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 trabajadores que residen en el distrito de Lurín- Perú, 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Angie Lily Taboada Monja (0000-0001-6051-2460)

Asesor:

Ana Cecilia Napan Yactayo (0000-0002-5754-8355)

Lima- Perú

2024

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 4 de mayo de 2024

Los integrantes del Jurado de tesis:

| | |
|---|---|
| Presidente | **OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO** |
| Miembro 1 | **WILDER OSWALDO JIMENEZ RIVERA** |
| Miembro 2 | **FELIX JOSE COLINA YSEA** |

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
**"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES QUE RESIDEN EN EL DISTRITO DE LURÍN- PERÚ, 2022"**

Presentado por el(la) bachiller.
**ANGIE LILY TABOADA MONJA**

Para optar al título profesional de
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Asesorado(a) por:
**ANA CECILIA NAPAN YACTAYO**

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: | **ANGIE LILY TABOADA MONJA** | | |
| Nota (en letras): | Diecisiete | | |
| Aprobado () | Aprobado - Muy buena ( x) | Aprobado - Sobresaliente ( ) | Desaprobado ( ) |

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
***Presidente(a) del Jurado***

ANA CECILIA NAPAN YACTAYO
***Asesor(a)***

WILDER OSWALDO JIMENEZ RIVERA
***Miembro 1***

FELIX JOSE COLINA YSEA
***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**

Lima, 13 de junio del 2024

Dr. Carlos Zavalaga Reyes
**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación**
**Universidad Científica del Sur**
**Presente. –**

De nuestra consideración,

Yo: Angie Lily, Taboada Monja, egresada de la carrera de Administración de empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con la asesora de tesis Ana Cecilia Napan Yactayo, declaramos que este informe final de tesis titulado: "Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores que residen en el distrito de Lurín- Perú, 2022", sustentado para obtener el título de Licenciatura 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 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, que afirmo 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: 70482143**



**Firma del asesor de tesis**
**DNI: 10066547**

**INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD**

**Título del documento evaluado.** Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores que residen en el distrito de Lurín- Perú, 2022

**Autores.** Angie Lily Taboada Monja

**Mecanismo de revisión de originalidad.** Evaluación con Turnitin (ID 2412610876).

**Resultado de la evaluación.** 4%

**Revisado por.** Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

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

---



# "Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores que residen en el distrito de Lurín- Perú, 2022"

# "Organizational Climate and Work Performance in Workers Residing in the District of Lurin- Peru, 2022"

Angie Lily Taboada Monja

100037510@cientifica.edu.pe

ORCID 0000-0001-6051-2460

Universidad Científica del Sur, Lima Perú.

Ana Cecilia Napán Yactayo

anapan@cientifica.edu.pe

ORCID 0000-0002-5754-8355

Universidad Científica del Sur, Lima Perú.

## Resumen

En la presente investigación se expone un análisis que determina la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los profesionales que residen en el distrito de Lurín - Lima, teniendo en cuenta la perspectiva que el mundo sufrió muchos cambios en diferentes aspectos incluso en el laboral. Para ello se parte de una investigación de diseño no experimental, de carácter aplicado y nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo, utilizando una muestra de 304 profesionales. Con lo antes expuesto se concluye que existe una correlación moderada y que el ambiente de trabajo aún no es del todo grato, los integrantes de los equipos no siempre están al mismo nivel de compromiso y conocimiento para el desarrollo de acciones propuestas, y la comunicación que se mantiene es en ocasiones informal.

**Palabras Claves:** Clima Organizacional, Desempeño laboral, Trabajo, Rendimiento laboral.

## Abstract

In the present investigation, an analysis is presented that determines the relationship between organizational climate and work performance of professionals residing in the district of Lurín - Lima, taking into account the perspective that the world suffered many changes in different aspects, including work. To do this, we start from a non-experimental research design, of applied nature and correlational level, with a quantitative approach, using a sample of 304 professionals. With the above, it is concluded that there is a moderate correlation and that the work environment is still not entirely pleasant, the team members are not always at the same

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

level of commitment and knowledge for the development of proposed actions, and the communication that It remains informal at times.

