Así mismo, Littlewood & Uribe (2018), manifestaban que dentro del clima organizacional se encuentran las relaciones de compañerismo, las cuales son capaces de apoyar las capacidades de los trabajadores para poder llevar a cabo cada una de sus tareas con eficiencia. De esa manera, se puede analizar que los estudios mencionados corroboran la incidencia de las relaciones sociales sobre el desempeño laboral, y, por tanto, están de acuerdo con los resultados de esta investigación.

Referente al segundo objetivo específico, los resultados indican que la satisfacción influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA. Dentro de los estudios que se asocian con este hallazgo está el de Palomino y Peña (2016), estudio en que se confirmó que dentro de las dimensiones del clima organizacional que inciden sobre el desempeño laboral, se encuentra la satisfacción que perciben los trabajadores, además, en la investigación de Torres y Zegarra (2015), se halló que la satisfacción con el trabajo incide sobre el desempeño de los trabajadores, finalmente está el estudio de Pastor (2018), en el que se determinó que la satisfacción con las funciones laborales está asociada con el desempeño laboral. Así mismo, según el planteamiento realizado en 1190 por Chiavenato, citado por Zambrano, Ramón, & Espinoza (2017), el clima organizacional tiene una estrecha relación con el nivel de satisfacción, el cual a su vez tiene influencias en el desempeño que muestran los trabajadores en la organización. De esa manera, se puede decir que este resultado es concordante con hallazgos anteriores.

En referencia al tercer objetivo específico, los resultados indican que los beneficios y recompensas del clima organizacional influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA. Este resultado concuerda con lo hallado en investigaciones tales como la de Pastor (2018), quien señalaba que los beneficios y recompensas son dimensiones del clima organizacional que influyen de manera significativa sobre el desempeño laboral, por su parte León (2016), indicaba que, dentro de los factores más influyentes en el desempeño de los colaboradores, se encuentra el reconocimiento al desempeño y las remuneraciones. Es así que, se puede observar que el hallazgo de la presente investigación tiene sustento y refuerza hallazgos anteriores.

En cuanto al cuarto objetivo específico, los resultados permitieron develar que la dimensión consideraciones y liderazgo de directivos influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA. Este resultado se encuentra en línea con lo hallado por Palomino y Peña (2016), quienes señalaban que el liderazgo directivo es un factor que tiene una repercusión sobre el desempeño laboral, así mismo, Pastor (2018), determinó que el liderazgo directivo influye de manera significativa sobre el desempeño laboral, mientras que, de la misma manera, Quispe (2015) manifestaba que el

liderazgo de los jefes de departamento resulta una condición del clima organizacional que tiene impactos directos sobre el desempeño laboral. En base a lo señalado, se puede determinar que el resultado del presente estudio está reforzado por hallazgos anteriores realizados en la materia.

Referente al quinto objetivo específico, los resultados señalan que la dimensión condiciones en el lugar de trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA. Este hallazgo encuentra similitud con hallazgos de investigaciones tales como la realizada por Palomino y Peña (2016), quien indicaba que las condiciones laborales tiene una repercusión importante sobre el desempeño laboral, así también , está el estudio de Quispe (2015), en donde se halló que las condiciones de trabajo tienen una fuerte incidencia sobre el desempeño laboral, en la misma línea se encuentra el estudio de Torres y Zegarra (2015), en el que se determinó que las condiciones en las que se desempeña el trabajo inciden de manera directa y significativa sobre el desempeño laboral. De esa manera, se evidencia que este resultado de la investigación guarda similitud con hallazgos de investigaciones realizadas con anterioridad.

Finalmente, los resultados referentes al sexto objetivo específico indican que la dimensión autonomía en el trabajo del clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA, este hallazgo concuerda con lo encontrado por Torres y Zegarra (2015), quien determinó que la autonomía de los trabajadores en el ejercicio de sus funciones se asocia de manera significativa con el desempeño laboral, así mismo, en el estudio de Quispe (2015), se halló que, la autonomía tiene incidencia sobre el desempeño laboral. Es así que, todos estos estudios citados sustentan el hallazgo referente a la incidencia de la autonomía en el desempeño laboral.

