TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA INMOBILIARIA (LIMA-PERÚ), 2022"

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Gladys Hostia Condori (0000-0002-6742-0814)

Karen Milagros Mendoza Huamán (0000-0002-7110-8161)

Asesor:

Antonio Roberto Huachaca Urbina (0000-0003-4784-6524)

Lima – Perú

2023

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 11 de octubre de 2023 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**HUGO JESUS SALAS CANALES**
Miembro 1	**OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO**
Miembro 2	**MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA INMOBILIARIA (LIMA-PERÚ), 2022"

Presentado por el(la) bachiller.
GLADYS HOSTIA CONDORI
KAREN MILAGROS MENDOZA HUAMÁN

Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:
ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA

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

Tesista:	**GLADYS HOSTIA CONDORI**		
Nota (en letras):	Catorce		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	**KAREN MILAGROS MENDOZA HUAMÁN**		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

HUGO JESUS SALAS CANALES
Presidente(a) del Jurado

ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Asesor(a)

OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 1

MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 5 de noviembre del 2023

Señor,
Dr. Carlos Zavalaga Reyes

Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: Gladys Hostia Condori y Karen Milagros Mendoza Huaman, egresadas de la carrera de Administración de empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis Antonio Roberto Huachaca Urbina, declaramos que este informe final de trabajo de investigación titulado: "Clima organizacional y desempeño laboral en una empresa inmobiliaria (Lima-Perú), 2022", sustentado para obtener el título/grado de Licenciadas en Administración de empresas es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi (nuestra) investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma tesista
DNI: 45490978



Firma del asesor de tesis
DNI: 08665380



Firma tesista
DNI: 76528556

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Clima organizacional y desempeño laboral en una empresa inmobiliaria (Lima-Perú), 2022

Autores. Gladys Hostia Condori; Karen Milagros Mendoza Huaman.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2234397527).

Resultado de la evaluación. 8%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



v.1.1. Clima organizacional y desempeño laboral

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%	7%	4%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.enamm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1%

Clima Organizacional y Desempeño Laboral en una Empresa Inmobiliaria (Lima-Perú), 2022

Organizational Climate and Job performance in a Real Estate Company (Lima-Peru), 2022

Gladys Hostia Condori[1]
100029480@cientifica.edu.pe
https://orcid.org/0000-0002-6742-0814

Karen Milagros Mendoza Huamán[1]
100036936@cientifica.edu.pe
https://orcid.org/0000-0002-7110-8161

Antonio Roberto Huachaca Urbina[1]
ahuachaca@cientifica.edu.pe
https://orcid.org/0000-0003-4784-6524

[1]Universidad Científica del Sur, Facultad de Ciencias Empresariales Lima Perú

RESUMEN

El clima organizacional es un aspecto importante en la gestión de las empresas para promover su éxito y del mismo modo es necesario generar bienestar en los colaboradores de las organizaciones. En ese sentido, el objetivo principal de este artículo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa inmobiliaria (Lima-Perú), 2022. Además, en los objetivos específicos, el propósito fue comprobar la relación entre las dimensiones: comunicación, reconocimiento y entorno físico de la variable clima organizacional con el desempeño laboral. Metodológicamente, el estudio se llevó a cabo a través del enfoque cuantitativo y diseño correlacional descriptivo y la muestra estuvo compuesta por 103 trabajadores. Para el proceso de recolección de datos, se utilizaron dos cuestionarios, uno para cada variable con 15 ítems cada uno, usando la escala de Likert, cuyos datos fueron llevados al análisis psicométrico, encontrando resultados positivos para la validez y confiabilidad. Los hallazgos demostraron que, después de someter los instrumentos de investigación para tal fin, se comprobó que existió una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa considerada para este estudio, presentando un coeficiente de correlación (r=0,516), clasificándose éste en el nivel moderado.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, comunicación, reconocimiento, entorno físico.

Autor de correspondencia: Gladys Hostia Condori, Universidad Científica del Sur, Facultad de Ciencias Empresariales Lima Perú.
Email: 100029480@cientifica.edu.pe

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ABSTRACT

The organizational climate is an important aspect in the management of companies to promote their success and in the same way it is necessary to generate well-being in the collaborators of the organizations. In this sense, the main objective of this article was to determine the relationship between the organizational climate and job performance in a real estate company (Lima-Peru), 2022. In addition, in the specific objectives, the purpose was to verify the relationship between the dimensions: communication, recognition and physical environment of the organizational climate variable with work performance. Methodologically, the study was carried out through the quantitative approach and descriptive correlational design and the sample consisted of 103 workers. For the data collection process, two questionnaires were used, one for each variable with 15 items each, using the Likert scale, whose data were taken to psychometric analysis, finding positive results for validity and reliability. The findings showed that, after submitting the research instruments for this purpose, it was found that there was a direct and significant relationship between the organizational climate and job performance in the company considered for this study, presenting a correlation coefficient (r=0.516), classifying it at the moderate level.

Keywords: Organizational climate, job performance, communication, recognition, physical environment.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad un factor importante a desarrollar en las empresas es el clima organizacional, debido a que representa el efecto de la cultura organizacional y, al mismo tiempo permite distinguir la productividad, satisfacción y desempeño de parte de las personas involucradas (Bermejo-Salmon, et al., 2022). Igualmente, el desempeño laboral, entendido por el comportamiento mostrado por cada individuo en su desempeño; dado éste, dentro de un buen ambiente de trabajo (Nahar et al., 2020). A consecuencia de lo dicho por el autor predecesor, Mendropa (2018) concluye que: los empleados requieren ser motivados para que sigan siendo productivos.

Desde la perspectiva internacional, la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2022) afirma que: la productividad del empleo posee un rango de incentivos desde lo "higiénico" (estructura de mando, salarios, equipamiento, jornadas) hasta lo psicosocial (clima organizacional, cultura organizacional, trato y desempeño laboral), dándose estas condiciones cuando las empresas logran ampliar su tamaño y complejidad. A razón de ello, Zapata et al. (2021) indica, las relaciones sociales y afectivas facilitan el éxito de los colaboradores y por ende de la organización.