**Key Words:** Organizational Climate, Work Performance, Work, Labor performance.

**Clasificación JEL: J00, J2, J24**

## 1. INTRODUCCIÓN

En el ámbito laboral es necesario que los colaboradores se desarrollen no solo en un ambiente cómodo sino además que las relaciones sean gratas entre pares y con los directivos, esta convivencia sana asegura el logro de objetivos y una buena productividad empresarial y es conocida como el desarrollo de un buen clima organizacional que viene a ser la percepción global y subjetiva que se han formado los colaboradores con respecto a su ambiente de trabajo (Garcia et al., 2021). Trabajar en un buen clima organizacional armonioso potencia los resultados de la empresa, hace que las personas trabajen con una mayor satisfacción y hagan suyos los objetivos organizacionales (Ronco, 2020). El clima organizacional hace énfasis a aspectos y propiedades del ambiente laboral que pueden ser observadas o también en base a las experiencias cotidianas de los miembros que integran una empresa (Chiavenato, 2019). El ambiente laboral tiene relación con el clima organizacional y se forma en base a las condiciones de trabajo como los beneficios, remuneración, ambiente de trabajo, relaciones interpersonales a las que están sujetos los colaboradores. Estas condiciones pueden generar diferentes sensaciones en los miembros que integran la empresa. Por lo tanto, se debe explicitar las condiciones de trabajo al inicio del proceso de selección del personal (Santamaría 2020).

En este contexto se hace imprescindible valorar el desempeño laboral, el cómo medir la eficiencia, productividad y efectividad de un empleado en su trabajo, la capacidad y habilidad que tiene para llevar a cabo las tareas y responsabilidades asignadas en su puesto laboral. Para la Administración científica (siglo XX), el énfasis estaba en maximizar la producción y como realizaban los trabajadores su labor analizando de los procesos laborales. La teoría de establecimiento de metas influye en la motivación y el rendimiento humano como base para comprender cómo fijar metas específicas e influir en el desempeño laboral y en la motivación es trascendente (Locke, 1970). Es importante medir el desempeño en función de los resultados y contribuciones que un empleado realiza a una organización (Drucker, 1998). No se debe dejar de mencionar que las habilidades emocionales y sociales de un individuo también impactan significativamente en su desempeño laboral (Goleman, 2000). Potenciar el rendimiento a través del desarrollo de fortalezas individuales en lugar de centrarse en las debilidades favorece la gestión del talento (Fínez, 2016).

En la etapa posterior a la pandemia, la crisis en los mercados laborales de América Latina y el Caribe ha resaltado deficiencias importantes en términos de empleo digno que ya existían. Esta crisis ha generado cambios significativos y sin precedentes en la fuerza laboral, lo que ha resultado en un impacto menos severo en la tasa de desempleo de lo anticipado inicialmente. Sin embargo, la situación es preocupante debido a que los impactos han sido

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

desiguales, exacerbando las disparidades en términos de empleo e ingresos. Además, la recuperación del empleo ha estado liderada por el sector informal. (Mauricio, 2021).

En pandemia diversas empresas no funcionaron físicamente, el teletrabajo asumió el rol de nuevo clima organizacional, sin embargo, las relaciones interpersonales, la comunicación y el intercambio, básicas en este proceso no se dieron en muchos casos, por este motivo el clima organizacional actualmente ha tomado relevancia ya que varias de las empresas vieron afectado este factor debido a que tuvieron que trabajar de manera remota, alejándose del ambiente laboral al que estaban acostumbrados (Benavides y Silva-Peñaherrera, 2022). Brynjolfsson et al. (2020) en su análisis relevante sobre los impactos del teletrabajo, resaltaron que, si bien el teletrabajo proporciona flexibilidad, también puede presentar desafíos significativos en términos de colaboración y comunicación, lo que a su vez puede afectar la productividad de las empresas.

En su mayoría las empresas peruanas esperaban un buen desempeño por parte de sus colaboradores, debido a que dependen de ellos para poder surgir nuevamente después de pandemia (Deloitte, 2021). Un estudio poblacional encontró que, de una muestra determinada tan solo el 31% de colaboradores se siente en un entorno que le brindan confianza. Mientras que el 8% manifiesta sentir timidez al querer intervenir y dar una nueva idea, y el 6% restante continuamente siente pánico cuando tiene un problema o quiere hacer una consulta. Lo que evidencia que estos factores son relevantes en las organizaciones y afectan el desempeño laboral que resulta perjudicado a causa de la falta de atención en aspectos claves para el desarrollo del trabajo, ya que todo colaborador requiere no solamente un ambiente grato si no buenas relaciones interpersonales para producir con satisfacción y desarrollar sus labores encomendadas (Gestión, 2021).

Empresas como Interbank realizaron acciones convenientes que impulsaron el equilibrio personal y profesional de sus colaboradores, garantizando un ambiente de confianza y buenos resultados tanto para los trabajadores como para la empresa. Un clima organizacional armonioso muestra buenos resultados, por ende, se cubre las expectativas de desempeño en las distintas áreas (Great Place To Work, 2021)

Según CPI (2022) el distrito de Lurín cuenta con 100.1 miles de habitantes entre ellos hombres, mujeres niños y personas adultas. Alberga distintas empresas en la zona industrial ya que representa la principal actividad en el distrito. Además, tiene presencia de centros comerciales y el sector bancario a través de sus oficinas.