5.2. Conclusiones

El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019. Es decir, con ello se determina que, brindar un clima laboral adecuado, a través del fomento de buenas relaciones entre los miembros de la empresa, propiciar la satisfacción del personal, reconocer el desempeño de los trabajadores, además de ejercer una adecuada dirección y liderazgo para con el personal, brindando condiciones laborales positivas, y autonomía al trabajador para su desenvolvimiento, se podría lograr motivar y desarrollar las capacidades de los trabajadores para propiciar un mejor desempeño laboral de los mismos.

La dimensión relaciones sociales entre los compañeros de trabajo del clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019. Con ello se determina que mientras mejores sean las relaciones sociales entre los compañeros de trabajo, existiendo confianza y cordialidad entre ellos, compañerismo, integración, colaboración, unión, y apoyo mutuo, existirá una mayor posibilidad de lograr un buen desempeño laboral en el personal.

La dimensión satisfacción del clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial 2019. Con ello además se concluye que la satisfacción de los trabajadores con sus actividades y el agrado que experimentan al momento de ejercer sus funciones, son factores que permiten que los trabajadores puedan lograr un buen nivel de desempeño laboral.

La dimensión beneficios y recompensas del clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019. Con lo ello se afirma que, mientras mayor sea la práctica de dotar de incentivos y recompensas a los trabajadores en base a su esfuerzo demostrado en la ejecución de sus actividades, podría generarse un mayor desempeño laboral en el personal.

La dimensión consideraciones y liderazgo de directivos del clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la

empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019. Con esto se determina que, mientras más adecuada sea la manera en que los directivos traten al personal, brinden apoyo, ofrezcan un trato humanizado, y guíen al personal hacia el logro de objetivos, se podría lograr un mejor desempeño laboral en la empresa.

La dimensión condiciones en el lugar de trabajo del clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019. Es decir, se puede determinar que, mientras mejores sean las condiciones higiénicas del ambiente laboral, exista orden, adecuado equipamiento, e instalaciones agradables, mejor llegaría a ser el desempeño laboral del personal.

La dimensión autonomía en el trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019. Con esto se determina que mientras mayor sea la libertad que se le brinda a los trabajadores para desempeñar sus actividades, para tomar decisiones para solucionar problemas en sus actividades, y poder expresar propuestas en torno a la ejecución de actividades, se propiciaría un mejor desempeño laboral.

5.3. Recomendaciones

Se recomienda a la dirección de la empresa realizar un análisis al interior de la empresa, implicando reuniones con los jefes de cada área, para conocer las deficiencias existentes en el entorno laboral, y de esa manera, poder realizar un plan de trabajo para mejorar cada una de las deficiencias existentes y crear un mejor clima laboral.

Es recomendable que se programen talleres de recreación para los trabajadores, los cuales sean un espacio para compartir y socializar, permitiendo generar mayor confianza entre los trabajadores y estrechar lazos cordiales y de mutuo apoyo.

Se debería realizar una reunión con todos los trabajadores, en la cual se pueda invitar a cada uno de ellos a manifestar las necesidades que sienten dentro de la empresa al desarrollar sus actividades, de modo tal, que se pueda disponer de un conjunto de elementos que pueden gestionarse e implementar en la organización para generar una mayor satisfacción en el personal al desempeñar sus actividades.

El área administrativa debería planificar la realización de un programa de incentivos y premiación al esfuerzo de los trabajadores, de modo tal que cada cierto periodo se pueda evaluar el desempeño de los trabajadores y en reuniones con todo el personal, se pueda reconocer a aquellos trabajadores que presentan un mejor desempeño.

Se deberían programar capacitaciones para cada uno de los jefes de área y miembros directivos, en las cuales se brinde formación sobre la manera de liderar a un grupo, y se puedan desarrollar habilidades sociales necesarias para tratar con el personal.

Es importante que se realice mantenimiento a las instalaciones y equipos de la empresa, además, de una remodelación de los ambientes, y solicitar a cada jefe de área que pueda brindar un listado de requerimientos materiales para el desarrollo de las funciones del personal a su cargo.

Los jefes de cada área deberían programar reuniones con el personal a su cargo, en la cual puedan recibir las opiniones y propuestas del personal, y a la vez manifestar la apertura y mayor flexibilidad que se dará para que cada trabajador pueda desempeñarse bajo la guía de su jefe inmediato, pero con una mayor autonomía.