Por otro lado, Infobae (2019) en una encuesta realizada en un portal de empleos afirma: el 54% de los trabajadores consultados indicó no sentirse cómodo con el clima organizacional existente

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

en su trabajo. Esto conlleva a detallar que existe el 64% de desinterés por el lado de la organización con sus empleados; del mismo modo, el 19% evidencia diferencias entre los compañeros de trabajo. También el 14% indica maltratos de sus superiores y de sus pares; mientras, el 3% expresa malestar por la competencia entre compañeros.

En el ámbito nacional, la situación del clima organizacional y desempeño laboral, en una encuesta realizada por una consultora presenta los siguientes datos: el 73% de los colaboradores manifiestan cambiarse de trabajo o dejar su empleo. Dentro de las causas se encuentran el agotamiento y estrés en un 26%, mal clima y cultura organizacional 24%. Además, en busca de un mejor salario 15%: a razón que, el 8% para abrir un negocio propio; mientras el 7% para asumir nuevos retos. Sin embargo, el 54% indica haber recibido reconocimiento y el resto no (Dench, 2021).

Las características de la empresa en estudio, ésta tiene 60 años en el rubro del mercado inmobiliario. Dentro de sus actividades, se encuentran el desarrollo de proyectos con bienes propios o arrendados. Además, labores de arquitectura e ingeniería y actividades ligadas a consultoría técnica. También, en otras actividades especializadas de construcción. Del mismo modo, desarrolla proyectos en la construcción de edificios multifamiliares, condominios; urbanizaciones: venta de terrenos y locales comerciales e industriales.

En relación a la problemática de la inmobiliaria, dentro de las múltiples dimensiones existentes, es necesario indicar la falta de sinergia entre directivos y colaboradores, presentando debilidad en el compromiso de los subordinados para cumplir sus funciones diarias. Además, en el contexto de la atención al público y la interacción entre colaboradores y jefes de área, se evidencia un clima organizacional no estable. Esta situación origina problemas de comunicación y en la praxis del trabajo colaborativo para el desarrollo de tareas. En cuanto a los paquetes que ofrece la inmobiliaria en la atención al cliente, las respuestas a las consultas e inquietudes no son sustentadas y explicadas correctamente generando migración de los mismos.

Otro de los puntos del diagnóstico, es la situación de estrés y tensión que presentan los colaboradores; a consecuencia de incumplimiento de las metas o la ampliación de tiempo para lograrlas. Por esta razón, se genera un ambiente laboral poco agradable, preocupaciones laborales y personales, dificultad en la toma de decisiones y desmotivación.

Dentro del marco de los objetivos, el general fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa inmobiliaria (Lima-Perú), 2022. Para un correcto análisis, la variable 1 (clima organizacional) fue dividida en tres dimensiones: comunicación, reconocimiento y entorno físico; por el contrario, la variable 2 (desempeño laboral) fue descompuesta en tres dimensiones: iniciativa laboral, trabajo en equipo y calidad de trabajo. En cuanto a los

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

objetivos específicos, se determinó evaluar la correspondencia entre las dimensiones de la variable 1 con la variable 2.

Este trabajo, es justificado teóricamente porque argumenta y contrasta las teorías del clima organizacional y desempeño laboral en el sector inmobiliario, generando reflexión en la comunidad académica. Además, la justificación práctica genera aportes directos e indirectos en la construcción de estrategias; al mismo tiempo, aporta una secuencia para resolver una problemática comprendida en el ámbito de un diseño correlacional. Del mismo modo, para la justificación metodológica, esta es fundamentada en la creación de un instrumento contextualizado para la evaluación de las dos variables en organizaciones inmobiliarias.

Con respecto a los antecedentes internacionales, es necesario indicar, aquellos estudios que correlacionaron las variables clima organizacional y desempeño laboral, se dieron bajo las condiciones que cuando los trabajadores tienen los recursos necesarios pueden obtener resultados significativos, es así que, sus correlaciones fueron desde (r=0,294) hasta (r=0,959) (Paredes y Quiroz, 2021; Rodríguez, 2019; Gonzáles, 2020); Sin embargo, Pantoja-Pantoja et al. (2020) correlacionó el clima organizacional con la violencia laboral determinando una correlación inversa (r=-0,441). Por otro lado, Daza et al. (2021) estudió el clima organizacional en 4 entidades colombianas, donde el buen trato, el salario, la comunicación, el ambiente laboral y liderazgo son factores relevantes para la creación de un buen clima organizacional.

Dentro del orden de ideas de los antecedentes nacionales, los estudios que correlacionaron las variables clima organizacional y desempeño laboral estuvieron por encima de (r>0,60) en el coeficiente de correlación (Muñoz, 2018; Altez y Arias, 2019; Barboza et al., 2021). Sin embargo, Aragón y Rodríguez (2019) al margen que asoció las variables antes mencionadas, encontró diferencias entre los dos géneros: para los femeninos, la comunicación fue considerada generadora de un buen desempeño; mientras, los masculinos destacaron que la supervisión, realización personal, comunicación y participación laboral generan altos índices de desempeño laboral.

Dentro de la perspectiva de las bases teóricas del clima organizacional se tienen a bien presentar las siguientes citas:

Inicialmente, es necesario explicar, la cultura y clima organizacional han sido interpretados indistintamente; pero, ambos buscan describir el entorno laboral de los empleados. Es así, la cultura tiene su origen en un enfoque antropológico que pretende revisar lo que es único para cada corporación con el pasar de su historia. Mientras, el clima organizacional tiene su origen en el enfoque psicológico que tiene como propósito identificar los factores comunes en cada organización (Luna et al., 2019). A partir de lo señalado, Guerra (2021) reconoce que la cultura y el clima organizacional influyen en el desempeño laboral favorablemente.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Cabe señalar a Kumar-Bamel et al. (2013, como se citó en Rožman y Štrukelj, 2021) sustentan al clima organizacional como aquel que comprende la estructura y los procesos organizacionales, el comportamiento de los empleados, las asociaciones interpersonales, las esperanzas de rendimiento y las posibilidades de desarrollo. Por su parte, Jeung y Chang (2021) explican que Jorde-Bloom definió este concepto como la percepción de los miembros sobre el estado y escenario de la organización. Este último, toma importancia a los individuos como eje principal del clima organizacional.