Los profesionales del distrito que laboran en distintas empresas han percibido, a raíz de la pandemia, dificultades como la incapacidad para llegar a un acuerdo en las distintas áreas, lo que genera conflictos interpersonales e individualismos, además, pueden percibir la falta de proactividad para el cumplimiento de los objetivos, ligado a la insatisfacción por cambios organizacionales en las distintas áreas. Asimismo, al personal le está costando adaptarse a la comunicación corporativa, ya que en pandemia perduro la comunicación informal. Tomando en cuenta la investigación realizada por Huamán (2021) la cual señala que a raíz de la pandemia se identificaron problemas ligados al trabajo remoto en los colaboradores de la Dirección General de trabajo – MTPE, como los mencionados anteriormente y además que estos tenían

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

influencia directa en las acciones y comportamientos del personal. Es por ello que se plantea el estudio para buscar evidencia si en el distrito de Lurín los trabajadores identifican que el comportamiento organizacional tiene influencia en su desempeño.

Este análisis resultó fundamental para reconocer los elementos que interfieren de un clima organizacional positivo y cómo estas actitudes positivas impactan en el rendimiento laboral, de manera que las empresas puedan considerarlo al planificar para lograr un ambiente laboral óptimo.

**Antecedentes**

Rosales y Salazar (2020) indagaron sobre los elementos que componen el ambiente laboral y cómo estos se relacionan con el rendimiento de los empleados, concluyendo que estos interactúan entre sí para lograr resultados favorables sin afectar la productividad de la empresa. Por otro lado, Moreno et al. (2022) analizaron la importancia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores, llegando a la conclusión de que es crucial considerar esta variable como indicador del rendimiento laboral en las Mipymes. En la misma línea Quezada et al. 2020, examinó el rendimiento laboral de una Municipalidad, centrándose en la sinergia del equipo y los procesos comunicativos. A partir de una muestra de 78 empleados públicos que trabajan en el Gobierno Municipal de Girón, concluyendo que es preciso el mejoramiento de los equipos de trabajo dentro de la institución. Asimismo, Mamani et al. (2023) examinaron cómo el engagement y sentirse bien en el trabajo influyen en como el empleado realiza la labor. Los resultados indicaron un efecto positivo tanto del compromiso con la organización como de la satisfacción en el desempeño de los trabajadores. Además, se observó que los componentes del compromiso y la satisfacción laboral actúan como mediadores en la mejora continua del desempeño laboral. Palma et al. (2023) llevaron a cabo un análisis de la situación del clima organizacional y el rendimiento laboral en 50 empresas públicas de América Latina. Sus hallazgos indican que más del 60% de estas empresas presentan deficiencias que obstaculizan el cumplimiento de sus objetivos, incluso llegando al punto de enfrentar crisis. Del mismo modo, Paredes y Quiroz (2021) buscaron hallar la relación entre el CO y el DL en los supermercados en Ecuador, concluyendo que estas cadenas son conscientes de la importancia de mantener un buen clima organizacional. Burbano et al. (2022) plantearon que es importante desarrollar la interacción entre los miembros de una organización para generar un ambiente laboral adecuado.

Flores (2023) concluyó que en su mayoría los trabajadores de la Agropecuaria Ransa consideran que nunca existe un buen clima organizacional debido a que la empresa no ha aplicado estrategias y actividades que contribuyan a mejorar esa percepción y por ende esto se manifiesta en el desempeño de los colaboradores. Por otra parte, Mestas et al. (2021) investigaron el talento humano en relación con el desempeño laboral en 200 empleados de la Municipio Provincial de San Román. Sus conclusiones indicaron que la selección de personal tiene una influencia moderadamente positiva en la calidad del trabajo. Mendoza (2021) evaluó como el CO y se relaciona con el DL en una compañía de capacitación, concluyendo que estas variables están interrelacionadas y es esencial considerarlas para mejorar continuamente el ambiente de trabajo. Vidal y Criollo (2023) investigaron la relación entre el CO y el DL, los estudios revelaron que la primera variable incide significativamente en el desempeño laboral,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

y que el compromiso afectivo tiende a ser más pronunciado en los grupos etarios con mayor antigüedad en la organización. Romaní (2022) buscó determinar la relación entre el ambiente de la organización y el performance del empleado en el sistema móvil de urgencia en Ucayali concluyendo que los miembros consideran que en la organización es regularmente bueno el ambiente laboral al igual que el desempeño laboral. Castro et al. (2023) establecieron la relación entre el desempeño la comunicación interna en una institución policial, concluyendo que los patrones de comunicación, las barreras comunicativas y la retroalimentación deben interactuar de manera favorable. Durand et al. (2023) investigaron como las formas de comunicación dentro de la organización y los resultados laborales en empleados del sector de los centros de llamadas en Lima - 2023. Sus hallazgos indicaron que una comunicación clara entre el líder y el colaborador, y viceversa, conlleva a un mejor desempeño en el trabajo.