5.4 FUENTES DE INFORMACIÓN

Bibliografía

- Aguirre, F., Gambini, J., & Castillo, J. (2015). Conflictos laborales en el sector salud del Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*(76), 63-65. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/276432934_Conflictos_laborales_en_el_sector_salud_del_Peru
- Alcover, C. (2015). *Introducción a la psicología del trabajo* (2da Ed. ed.). D.F, Mexico: McGraw-Hill.
- Barroso, F., & Martínez, L. (2010). Calidad de vida laboral y reconocimiento en empresas maquiladoras textiles yucatecas. *XIV Congreso internacional e la Academia de Ciencias Administrativas A.C.*, (págs. 1-31). Monterrey.
- Becerra, M. (2017). Incentivos no monetarios para el fomento de la creatividad organizacional. *Revista de investigación científica "Pensamiento del Sur"*, 1(1), 163-169. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/333632366_Incentivos_no_Monetarios_para_el_Fomento_de_la_Creatividad_Organizacional_Non-Monetary_Incentives_for_the_Promotion_of_Organizational_Creativity
- Begazo, J. (2014). La toma de decisiones y la gestión por objetivos en la empresa peruana. *Gestión en el tercer milenio.*, 17(34), 21-27. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11690>
- Bestratén, M., & Castillo, F. (2017). Liderazgo, conflicto y condiciones de trabajo (I): el análisis. *Notas Técnicas de prevención*(1096), 1-10. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/327669/ntp-1096.pdf/759f5aff-fd34-4bd5-81d5-2fca6c7058c2>
- Bestratén, M., & Castillo, F. (2017). Liderazgo, conflicto y condiciones de trabajo (II): la negociación. *Notas técnicas de prevención*(1097), 1-10. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/327669/ntp-1097.pdf/cfb9556e-dd14-49c1-b8b2-8c25836244bc>

- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. La Loma Tlalnepantla, Mexico: Editorial Digital UNID.
- Bobadilla, C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <file:///C:/Users/1903/Desktop/1/Bobadilla%20Merlo.pdf>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Castañeda, M., Cabrera, A., Navarro, Y., & de Vries, W. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS: Un libro práctico para investigadores y administradores educativos*. Brasil: EDIPUCRS.
- Castro, A. (2014). Comunicación organizacional: técnicas y estrategias. *Quiero saber*, 2(1).
- Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Sistema de resolución de conflictos laborales: Directrices para la mejora del rendimiento*. Italia: Centro Internacional de Formación de la OIT.
- Chiavenato, I. (2017). *Administracion de Recursos Humanos 10D El Capital Humano de las Organizaciones* (10ma Ed. ed.). McGraw-Hill.
- Choca, I., López, K., & F, F. (2019). Marketing relacional para fidelizar a los clientes de Baratodo S.A. en la ciudad de Guayaquil. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado el 2019, de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/marketing-relacional-baratodosa.html>
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista ciencia de la educación*, 19(33), 228-247. Recuperado el 2019, de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Creswell, J. (2015). *Educational Research planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (5th ed.). USA: Pearson Education.
- Dávila, M. (14 de mayo de 2016). Validez y confiabilidad de un Instrumento para evaluar el Clima Organizacional en Diferentes Ramas de Actividad Económica. *Revista de la Faculta de Contaduría y Ciencias Administrativas*, 1(2).

- Díaz Olaya, J., Díaz Mercado, M., & Morales Cepeda, S. (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. *Revista Iberoamericana De Psicología*, 7(1), 59-78. Obtenido de <https://revistas.iberu.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/482>
- Dwesini, N. (2019). Causes and prevention of high employee turnover within the hospital industry: A literature review. *African Journal of hospitaliy, tourism and leisure*, 8(3), 1-15. Obtenido de https://www.ajhtl.com/uploads/7/1/6/3/7163688/article_38_vol_8_3__2019.pdf
- El Peruano. (21 de Enero de 2019). Por un mejor clima laboral. *El Peruano*. Recuperado el 2019, de <https://www.elperuano.pe/noticia-por-un-mejor-clima-laboral-74959.aspx>
- Espinach, M. (2018). Competencias laborales y tecnológicas requeridas en distintas carreras de administración de empresas. *Innovaciones educativas*, 20(28), 66-80. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6522029>
- Espinoza, G. (2017). *Modelo de evaluación del desempeño laboral en el área de producción de una empresa de fabricación de prendas de vestir*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 2019, de <file:///C:/Users/1903/Desktop/JOHANA%20CASTILLO/INSTRUCCIONES/MODELO%20PARA%20EVALUAR%20EL%20DESEMPEÑO%20EN%20INDUSTRIAS.pdf>
- Ferro-Soto, C., García, E., & Lareo, B. (2014). Determinantes del absentismo laboral según enfoque sociológico. Caso: empresa auxiliar automoción española. *Revista Venezolana de Gerencia*, 19(68), 575-597. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29032819002.pdf>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales Predictores del Rendimiento Laboral. Una Exploracion Empirica*. Buenos Aires: UAI Editorial.
- Gamero, J. (2014). La remuneración mínima vital y su impacto en los trabajadores. *THEMIS-Revista de Derecho*(65), 205-215. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10869/11374>
- Gestión. (3 de Octubre de 2019). Encuestas de clima laboral:menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar. *Gestión*. Recuperado el 2019, de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de>

clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/

Goicochea, D. (12 de 06 de 2018). El Clima organizacional y el Desempeño Laboral del Área de Recursos Humanos. caso: Outsourcing International. *Global Business Administration Journal*, 2(2), 73-86. Obtenido de http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/1566/2240

Gómez, A. (2018). *Expresión y comunicación*. MF1031_3. IC Editorial. Recuperado el 2019

González, P., Lizarazo, L., Sánchez, S., & Pérez, R. (2018). *Implementación de un plan de reconocimiento no monetario: Estrategia para la potencialización empresarial a partir de las mejores prácticas*. Universidad EAN. Obtenido de <file:///C:/Users/Casa/GUSTAVO/redacci%C3%B3n/parafraseo%20IMPLEMENTACINDEUNPLANDERECONOCIMIENTONOMONETARIO.F.pdf>

Hernandez, S. (2014). *Metodología de la investigación*. D.F: McGRAW-HILL.

Ingrid, J. (2018). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú*. Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:HFEET08bzFIJ:www.scielo.org.bo/scielo.php%3Fscript%3Dsci_arttext%26pid%3DS2077-21612018000100001+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ve

Kanfer, R., Frese, M., & Jonhson, R. (2017). Motivation related to work: A century of progress. *Revista de Psicología Aplicada* , 102 (3), 338-355. Recuperado el 2019, de <https://sci-hub.tw/http://dx.doi.org/10.1037/apl0000133>

Lasluisa, L. (2016). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS trabajadores de la empresa CAPOLIVERI LTDA*. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <file:///C:/Users/1903/Desktop/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20CAPOLIVERY.CIA.LTDA.pdf>

León, S. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la institución Fondo MiVivienda S.A. sede central -Lima en el año 2015*.

- Universidad Nacional de Trujillo . Obtenido de
file:///C:/Users/1903/Desktop/1/leonmu%C3%B1oz_sabina.pdf
- Liliana, A., Rodríguez, G., Naizaque, L., & Del, S. (2015). Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología. *Universidad odontológica*, 34(72), 19-26. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/284644366_Factores_que_originan_la_rotacion_del_personal_auxiliar_de_odontologia
- Littlewood, H., & Uribe, J. (2018). *Psicología organizacional en latinoamerica*. El Manual Moderno.
- López, E. (2014). *Manejo de maquinaria de corte de bloques de piedra*. IEXD0108. IC Editorial.
- Malpica, R., Rossell, R., & Hoffmann, I. (2014). Equipos de trabajo de alto desempeño. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 7(14), 69-83. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219040849005.pdf>
- Marcantonio, C. (2017). Concepto y alcance del término engagement. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*, 3(2), 81-89. Obtenido de <http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/rain/article/download/v3n2-2a7/10759>.
- Martins, F., & Palella, S. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Medina, N. (2018). *Gestión de equipos eficaces: influir y motivar*. Madrid: Editorial CEP. Recuperado el 11 de marzo de 2019, de https://books.google.com.pe/books?id=nWFRDwAAQBAJ&pg=PA80&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjnx6_Duf_fAhWy2FkKHXCDCOgQ6AEIODAD#v=onepage&q&f=false
- Mejía, E., Novoa, E., Ñaupas, H., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad Linda Vista en Chiapas*. Universidad de Morelos. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/901/Tesis%20Elolina%20Meza%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montaño, A. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo* (1era ed.). Andalucía, España: IC Editorial.

- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista científica "Visión de Futuro"*, 20(2), 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Motowidlo, S., & Kell, H. (2012). *Handbook of psychology*. Job performance. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/236624589_Job_Performance
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (4 ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Microsoft.SkypeApp_kzf8qxf38zg5c/App/All/1.%20Metodología%20de%20la%20investigación,%204ta%20Edición%20-%20Humberto%20Ñaupas%20Paitán.pdf
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - Cualitativa y Retadacción de la Tesis*. México: Ediciones de la U.
- Oladasu, B., & Rashidat, A. (2014). Organizational conflicts: causes, effects and remedies. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 3(6), 115-137. Obtenido de http://hrmars.com/hrmars_papers/Organizational_Conflicts_Causes,_Eff_ects_and_Remedies.pdf
- Organismo Internacional del Trabajo. (2019). *mejorando la productividad y condiciones laborales*. Lima.
- Pacheco, E., & Zegarra, S. (4 de Junio de 2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno-2014-Perú. *Comunicacion*, 6(2). Obtenido de <file:///C:/Users/1903/Desktop/1/torres%20y%20zegarra.pdf>
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del

- municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Palomino, M., & Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLAST LTDA*. Universidad de Cartagena. Obtenido de file:///C:/Users/1903/Desktop/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%20C3%91A.pdf
- Parra, M., Duran, S., Márceles, V., Yarzagaray, J., Valenzuela, I., Payares, K., . . . Ramírez, J. (2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de barranquilla. *Espacios*, 39(50), 21-35. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/329787896_Factores_del_clima_organizacional_existentes_en_el_area_administrativa_en_empresas_de_Barranquilla_Factors_of_the_organizational_climate_existing_in_the_administrative_area_in_companies_of_Barranquilla
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa de combustibles e hidrocarburos, Lima, 2017*. Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de file:///C:/Users/1903/Desktop/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Perú 21. (22 de Agosto de 2018). El 86% de los trabajadores renunciaría por un mal clima laboral. *Perú 21*. Obtenido de <https://peru21.pe/peru/86-trabajadores-renunciaria-mal-clima-laboral-encuesta-aptitud-422589-noticia/>
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (29 de mayo de 2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio de caso: Hardepex CÍA. LTDA. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 16(28). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Pimienta, J., De la Orden, A., & Duarte, A. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas. Obtenido de file:///C:/Users/1903/Desktop/1/quispe.pdf

- Ramos, P. (2015). *Dirección de equipos de trabajo: liderazgo y motivación* (2da ed.). Editorial ICB.
- Rivera, C., Cegarra, O., & Vergara, H. (5 de noviembre de 2016). Clima organizacional en el contexto educativo. *Redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5636/563660227019/index.html>
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*. Universidad Andrés Bello. Obtenido de <file:///C:/Users/1903/Desktop/1/439742466007.pdf>
- Rodríguez-Cruz, Y., & Pinto, M. (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação*, 30(1), 51-64. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/tinf/v30n1/2318-0889-tinf-30-1-0051.pdf>
- Salguero, N., & García, C. (2017). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de educación superior. *Boletín Virtual*, 6(4), 135-149. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6119351>
- Sánchez Fernández, M. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Editorial CEP.
- Segredo, A. (2013). Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. *Correo científico médico Olguín*, 17(3). Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/correo/ccm-2013/ccm133n.pdf>
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1
- Supo, J. (Mayo de 2018). Seminario de Investigación Para la Producción Científica". *Seminario Online llevado a cabo en Arequipa. Perú*.
- Tito Huamaní, P., & Acuña Oré, P. (2015). Impacto de la motivación en la productividad empresarial: Caso gerencia de infraestructura en Telefónica del Perú. *Gestión En El Tercer Milenio*, 18(35), 51-59. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articulo/view/11709>