Dentro de este marco, Iftikhar et al. (2021) concluyen: El clima organizacional ha sido copado por el uso abrumador de la tecnología, ya que permite a los colaboradores utilizar las redes sociales en el ambiente de trabajo. En ese sentido, el papel de las TIC: "Tecnologías de la Información y la Comunicación", juegan un rol importante en la mejora de las empresas y facilitan el crecimiento económico.

Las dimensiones consideradas para el clima organizacional se encuentran, la comunicación, reconocimiento y entorno físico, descritas a continuación.

El primer lugar, la dimensión comunicación, Agung et al. (2017) sustentan que está constituida por los elementos que utilizan los actores de la organización, valiéndose de las signos y formas consensuados en el tiempo a lo largo de las interacciones con otros miembros de la organización. De otra manera, Charry (2018) afirma que, la comunicación interactiva y sistémica, idónea para escuchar a los trabajadores permite escudriñar en la generación de un ambiente horizontal de interacción.

En segundo lugar, la dimensión reconocimiento, Sagredo y Castelló (2019) argumentaron: El reconocimiento comprende todos los incentivos oportunos otorgados por una organización en relación al desarrollo de actividades organizacionales; direccionadas al logro de objetivos, con el propósito de promover y generar satisfacción laboral. Además, Chiang-Vega et al. (2021) explican: El reconocimiento es el componente efecto de la percepción de satisfacción laboral verdadera en relación al equipo de trabajo al que forma parte.

En tercer lugar, la dimensión entorno físico, Berriel (2021) explica que, está compuesto por todo el mobiliario y áreas presenten para desarrollar actividades realizadas por los trabajadores dentro de sus organizaciones.

Por otro lado, las bases teóricas del desempeño laboral se describen a continuación.

En relación al tema, Damayanti et al. (2021) expresan: El desempeño laboral comprende una acción realizada a cabo por individuos para contribuir a los objetivos de una organización. Simultáneamente, es la cantidad o calidad producida por individuos o grupos direccionados a los objetivos estratégicos. Igualmente, es un proceso continuo de los integrantes de una organización que

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

trabajan de forma sincronizada en relación a los propósitos de la organización. Especialmente para las compañías comprendidas en el rubro de los servicios. Después de todo, debe entenderse que cada empleado se enfrenta a un trabajo rutinario; por lo tanto, puede dar origen a causar aburrimiento (Bangun et al., 2022). Es por ello, el trabajo debe considerar realizar acciones, dentro de ellas, la innovación y rotación de personal.

De igual importancia, indicaron que el desempeño está influenciado por 3 factores: capacidad, motivación y oportunidad (Bahri et al., 2020). En ese sentido, el desempeño será mejor, si la capacidad y motivación es alta y tienen suficientes oportunidades para realizar el trabajo. Por otro lado, sustentan los elementos que influyen en el desempeño son factores internos (individuales) y externos (organización y entorno). Es decir, si existe debilidad en los factores individuales y los factores externos no apoyan, se convierten estos en causa de bajo rendimiento (Bahri et al., 2020). De la misma forma, Bala et al. (2021) destacan la importancia de los sistemas empresariales en el desempeño de los trabajadores. Debido a que después de examinar la implementación de los sistemas empresariales, estos mejoraron las relaciones interpersonales de los trabajadores a lo largo del tiempo.

En efecto las dimensiones trabajadas para la variable desempeño laboral se encuentran: la iniciativa laboral, trabajo en equipo y calidad de trabajo.

Para empezar, la dimensión iniciativa laboral, Tejada et al. (2020) mencionan: Es comprendida como la cualidad individual para anticipar a un determinado equipo de trabajo, actuando, tomando decisiones o resolviendo una situación a través de conductas dinámicas, capaces y persistentes con el propósito de contribuir a los objetivos de una organización. Del mismo modo, Wihler et al. (2017) concluyen: la iniciativa laboral comprende las tareas ejecutadas a través de procesos formales e informales de la organización en bien de apoyar al cumplimiento de los planes estratégicos.

Seguidamente, la dimensión trabajo en equipo, comprende un conjunto de actividades donde un grupo de personas interactúan de forma sistematizada con sus conocimientos y habilidades, y estas fusionan sus capacidades para conseguir un objetivo común (Rangel-Carreño, Lugo-Garzón y Calderón, 2018). Igualmente, Quezada-Rodríguez et al. (2020) explican: Esta dimensión es la coalición de un grupo de trabajadores que practican sinergias para lograr un propósito en común.

Por último, la calidad de trabajo, según Muñoz de Bustillo et al.(2009, como se citó en Bayona, 2018) explican que la calidad de trabajo facilita la contribución a la calidad de vida y a propiciar en el trabajador destrezas y habilidades a escala individual y grupal. Paralelamente, al evidenciar ciertos aspectos de calidad en el trabajo de forma positiva, esta proporciona a las características de los trabajadores un componente psicológico que permite reducir la disonancia

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

cognitiva. Por otra parte, Rodríguez-Maruland y Lechuga-Cardozo (2019) manifiestan, la calidad del trabajo corresponde al esfuerzo laboral realizado por un trabajador.

MATERIALES Y MÉTODOS

Por su parte, la investigación es de tipo básica según su finalidad, debido a que busca servir de base para próximas investigaciones y, el alcance es correlacional, porque averigua el comportamiento de una variable según la otra; dentro del enfoque cuantitativo (Arias y Covinos, 2021).Por otro lado, la población la conformaron 103 colaboradores. Asimismo, la muestra fue censal.