En este proceso investigativo se planteó la siguiente interrogante ¿De qué manera el Clima organizacional se relaciona con el Desempeño laboral en trabajadores que residen en el distrito de Lurín -Perú, 2022?

Para dar respuesta a esta pregunta se consideró la hipótesis general consignando que existe relación entre las variables objeto de estudio en trabajadores que residen en el distrito de Lurín -Perú, 2022. Del mismo modo se buscó determinar si CO se relaciona significativamente con el DL en trabajadores que residen en el distrito de Lurín -Perú, 2022.

## 2. MARCO TEORICO

### Clima organizacional

El clima organizacional percibe e interpreta a los trabajadores dentro de su entorno, termina influyendo en la manera de actuar, desarrollar sus actividades y relacionarse con los demás (Chiavenato, 2019). Las personas analizan el entorno, pero no es una construcción individual, sino grupal que corresponde a los factores sociales y cognitivos de las organizaciones. Esta construcción de la percepción en el entorno laboral se da de manera grupal, debido a que los individuos toman como referencia comportamientos y conocimientos de la realidad social de su entorno. Evaluar el clima organizacional ayuda a establecer estrategias organizacionales para alcanzar los objetivos planificados a largo plazo. Asimismo, brinda a los directivos un panorama del futuro de la organización.

### DIMENSIONES

*Trabajo en equipo*

En las organizaciones cada vez es necesario mejorar el rendimiento de sus miembros y relaciones del entorno laboral. Para lo cual es indispensable trabajar en equipo fomentando fidelidad, confianza y compromiso. Durán (2018) comenta que el trabajo en equipo en el cual todos los miembros se involucran, muestra el desempeño de las personas, en el que las actividades se orientan a mejorar la eficiencia operativa. Para lograr que los colaboradores cooperen y trabajen a gusto, Chiavenato (2019) indica que el trabajo en equipo debe basarse en relaciones afectivas y vínculos personales entre las personas de una misma organización, para lo cual, es fundamental incorporar en la planificación de la empresa actividades de integración que afiancen las relaciones laborales entre los colaboradores.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Compromiso y pertenencia

Cuando un trabajador muestra identificación y pertenencia, dando importancia a su trabajo, a la utilidad de las funciones y tareas que desempeña, entonces está desarrollando compromiso con la organización (Infante, 2018). Se considera entonces que la asignación de funciones es uno de los factores determinantes para que un miembro de la empresa se sienta realmente comprometido, de tal modo que realice sus actividades con satisfacción.

En el compromiso organizacional Robbins et al., (2017) afirma que un empleado experimenta una profunda afinidad con la entidad en la que labora, lo que le impulsa a querer seguir formando parte de ella. El vínculo emocional hacia la organización y la fe en sus principios constituyen el máximo nivel de dedicación por parte del personal. Es necesario hacer partícipes a los trabajadores de la construcción de objetivos, de manera que sientan propio el logro de cada uno de ellos.

*Comunicación corporativa*

Para Miranda (2018), la comunicación corporativa pretende ser la comunicación establecida en las organizaciones para dialogar con sus grupos de interés internos y externos en términos de calidad para cumplir con los objetivos. Este tipo de comunicación es ideal para poder relacionarse entre los grupos de interés y emitir información importante y relevante, debido a que se da mediante canales formales. A partir de ello los colaboradores pueden buscar estrategias de mejora y aportar de manera significativa en su área de trabajo.

## 2.2 Desempeño laboral

Según Toro (2002, citato por Boada, 2019), el desempeño es el conjunto de acciones que un colaborador efectúa con el fin de cumplir una meta. En las empresas se desarrollan diferentes acciones, tareas y labores en las que sus miembros deben desempeñarse, buscando incidir en los resultados de la empresa de manera positiva. Según Robbins et al. (2017) las personas que se sienten más contentas con sus labores tienden a rendir mejor, y las compañías con una mayor cantidad de empleados felices suelen ser más eficientes en comparación con aquellas con una baja satisfacción laboral entre su personal. Para lograr que las personas se sientan satisfechas en su centro de trabajo es necesario brindarles estabilidad laboral, oportunidades de crecimiento profesional y equilibrio entre su vida personal y profesional.

Según Palaci (2010, como se citó en Serpa, 2019), el desempeño laboral se relaciona con la contribución a la organización y los aportes a cada miembro, el potencial para acercar a la empresa a conquistar sus objetivos, desarrollando de forma óptima las actividades que favorece a los propósitos de la empresa.