- Toro, I., & Parra, R. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación: investigación cualitativa y cuantitativa*. Universidad Eafit.
- Torre, N. (2014). *Innovación y liderazgo: el círculo virtuoso*.
- Torres, C. (2017). *Gestión del equipo de trabajo del almacén: UF0927*. IC Editorial.
- UNIR. (2016). Gestión de equipos de trabajo, Programa de formación continua en competencias de investigación. Obtenido de http://research.unir.net/wp-content/uploads/2015/11/UNIR-Gesti%C3%B3n-Equipos-de-Trabajo-dic-2015.pdf?fbclid=IwAR0Ts9wXqkrhWWFTi0s-6qBNuvDaieQ9y_y6C9RZtvyumCf_Mwb6yqleniE
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. El Manual Moderno.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos Para Elaborar Proyectos de investigación Científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima: San Marcos.
- Vázquez, J., Hernández, J., Vázquez, J., Juárez, L., & Guzmán, C. (2017). El trabajo colaborativo y la socioformación: un camino hacia el conocimiento complejo. *Educación y humanismo*, 19(33), 334-356. Obtenido de <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/view/2648>
- Villena, F., Torreblanca, F., Lorente, F., & Juárez, D. (2014). Estrategia, liderazgo y actitud positiva: tres claves del éxito empresarial. *3C Empresa*, 3(2), 112-123. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/51229/Villena%20Guirao%2C%20F%20-%20Estrategia%2C%20liderazgo%20y%20actitud%20positiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Viloriar, J., Pedraza, L., Cuesta, K., & Pérez, K. (2016). Liderazgo informal en las organizaciones: análisis sobre su impacto e influencia en la productividad y competitividad. *Clío América*, 10(19), 31-42. Obtenido de <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/1658>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	METODO	
¿Cuál es el impacto del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – ¿Rubro Industrial, año 2019?	Determinar el impacto del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019.	El clima organizacional impacta en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019.	Metodología:	Diseño de la investigación es no experimental.
Problema Específico	Objetivo Específico	Hipótesis Específicos	Tipo:	Básica
¿Cuál es el impacto de las relaciones sociales entre los compañeros de trabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019?	Determinar el impacto de las relaciones sociales entre los compañeros de trabajo el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019.	Las relaciones sociales entre los compañeros de trabajo impactan en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019.	Enfoque:	Corresponde al enfoque cuantitativo, que se centraliza en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, utiliza la metodología empírico analítico y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos.
¿Cuál es el impacto de la satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en	Determinar el impacto de la satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en	La satisfacción impacta en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial 2019.	Población:	Conformada por 100 trabajadores de la Empresa PLATENSA
			Muestra:	La muestra estuvo representada por 50 trabajadores de la empresa

<p>Lima – Rubro Industrial, año 2019?</p>	<p>Lima – Rubro Industrial 2019.</p>	<p>Los beneficios y recompensas impactan en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019.</p>	<p>Técnica de recolección de datos:</p> <p>Se procedió a utilizar como técnica la encuesta teniendo como instrumento un cuestionario que permitió la evaluación de las variables en estudio. Cabe mencionar que las técnicas utilizadas permitieron el desarrollo de cada uno de los objetivos a través de la información recolectada tras la aplicación de la encuesta.</p>
<p>¿Cuál es el impacto de los beneficios y recompensas en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019?</p>	<p>Determinar el impacto de los beneficios y recompensas en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019.</p>	<p>Las consideraciones y liderazgo de directivos impactan en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019.</p>	
<p>¿Cuál es el impacto de las consideraciones y liderazgo de directivos en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019?</p>	<p>Determinar el impacto de las consideraciones y liderazgo de directivos en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019</p>	<p>Las condiciones en el lugar de trabajo impactan en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019.</p>	<p>Técnica de procesamiento de datos:</p> <p>Tras la información obtenida, se procedió a la realización de los instrumentos de recolección de datos; las cuales fueron incorporados o ingresados al programa computarizado Excel, y con ellos se hicieron los cruces necesarios que consideran las hipótesis, y con precisiones porcentuales, ordenamiento de mayor a menor y tal o cual indicador estadístico serán presentados como informaciones en forma de tablas</p>
<p>¿Cuál es el impacto de las condiciones en el lugar de trabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019?</p>	<p>Determinar el impacto de las condiciones en el lugar de trabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019.</p>	<p>La autonomía en el trabajo impactan en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019.</p>	
<p>¿Cuál es el impacto de la autonomía en el trabajo</p>	<p>Determinar el impacto de la autonomía en el trabajo</p>		

en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019?	en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PLATENSA en Lima – Rubro Industrial, año 2019		y/o gráficos, que merezcan su correspondiente interpretación
---	--	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Variable 1 Clima Organizacional	"Conjunto de atributos percibidos de una organización y, o sus subsistemas, o ambos, que pueden ser inducidos de forma que la organización y, o sus subsistemas, o ambos, sean acordes con sus miembros o el entorno" (Uribe, 2015).	Relaciones sociales, unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	Los trabajadores se llevan bien entre ellos	1	Escala Likert	Encuesta
			En la organización hay compañerismo entre los trabajadores	2		
			Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.	3		
			Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo	4		
			Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.	5		
			En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.	6		
			En la organización, la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.	7		
		Satisfacción/motivación y esfuerzo de los trabajadores	Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades	8		
		Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo	9			

	Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.	10
	Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades	11
	Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.	12
	Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas.	13
	Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.	14
Beneficios y recompensas	La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.	15
	Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo	16
	La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.	17
	Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.	18
Consideración y liderazgo de directivos	El director trata a su personal de la manera más humana posible.	19

	El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto.	20
	Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.	21
	El jefe trata con indiferencia a su personal.	22
	Dentro de la organización, el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.	23
	El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.	24
	En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.	25
	Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización.	26
Condiciones en el lugar de trabajo	Las condiciones higiénicas de su ambiente le son favorables	27
	Existe orden, cuidado y el ambiente le resulta estéticamente agradable.	28
	Los equipos, muebles y espacio permiten realizar el trabajo cómodamente.	29

		Autonomía en el trabajo	Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades.	30		
			Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.	31		
			A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.	32		
Variable 2 Desempeño Laboral	“Rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa”(Wether y Davis, 2008, citado por Espinoza, 2017).	Evaluación de rendimiento	Eficiencia		Porcentual	Formato de evaluación
		Evaluación de competencias	Calidad de trabajo			
			Cooperación			
			Adaptabilidad			
Responsabilidad						

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

Instrumento

Instrucciones: Estimado colaborador la siguiente encuesta tiene como objetivo recolectar información acerca del clima organizacional para ello, lea atentamente cada ítem, luego marque con un aspa (x), la alternativa que más se aproxime a su respuesta. Sírvase responder con total sinceridad, de antemano se le agradece por su cooperación

- Nunca 1
- Casi nunca 2
- Algunas veces 3
- Casi siempre 4
- Siempre 5

Ítem	Relaciones sociales	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Los trabajadores se llevan bien entre ellos					
2	En la organización hay compañerismo entre los trabajadores					
3	Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.					
4	Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo					
5	Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.					
6	En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.					
7	En la organización, la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.					
Satisfacción/motivación						
8	Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades					
9	Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo					
10	Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.					
11	Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades					
12	Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.					
13	Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas.					
14	Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.					

Beneficios y recompensas					
15	La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.				
16	Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo				
17	La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.				
18	Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.				
Consideración y liderazgo de directivos					
19	El director trata a su personal de la manera más humana posible.				
20	El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto.				
21	Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.				
22	El jefe trata con indiferencia a su personal.				
23	Dentro de la organización, el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.				
24	El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo				
25	En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.				
26	Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización.				
Condiciones en el lugar de trabajo					
27	Las condiciones higiénicas de su ambiente le son favorables				
28	Existe orden, cuidado y el ambiente le resulta estéticamente agradable.				
29	Los equipos, muebles y espacio permiten realizar el trabajo cómodamente.				
Autonomía en el trabajo					
30	Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades.				
31	Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.				
32	A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.				

Fuente: Autor Dávila 2016

Elaboración del cuadro: Elaboración Propia

Formato para Evaluar el Desempeño Laboral

El presente cuestionario a aplicar tiene propósitos educativos, comprender el grado desempeño de los trabajadores de la empresa PLATENSA, obteniendo únicamente la obtención de información.

SOBRESALIENTE	76 - 100	Logros excepcionales en la evaluación final
BUENO	51 – 75	Cumple con lo esperado en el puesto
EN DESARROLLO	26 - 50	No cumple con todas las exigencias del puesto
INSUFICIENTE	0 - 25	No cumple con las exigencias básicas del puesto

DATOS GENERALES			
GERENCIA:	AREA:		FECHA:
DATOS DEL EVALUADOR			DATOS DEL EVALUADO
NOMBRE COMPLETO:			NOMBRE COMPLETO:
PUESTO:			PUESTO:
INDICADOR	PORCENTAJE	GRADO	COMENTARIOS
EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO			
EFICIENCIA			
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS			
CALIDAD DE TRABAJO			
COOPERACIÓN			
ADAPTABILIDAD			
RESPONSABILIDAD			
CALIFICACIÓN DE EVALUADO			
INSUFICIENTE	EN DESARROLLO	BUENO	SOBRESALIENTE
OBSERVACIONES			
OPORTUNIDADES DE MEJORA		OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO	

Elaboración del cuadro: Elaboración Propia