Dentro del marco del instrumento de investigación, consideró un cuestionario para cada una de las variables. El primero, sobre clima organizacional, comprendió 15 ítems con 3 dimensiones: comunicación, reconocimiento y entorno físico. Por otro lado, el cuestionario del desempeño laboral consideró 3 dimensiones: iniciativa laboral, trabajo en equipo y calidad de trabajo.

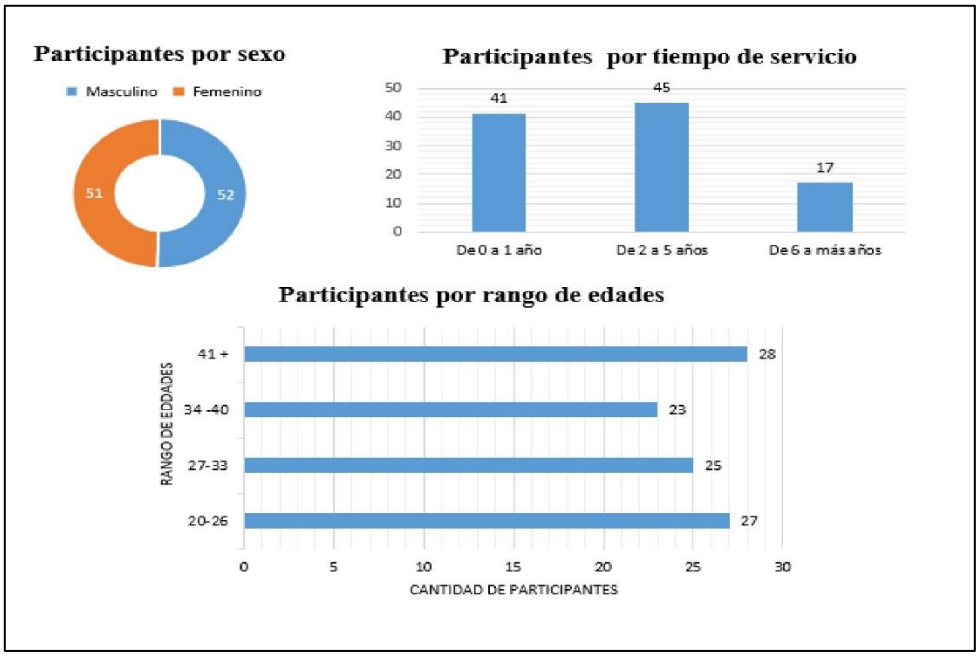
El proceso de validez buscó la conformidad de tres jueces participantes. También, para la confiabilidad se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach, donde se halló el valor Alfa=0,749 para clima organizacional y Alfa=0,746 para el desempeño laboral. Para el procesamiento de datos comprendió 3 grandes actos; el primero, tratamiento estadístico descriptivo; en segundo lugar, tratamiento de datos inferenciales. Por último, comprendió argumentar los resultados por medio de la discusión para terminar con las conclusiones.

RESULTADOS

En relación a la figura 1, las características de los participantes en la encuesta fueron equitativas entre ambos sexos. Por otro lado, en el tiempo de servicio, la escala mayor estuvo en el rango de 2 a 5 años. Para el rango de edades, la mayor cantidad de ellos fue de 41 años a más.

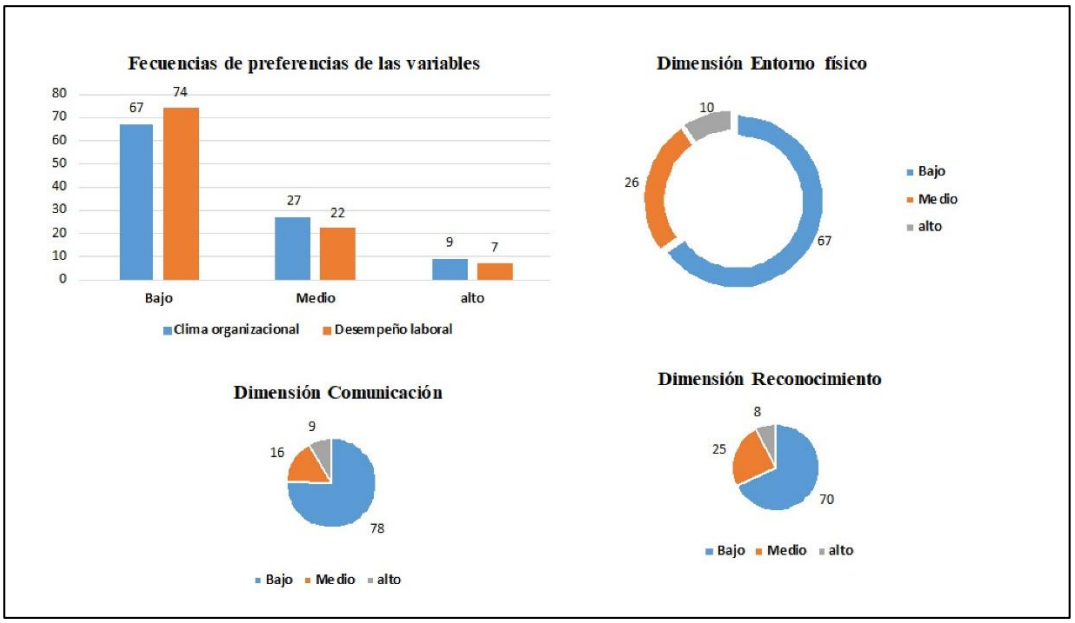
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Figura 1: Datos de los participantes



En la figura 2 en las preferencias de las variables, ambas estuvieron en la escala bajo con mayor frecuencia, mientras la escala alto fue menor. Además, las dimensiones: entorno físico, comunicación y reconocimiento, todas ellas tuvieron frecuencias mayores en el nivel bajo y menores en el nivel alto.