### 2.2.1 DIMENSIONES

*Evaluación*

Para Cuesta (2018) la evaluación permite medir de forma organizada de la efectividad y eficiencia con la que el talento humano realiza sus tareas durante un período específico. Entre los indicadores se consideran la consecución de la realización de los propósitos y el uso correcto de los recursos para un proyecto, buscando alcanzar los mejores resultados para la empresa. Según Wherter & Davis (2011, como se citó en Echevarría, 2018) la evaluación de desempeño calcula el aporte de cada colaborador con la organización. Los aportes que pueda

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

dar cada persona estarán ligados a sus capacidades y habilidades relacionado con las necesidades de su área de trabajo.

*Rendimiento*

Robbins et al. (2018) afirma que el rendimiento laboral es cumplir las metas planteadas haciendo uso correcto de los recursos, en la ejecución de las funciones esenciales en cada una de las áreas de la empresa. Para Gabini (2018) el rendimiento laboral es poner en marcha una serie de actividades primordiales para obtener los propósitos planificados, teniendo en cuenta las competencias y habilidades que poseen los miembros en busca de obtener resultados eficientes.

*Retroalimentación*

Pérez (como se citó en Zambrano, 2020) afirma que la retroalimentación se trata de un proceso en el cual se intercambia información entre dos personas con la finalidad de modificar ciertas acciones detectadas por el remitente en el receptor. Asimismo, permite diseñar estrategias de mejora y corregir dificultades que surgen en las diferentes áreas de la empresa.

Si la persona que brinda la retroalimentación es empática y muestra una actitud positiva logrará construir un clima de confianza a partir de una crítica constructiva (Zapata, 2020). Es fundamental que la retroalimentación se de en un ambiente de escucha donde ambas personas estén dispuestas a dialogar para modificar acciones que han sido detectadas.

## 3. METODOLOGÍA

Se utilizará la investigación básica y un nivel correlacional en busca de medir la relación entre dos conceptos en un contexto particular. Sampieri (2018), afirma que la investigación básica no soluciona problemas inmediatos, sino que más bien constituye una base teórica para otros tipos de investigación. El estudio pertenece al enfoque cuantitativo. Según Neill y Cortez (2018), el enfoque cuantitativo recolecta información en base a conceptos y variables medibles y verificar hipótesis predefinidas, empleando predominantemente mediciones numéricas.

### 3.1 Instrumento

Para levantamiento de información, se empleó la encuesta con el protocolo instrumento de recolección, ambos validados por expertos en el campo. La confiabilidad fue dada por el coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose para el CO un resultado de 0,76 y para la variable DO 0,79. El análisis de los datos involucró tanto estadísticas descriptivas como inferenciales, se realizó una prueba de normalidad y se emplearon estadísticas de frecuencia e inferenciales. Se procesaron datos con el software estadístico IBM SPSS Statistics versión 27.

### 3.2 Muestra

Se utilizó una muestra de 304 profesionales. La selección de los participantes se basó en la información proporcionada por la data Cpi (2022), considerando criterios de inclusión que abarcaban ambos sexos y pertenencia a la Población Económicamente Activa (PEA, 2023) con edades comprendidas entre 18 y 39 años. Durante la investigación, se recopilaron datos confiables; la muestra no estuvo expuesta a ningún tipo de experimento. Además, la recolección de datos fue anónima, garantizando así la protección de la información personal de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

los encuestados. Para el procesamiento de datos se utilizaron los baremos con dos percentiles, esto permitió elaborar la tabla descriptiva cruzada que refleja el nivel de incidencia de las respuestas agrupadas en los tres niveles alto, medio y bajo. A través de la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov se corroboró la no normalidad de datos indicando el uso del Rho de Spearman para determinar las correlaciones en el presente estudio. La investigación presentada es verídica y confiable, para su desarrollo se recolecto información de diversas fuentes y autores reconocidos, que han sido citados y parafraseados de manera correcta siguiendo pautas que conserven su autoría, según el formato APA 7.ª edición. Pues se respeta los derechos de autor y es esencial reconocer como otros autores contribuyen a la investigación, evitando el plagio y autoplagio.

## 4. RESULTADOS

### 4.1 Estadística Descriptiva

**Tabla 1.** Tabla cruzada CO- DL

| | | Desempeño laboral | | | | | | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Bajo | | Medio | | Alto | | | |
| Clima organizacional | Bajo | 2 | 66.7% | 10 | 12% | 0 | 0% | 12 | 4% |
| | Medio | 0 | 33.3% | 51 | 61.4% | 49 | 22.6% | 101 | 33.3% |
| | Alto | 1 | 0% | 22 | 26.5% | 168 | 77.4% | 190 | 62.7% |
| Total | | 3 | 100% | 83 | 100% | 217 | 100% | 303 | 100% |

### 4.2 Estadística Inferencial

**Tabla 2.** Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov[a] | | |
|---|---|---|---|
| | Estadístico | Gl | Sig. |
| Trabajo en equipo | ,306 | 303 | ,000 |
| Compromiso y pertenencia | ,332 | 303 | ,000 |
| Comunicación corporativa | ,279 | 303 | ,000 |
| Clima organizacional | ,393 | 303 | ,000 |
| Evaluación | ,381 | 303 | ,000 |
| **RENDIMIENTO LABORAL** | ,280 | 303 | ,000 |
| **RETROALIMENTACIÓN** | ,480 | 303 | ,000 |
| **DESEMPEÑO LABORAL** | ,447 | 303 | ,000 |

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Según la tabla 2, los datos presentan distribución no normal por ello se utilizaron procedimientos de la estadística no paramétrica.