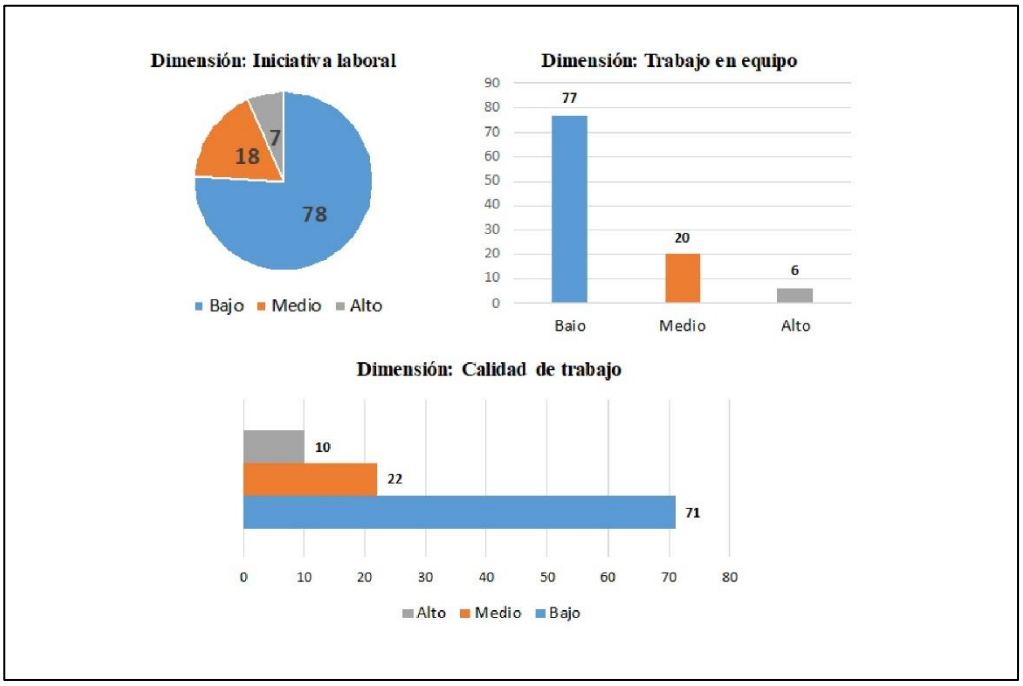
Figura 2: Frecuencias de las variables y dimensiones de las relaciones



.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Figura 3: Frecuencias de las dimensiones de la variable 2



Los datos representados en la figura 3 sobre las dimensiones de la variable desempeño laboral indican que todas ellas presentaron frecuencias mayores en la escala bajo y valores menores en la escala alto.

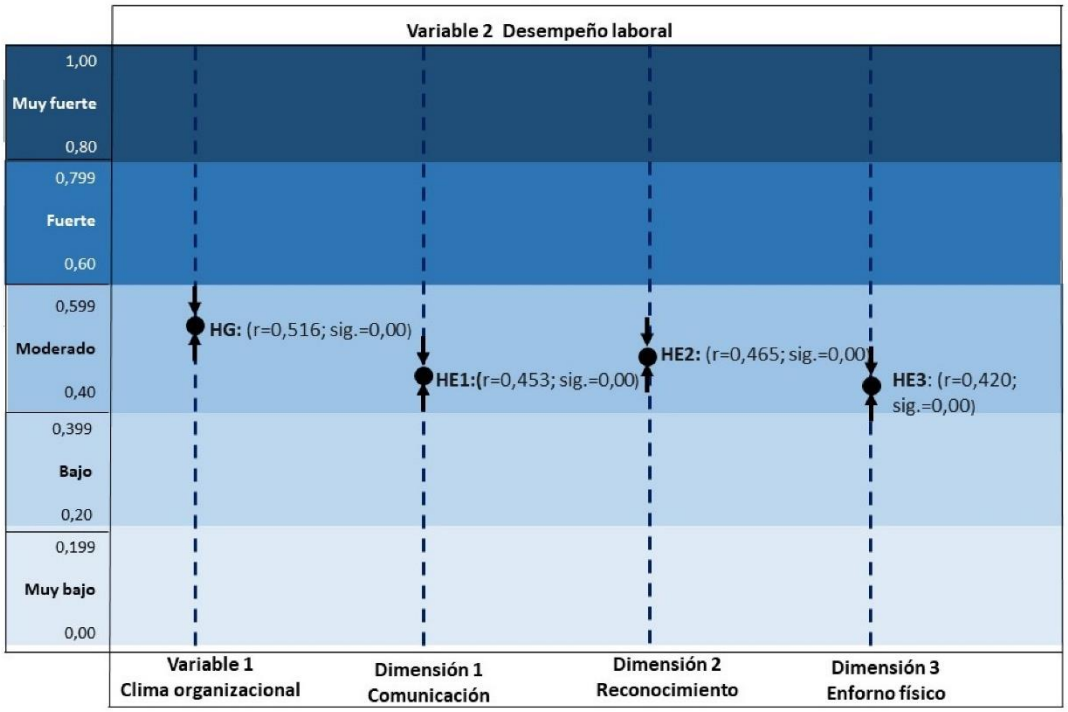
Para los resultados inferenciales, las variables y dimensiones involucradas en las relaciones de la presente investigación fueron sometidas a la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, hallando valores de las significancias menores a 0,05. En consecuencia, los datos no tienen distribución normal. En ese sentido, para la contrastación de las hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Con respecto a la definición de las hipótesis, todas ellas consideraron inicialmente a la expresión "Existe relación directa y significativa entre" para luego enlazar sus elementos de variables y/o dimensiones y culminar con la expresión "en una empresa inmobiliaria (Lima-Perú), 2022". En ese sentido, en la hipótesis general se consideró la variable clima organizacional y desempeño laboral. A continuación, para las hipótesis específicas, se asoció las dimensiones de la variable clima organizacional: comunicación, reconocimiento y entorno físico con la variable desempeño laboral.

En la figura 4, se observa en la parte inferior la variable 1: Clima organizacional con sus respectivas dimensiones y en la parte superior la variable 2: Desempeño laboral y verticalmente se ubica la escala de valoración extraída de (Iklila, 2020). Donde los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman son representados ubicándose todos ellos en el nivel moderado para todas las relaciones consideradas en este estudio.

Figura 4: Resultados de contrastación de hipótesis

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis



Nota. La escala para la correlación fue extraída de (Iklila, 2020). Además, las etiquetas se identifican de la siguiente manera, HG: Hipótesis general, HE1: Hipótesis específica 1, HE2: Hipótesis específica 2 y HE3: Hipótesis específica 3.

DISCUSIÓN

En función al presente estudio, éste ha tenido a bien considerar la relación de las variables clima organizacional y desempeño laboral, quienes presentaron una correlación moderada. Igualmente, mostraron resultados similares los antecedentes internacionales donde analizaron la correspondencia entre las dos variables, obteniendo en el coeficiente de correlación valores desde la calificación baja hasta fuerte. Estos resultados son avalados porque el mantenimiento del clima organizacional facilita retener a los clientes; además, el fortalecimiento al talento humano genera crecimiento (Paredes y Quiroz, 2021). Del mismo modo, darle importancia al liderazgo también genera buen ambiente en las variables de estudio (Rodríguez, 2019). Paralelamente, evaluar la variable clima organizacional de una entidad, es como medir la temperatura para saber el estado de la salud organizacional (Gonzáles, 2020).

Dentro del contexto de los antecedentes nacionales 3 investigaciones en su factor de correlación estuvieron por encima de (p>0,60), mayores al de esta investigación, esto quiere decir en la escala fuerte (Muñoz, 2018; Altez y Arias, 2019; Barboza et al., 2021). Además. los resultados se sustentan destacando dos aspectos, la motivación y el conocimiento de tareas para logran un buen clima y desempeño laboral (Muñoz, 2018). A su vez, obtener información de parte de los colaboradores del clima organizacional permite saber el estado de la empresa y al mismo tiempo del colaborador (Altez y Arias, 2019). También, los trabajadores presentaron mayor interés en progresar cuando reciben de parte de la administración reconocimientos (Barboza et al., 2021).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Cabe indicar, en la relación de la dimensión comunicación y desempeño laboral fue moderada. En ese sentido, Daza et al. (2021) quienes trabajaron con la variable clima organizacional en 4 entidades colombianas, identificaron que: uno de los factores importantes es la comunicación como factor relevante en la generación de un buen clima organizacional. Esto es confirmando por Iglesias-Armenteros et al. (2020) quienes afirman: los componentes psicológico, organizacional y comunicación, fortalecen las condiciones eficientes y satisfactorias entre sus miembros. Asimismo, es necesario establecer protocolos y procedimientos para la comunicación a través de los medios tecnológicos (Iftikhar et al., 2021) resaltando ser un canal de comunicación primordialmente utilizado actualmente.

Con respecto, a la dimensión reconocimiento y desempeño laboral su relación fue moderada. Cabe resaltar la importancia que posee el individuo como eje principal del clima organizacional para reconocerlo por sus buenas acciones (Jeung y Chang, 2021); generando en él compromiso, motivación y empoderamiento con la organización (González, 2021).

Desde la perspectiva de la correspondencia del entorno físico y el desempeño laboral los resultados de ésta se ubicaron en la escala moderada. Por eso, Kumar-Bamel et al. (2013, como se citó en Rožman y Štrukelj, 2021) confirmaron a los recursos físicos, humanos como intangibles que trabajan todos organizados para el cumplimiento del propósito institucional.

Tal y como se ha comprobado, en conclusión este estudio ha detectado que los trabajadores de la empresa inmobiliaria de la presente investigación, mayoritariamente entre 1 a 5 años de tiempo de servicio y con más de 41 años de edad determinaron que la correspondencia entre la variable 1: clima organizacional y la variable 2: desempeño laboral, al igual que, las dimensiones de la primera variable: comunicación, reconocimiento y entorno físico con la segunda variable presentaron una relación directa y significativa, en una escala moderada en todas ellas. Asimismo, independiente cada una de las variables y dimensiones presentaron una percepción baja, pero positiva.

Dentro de las recomendaciones, se sugiere realizar encuestas de manera frecuente para recoger la percepción de los colaboradores y solicitar comentarios individuales y grupales, para así obtener retroalimentación. Además, para mejorar el desempeño laboral se debe realizar evaluaciones de 360 grados, con la finalidad de conocer las cualidades y debilidades de los colaboradores. También, se sugiere implementar estrategias de motivación y comunicación efectiva direccionada a los trabajadores para salvaguardar la credibilidad, generar lealtad y confianza. Del mismo modo, implementar un control en la administración del talento humano para que pueda impactar positivamente en la creación de valor para el cliente; es decir en la mejora de la calidad de su atención. Asimismo, se sugiere designar un área de planeamiento y presupuesto para inversión en

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

mantenimiento de recursos físicos e infraestructura, así como brindar mantenimiento continuo para actualizaciones de sistemas, generando un espacio agradable y cómodo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Altez, E. & Arias, L. E. (2019). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625954

Aragón, N. & Rodríguez, M. A. (2019). *Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en empresa del rubro hotelero - Arequipa 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNSA. http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10717

Arias, J.L & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1.ª Ed.). Lima: Enfoque Consulting E.I.R.L

Agung, E., Abdullanh, T. & Akbar, M. (2017). The influence of academic culture, organizational communication climate, quality of service against customer satisfaction at high school transportation management. *Indonesian Journal of Educational Review, 4*(2), 147-154. https://doi.org/10.21009/IJER.04.02.16

Bangun, W., Anatan, L., & SyelaChrissa. (2022). Organisational Commitment and Organisational Culture to Enhancing of Job Performance. *Multicultural education, 8*(3), 175-181. https://doi.org/10.5281/zenodo.6355251

Bala, H., Venkatesh, V., Ganster, D. C., & Rai, A. (2021). How does an enterprise system implementation change interpersonal relationships in organizations Industrial *Management & Data Systems*, *121*(8), 1824-1847. https://doi.org/10.1108/IMDS-06-2020-0380

Barboza, S., Rivera, R. & Peralta, Y. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. *Revista Pakamuros, 9*(1), 92-101. https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.166