**Contrastación de la hipótesis general**

**Tabla 3.**
Prueba "Rho de Spearman" para la hipótesis general y las hipótesis específicas:

| | Correlaciones | Desempeño Laboral |
|---|---|---|
| **Clima organizacional** | Correlación Rho Spearman | ,541** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| **Trabajo en equipo** | Correlación Rho Spearman | ,473** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| **Compromiso y pertenencia** | Correlación Rho Spearman | ,487** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| **Comunicación corporativa** | Correlación Rho Spearman | ,536** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |

En la tabla 3, se muestran las correlaciones obtenidas entre variables y variables y dimensiones. Para la HG el grado de correlación entre las variables CO y DL es positiva moderada (r=0,541), para la HE 1, CO y la dimensión Trabajo en equipo es positiva moderada (r=0,473), para la HE 2, CO y la dimensión compromiso y pertenencia es positiva moderada (r=0,487), para la HE 3, CO y la dimensión comunicación corporativa es positiva moderada (r=0,487), además se obtuvo un p valor $\leq 0,05$.

## 5. DISCUSIÓN

Según los resultados se halló una correlación positiva moderada de r=0,541 entre el CO y el DL, con un p valor $\leq 0,05$ corroborando la HG alterna, lo que muestra que el trabajo en equipo, el compromiso y sentido de pertenencia y la comunicación corporativa se encuentran en proceso de ascenso en el ámbito laboral según la percepción de los colaboradores de empleos formales. Asimismo, se valora la aplicación de un instrumento confiable y validado con niveles aceptables, por otro lado, la base epistemológica permitió puntualizar los conceptos referidos a clima y desempeño a fin de interpretar los resultados de forma idónea. Este resultado contrasta con los hallados por Acosta y Belsuzarri (2020), quienes señalaron que el CO se relaciona con el DL, ya que los colaboradores lo perciben como una motivación para mejorar sus labores en la empresa. En la misma línea, Benito y Tafur (2021) explican que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral debido a que los operarios de la empresa papelera Reyes, mantienen un ambiente armonioso ya que consideran que es pieza clave para el desarrollo de las actividades.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En la primera hipótesis especifica, se halló una correlación positiva moderada de (r = 0.473), con un p valor ≤ 0,05, afirmando que el trabajo en equipo se relaciona con el DL de los trabajadores que residen en el distrito de Lurín, debido a que según la percepción de los colaboradores el logro de objetivos, las Responsabilidades asumidas y las Competencias profesionales no se desarrollan de forma adecuada, se aprecian sólo como cumplimiento de tareas. Para corroborar la relación hallada se realiza la comparación con otros estudios como el de Quezada et al. 2020, que examinó el rendimiento de la Municipalidad de Girón, centrándose en el trabajo en equipo y la comunicación, concluyendo que es necesario mejorar los equipos de trabajo dentro de la institución para contribuir a la mejora de resultados. Por otro lado, Mestas et al. (2021) indicaron que la selección de personal tiene una influencia moderadamente positiva en la calidad del trabajo. Los empleados que se sienten adecuadamente seleccionados para su puesto suelen estar más motivados y comprometidos, lo que puede aumentar su productividad y calidad en la realización de sus tareas.

En la segunda hipótesis especifica se muestra una correlación positiva moderada de (r= 0,487) entre la dimensión Compromiso y Pertenencia y la variable Desempeño Laboral con un p valor ≤ 0,05. Según la percepción de los colaboradores se advierten su baja participación en la organización y su poca inclusión en los procesos productivos. Se afirma en la investigación de Vidal y Criollo (2023) que existe relación del CO en el DL, ya que se corroboro que este tiende a ser más pronunciado en los grupos etarios con mayor antigüedad en la organización de acuerdo a la muestra del estudio. Estos resultados concuerdan con Mamani (2023) que observó en su estudio que los componentes del compromiso y la satisfacción laboral actúan como mediadores en la mejora continua del desempeño laboral.