Berriel, M.E. (2021). *Entorno físico del espacio de trabajo y su impacto en el clima laboral de las organizaciones en México* [Tesis de licenciatura, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. Repositorio Institucional BUAP. https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/14662

Bermejo-Salmon, M., Suárez-Caimary, I. L., & Salazar-Danger, M. (2022). El clima laboral en el contexto organizacional. *Ciencias Holguín, 28*(3). 1-11 https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181572159004

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Bayona, J.A. (2018). Revisión de conceptos asociados a la calidad del trabajo. https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/35136/Revisi%C3%B3n%20de%20conceptos%20asociados%20a%20la%20calidad%20del%20trabajo.pdf?sequence=6

Bahri S., Situmorang, B. & Hutasuhut, E. (2020). The influence of organizational culture, self-efficacy, work motivation and job satisfaction on the performance of umn al-washliyah lecturers in medan. *Jurnal Ilmiah Teunuleh The International Journal of Social Sciences, 1*(2), 2746-4393. https://doi.org/ 10.51612/teunuleh.v1i2.20

Charry, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción, 9*(1), 25-34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.

Chiang-Vega, M., Hidalgo-Ortiz, J. P., & Gómez-Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, *11*(22), 347-362. https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10

Damayanti, D., Rimadias. S., Grace, M., Sunarsi, D., Kosasih, & Vemmi, R. R. (2021). Peran Work Overload, Work Environment, Work Family Conflict & Work Stress Terhadap Job Performance. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 7*(3), 192-206. https://doi.org/10.5281/zenodo.5044930

Daza, A., Beltrán, L. d. J. & Silva, W. J. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe Colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, *29*(1), 65-76. https://doi.org/10.18359/rfce.4233

Dench (2021, junio 18). El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta. *El comercio*. https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/

González, N. G. (2021). Estilos de liderazgo y clima organizacional percibido por el personal de enfermería de un hospital público de la ciudad de Bahía Blanca. *Salud, Ciencia y Tecnología*, *1*(5), 1-10. https://doi.org/10.56294/saludcyt20215

González, D. I. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato] Repositorio UTA. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31523/1/06%20ADP.pdf

Guerra, L. V. (2021). *Influencia de la cultura y clima organizacional en el desempeño laboral según los colaboradores Millennials, Perú -2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener] Repositorio UWIENER. https://hdl.handle.net/20.500.13053/4895

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Infobae (25 abril 2019). Clima laboral: según una encuesta, el 54% de las personas no se siente cómoda en el trabajo. https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/

Iglesias-Armenteros, A., Torres-Esperón J. & Mora-Pérez Y. (2020). Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur*, *18*(6), 1189-1197. http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4567

Iftikhar, M., Qureshi, M. I., Qayyum, S., Fatima, I., Sriyanto, S., Indrianti, Y., Khan, A. & Dana, L.P. (2021). Impact of Multifaceted Workplace Bullying on the Relationships between Technology Usage, Organisational Climate and Employee Physical and Emotional Health. *International Journal of Envivonmental Research and Public Health 2021, 18*(6), 3207-3226. https://doi.org/10.3390/ijerph18063207

Iklila, R (2020). Correlation of level of education and working experience on the performance of civil servants on civil service personnel agency, education and training banjarbaru, indonesia. *European Journal of Human Resource Management Studies, 3(2)*. https://doi.org/10.5281/zenodo.3607051

Jeung, D. Y., & Chang, S. J. (2021). Moderating Effects of Organizational Climate on the Relationship between Emotional Labor and Burnout among Korean Firefighters. *Int. J. Environ. Res. Public Health, 18*(3), 914-926. https://doi.org/10.3390/ijerph18030914

Luna, O. Y., Ronald, C., & Andrade, F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeños de educación en el Ecuador. Revista Universidad y Sociedad, 11(5), pp. 327-335. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500327&lng=es&tlng=es.

Mendropa, K. A. (2018). Effect of Work Motivation and Discipline on Employee Performance of PT. Pos Indonesia Lubuk Pakam. *Journal of Management Science (JMAS)*, *1*(4), 93-97. http://exsys.iocspublisher.org/index.php/JMAS

Muñoz, M. R. (2018). *Relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora inmobiliaria Rio Huallaga S.A.C*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1281?show=full

Nahar, B., Indratjahyo, H., & Guswandi (2020). The influence of organizational culture and organizational commitment to employee performance through job satisfaction at pt. Seoilindo Primatama Bekasi. *International Journal of Business and Social Science Research*, 1(1), 7–16. https://doi.org/10.47742/ijbssr.v1n1p2

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022). *Transición digital, cambio tecnológico y políticas de desarrollo productivo en ALC: Desafíos y oportunidades. Lima: OIT, Oficina Regional para América Latina y el Caribe, 2022. Productividad laboral, digitalización, empresas sostenibles, innovación, formación profesional, América Latina*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_847153.pdf

Paredes, P. R. & Quiroz, J. G. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregório*. 46(1), 83-95. https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1746

Pantoja-Pantoja, A. K., Navarrete-Acosta, A. P., Zambrano-Guerrero, C. A. & Matabanchoy-Tulcan, S. M. (2020). Relación entre clima organizacional y violencia laboral en funcionarios de una universidad pública. *Universidad y Salud, 22*(2), 137-147. https://doi.org/10.22267/rus.202202.185

Quezada-Rodríguez, M. R; Quevedo-Barros, M. R. & Torres-Palacios, M. M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia, 5*(3), pp. 748-779. http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920

Rangel-Carreño, T.L. Lugo-Garzón,I.,K., & Calderón, M.E (2018). Revisión bibliográfica equipos de trabajo: enfoque cuantitativo, características e identificación de variables que afectan la eficiencia. Ingeniería Solidaria, 14(24), 1-26. https://doi.org/10.16925/in.v14i24.2164

Rodríguez, T. E. (2019). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Gadmc Colta* [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio UNACH. http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5806

Rodríguez-Marulanda, K. P., & Lechuga-Cardozo, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, (87), 79-101. https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452

Rožman, M., & Štrukelj, T. (2021). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, *34*(1), 775-806. https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1804967

Sagredo, E., & Castelló, A. (2019). Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile. *Actualidades Investigativas en Educación, 19*(2), 1-25. https://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i2.36895

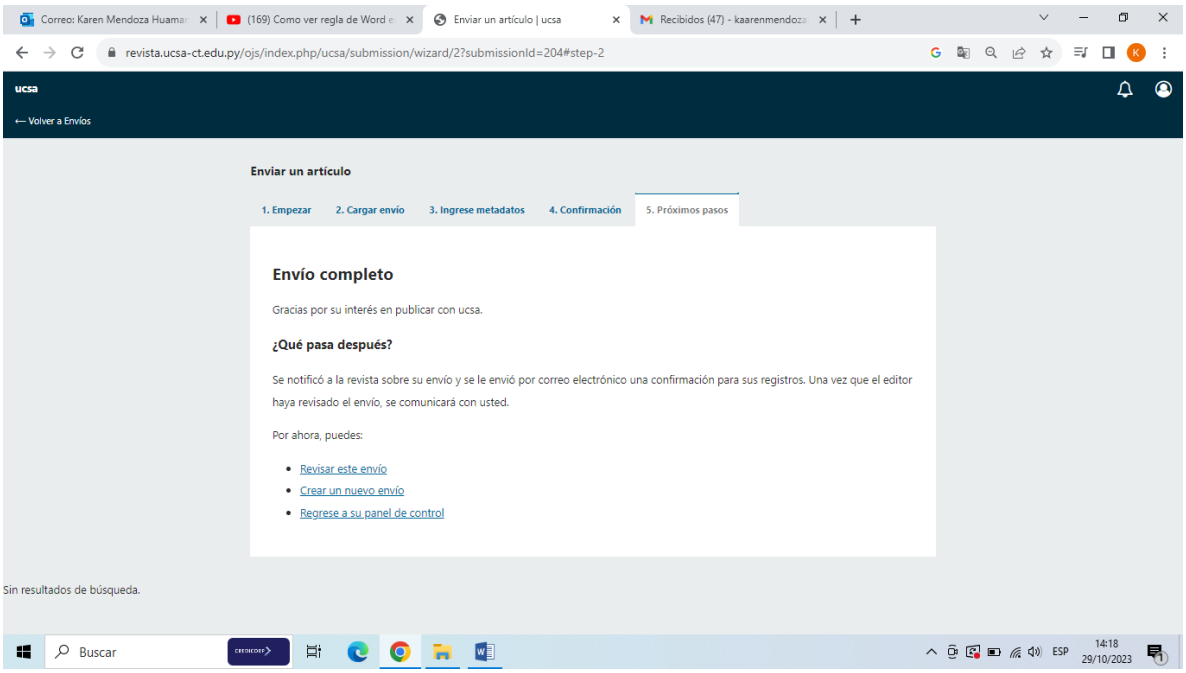
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tejada, J. A., Ramírez , E. S. & Vásquez , M. A. (2020). The Incorporation of People And Labor Performance In Cajamarca. *Departament Académic de Accounting sciences*, *8*(11), 56-63. https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/195/208.

Wihler, A., Blickle, G., Ellen, B. P., Hochwarter, W. A., & Ferris, G. R. (2017). Personal Initiative and Job Performance Evaluations: Role of Political Skill in Opportunity Recognition and Capitalization. *Journal of Management, 43*(5), 1388–1420. https://doi.org/10.1177/

Zapata, C. C. S., Suárez, J., & Arias, D. (2021). Reflexión crítica en torno a los factores organizacionales que moldean el ambiente laboral en las transnacionales Big Four. *Criterio Libre, 19*(35), 341-351. https://www.proquest.com/scholarly-journals/reflexión-crítica-en-torno-los-factores/docview/2630532835/se-2

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis


Correo: Karen Mendoza Huaman
(169) Como ver regla de Word e
Enviar un artículo | ucsa
Recibidos (47) - kaarenmendoza
revista.ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/submission/wizard/2?submissionId=204#step-2
ucsa
← Volver a Envíos
Enviar un artículo
1. Empezar
2. Cargar envío
3. Ingrese metadatos
4. Confirmación
5. Próximos pasos
Envío completo
Gracias por su interés en publicar con ucsa.
¿Qué pasa después?
Se notificó a la revista sobre su envío y se le envió por correo electrónico una confirmación para sus registros. Una vez que el editor haya revisado el envío, se comunicará con usted.
Por ahora, puedes:
Revisar este envío
Crear un nuevo envío
Regrese a su panel de control
Sin resultados de búsqueda.
Buscar
ESP
14:18
29/10/2023

ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DEL ASESOR DE TESIS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE FACULTAD N° 011-DAFCE-RI-U.CIENTIFICA/VILLA-2023

Lima, 28 de abril de 2023

VISTO:

Los informes de revisión independiente académica y de exoneración del Comité de Ética por parte del responsable de investigación del proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Facultad de la Carrera de Administración de Empresas

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pre/posgrado para obtener el título profesional/ grado académico de Maestro/ grado académico de Doctor en la Facultad de Ciencias Empresariales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

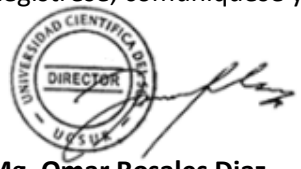
Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de Negocios

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Carrera Administración de Empresas y nombrar asesor para el desarrollo de tesis de lo que se indica en la siguiente tabla:

CARRERA	ALUMNO	TITULO DE TESIS	ASESOR
Administración de Empresas	GLADYS HOSTIA CONDORI KAREN MILAGROS MENDOZA HUAMÁN	"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA INMOBILIARIA (LIMA-PERÚ), 2022"	ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA

Regístrese, comuníquese y archívese,



Mg. Omar Rosales Diaz
Decano de Negocios
Administración de Empresas | Marketing y Administración | Administración de Negocios Internacionales