Por último, en la tercera hipótesis se muestra una correlación positiva moderada (r= 0,536) entre la dimensión Comunicación Corporativa y la variable Desempeño Laboral con un p valor ≤ 0,05. que según la percepción de los colaboradores se debe a que las redes formales y comunicación interna y externa se están implementando en las organizaciones nuevas y la adecuación es un proceso.; estos resultados contrastan con Castro et al. (2023) quienes concluyeron que los patrones de comunicación, las barreras comunicativas y la retroalimentación deben interactuar de manera favorable entre sí para lograr mejorar los índices de desempeño entre los miembros de la comisaría. Asimismo, Durand et al. (2023) en sus hallazgos indicaron que una comunicación clara entre el líder y el colaborador, y viceversa, conlleva a un mejor desempeño en el trabajo.

El presente estudio encontró como principal limitación identificar una empresa u organización, en la cual se logre recoger información de sus miembros para poder desarrollar

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

la investigación, es por ello que se optó por recopilar data de una muestra abierta en el distrito de Lurín. Por otro lado, por la disponibilidad de la muestra se empleó cinco meses para la recogida de datos.

## Referencias Bibliográficas

lzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018 [Tesis de licenciatura Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Castro, M., Escudero, E., y Salazar, L. (2023). *Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 908-927. Chambi, A., y Macedo C. (2022*). Compromiso organizacional y desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021*. [Tesis de licenciatura Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5666/B8_2022_UNU_ADMINISTACION_T_2022_ALVARO_CHAMBI_ET_AL_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chávez, L., y Ruiz, J. (2021). *El trabajo en equipo y su relación con el desempeño laboral de los empleados de las empresas bancarias en Lima Metropolitana, año 2021* [Tesis de licenciatura Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/666988/Chavez_LL.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Chavez, L., y Ruiz, J. (2022). *El Trabajo en Equipo y su relación con el Desempeño Laboral de los empleados de las empresas bancarias en Lima Metropolitana, año 2021*. [Tesis de licenciatura Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría General de la Administración* (10.ª ed.). McGraw-Hill.

CPI. (2022). Compañía peruana de estudios de opinión pública. https://cpi.pe/banco/market-report.html

Cuesta, A. (2018). *Manual para la evaluación del desempeño laboral.* Macro.

Deloitte (2021). *Tendencias Globales en Capital Humano 2021*. [Documento en línea]. https://www2.deloitte.com/uy/es/pages/human-capital/articles/informe-hc-trends-2021.html

Drucker, P., (1998). *Administración y Futuro.* Editorial Sudamericana S.A.

Durán, A. (2019). *Trabajo en equipo* (1.ª ed.). E-learning.

Durand, F. Herrera, L. Rosales, J. y Chagua, D. (2023). *La relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores de empresas de Call Center, Lima 2023, 1 (7)*

Echevarria, L. (2018). *Planeamiento estratégico y su influencia en el desempeño laboral de los servidores CAS, en el Sistema especializado en delitos de corrupción de funcionarios del Poder Judicial. Perú. 2018* [Tesis de licenciatura Universidad Privada Telesup]. https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/746/1/ECHEVARRIA%20MONTOYA%20LUIS%20MIGUEL.pdf

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Fínez, J., (2016). *Algunas fortalezas a potenciar en las organizaciones de trabajo.* 2 (1), 23–30. https://doi.org/10.17060/ijodaep.2016.n1.v2.291

Flores, W. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores, empresa Agropecuaria Ransa – Chancay* [Tesis de licenciatura Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión]. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7157/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gabini, S. (2018). *Potenciales Predictores Del Rendimiento Laboral*. Teseo.

Garcia, M., Vesga, J., Gómez, C. (2020). Clima organizacional: Teoría y práctica. Editorial Universidad Católica de Colombia.

Gestión, N. (2021). Clima laboral: El 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales. NOTICIAS GESTIÓN. https://gestion.pe/economia/managementempleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanostiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndcnoticia/

Goleman, D., (2000). *La práctica de la inteligencia emocional.* Editorial Kairós S.A.

Guamán, M., y Jiménez, N. (2021). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato* [Tesis de licenciatura Universidad Técnica de Ambato]. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31974/1/100%20GTH.pdf

Huamán, R., (2021). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en tiempos de Pandemia de la Dirección General de Trabajo - MTPE, 2021* [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87763/La%20Rosa_HM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Infante, H. (2018). *Pirámide de la felicidad laboral* (1.ª ed.). Mestas ediciones.

*Interbank fue reconocido como el "Mejor Lugar para Trabajar Desde Casa" por GPTW*. (2021, 14 julio). Interbank. https://ventas.interbank.pe/blog/sala-de-prensa/mejor-lugar-para-trabajar-desde-casa

Locke, E., (1970). *Satisfacción laboral y desempeño laboral: un análisis teórico. Comportamiento organizacional y desempeño humano*, 5 (5), 484–500. https://doi.org/10.1016/0030-5073(70)90036-X

Mauricio, R. (2021*). Transitando la crisis laboral por la pandemia: hacia una recuperación del empleo centrada en las personas.* Organización internacional del trabajo

Mamani, C., Palacios, Y., Priori, B., Tellez, A. (2023). *Compromiso organizacional, satisfacción laboral, y su repercusión en el desempeño del personal*. INNOVA Research Journal, 8(1), 153–172. https://doi.org/10.33890/innova.v8.n1.2023.2219

Mendoza, J. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021* [Tesis de licenciatura Universidad Peruana de las Américas]. http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/browse?value=Clima+Laboral&type=subject

Mestas, G., Cruz, A., Salguero, C., Mamani, Y. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en un Municipio del Perú*, 1 (2), 21–29. https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.02.002

Miranda, J. (2018). *Comunicación corporativa e imagen institucional en la Corte Superior de Justicia del Callao – 2018* [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30401/Miranda_PJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreno, P., Sumba, R., y Villafuerte, N. (2022). *Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador*, 8(1), 234-261. http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Nava, J. (2022). *Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un Instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú* [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93960/Nava_OGJE-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Palma, B., Sangama, N., y Pacheco, B. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en las empresas públicas de Latinoamérica. Horizonte empresarial, 10(1), 229–237. https://doi.org/10.26495/rce.v10i1.2488

Paredes, P. (2021). *Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados*, 1(46), 81-93. https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746

Quezada, M., Torres, M., Quevedo, M. (2020). *Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público*, 5(3), 748-778. http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920

Remicio, P., (2020). *Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café Café del Perú, Miraflores – 2020.* [Tesis de licenciatura Universidad Autónoma del Perú]. https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1367/Remicio%20Diaz%2c%20Pamela%20Nathaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S., y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.ª ed.). Pearson.

Romaní, X., (2022). *Clima organizacional y el desempeño laboral en el sistema de atención móvil de urgencia de Ucayali*, 2021 [Tesis de licenciatura Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5689/B8_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_XIOMARA_ROMANI_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ronco, P. (2020). Cultura y Clima Organizacional: Cuadernillos de Psicología Empresarial. Editorial Ciedo.

Rosales, A., y Salazar, S. (2020). *Incidencia del clima y el desempeño laboral después del Covid-19 de los colaboradores de Representaciones Ortega de Guayaquil* [Tesis de licenciatura Universidad de Guayaquil]. https://repositorio.ug.edu.ec/bitstreams/64054352-b7f9-4ee2-af28-8e5f4015cdef/download

Serpa, A. (2019). *Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres, 2017* [Tesis de maestría Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3606/TESIS%20ANA%20MILAGROS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vidal, J., & Criollo, M. (2023). *Compromiso afectivo de grupos etarios y su influencia en el desempeño laboral. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 3985-4006. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6455

Yauri, F. (2020). *El liderazgo y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huari, 2019* [Tesis de licenciatura Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4986/FABIOLA%20GIMENEZ%20YAURI%20ROJAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zambrano, W. (2020). *Feedback y su influencia en la satisfacción de los clientes en la empresa KATA INOUT S.R.L. – Huánuco, 2019* [Tesis de licenciatura Universidad de Huánuco].

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2813/Figueroa%20Zambrano%2c%20Wendy%20Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zapata, C. (2020). *La Comunicación En El Lugar De Trabajo: Todo Lo Que Necesita Saber Sobre Estrategias De Comunicación Eficaz En El Trabajo Para Ser Un Mejor Líder*. Independently published.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

## ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DEL ASESOR DE TESIS

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE FACULTAD N° 007-DAFCE-RI-U.CIENTIFICA/VILLA-2023**

Lima, 31 de enero 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 | ANGIE LILY TABOADA MONJA | "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES QUE RESIDEN EN EL DISTRITO DE LURÍN- PERÚ, 2022" | ANA CECILIA NAPAN YACTAYO |

Regístrese, comuníquese y archívese,




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



[cda] Acuse de recibo del envio

Recibidos

**Equipo editorial** 2:49 p. m.

para mí

Angie Taboada:

Gracias por enviar el manuscrito "el Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores que residen en el distrito de Lurín- Perú, 2022" a Cuadernos de Administración. Con el sistema de gestión de publicaciones en línea que utilizamos podrá seguir el progreso a través del proceso editorial tras iniciar sesión en el sitio web de la publicación:

URL del manuscrito: https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/authorDashboard/submission/38961
Nombre de usuario/a: 0000-0001-6051-2460

Si tiene alguna duda puede ponerse en contacto conmigo. Gracias por elegir esta editorial para mostrar su trabajo.

Equipo editorial

Cordialmente,

Equipo Editorial

**Revista Cuadernos de Administración**

**Pontificia Universidad Javeriana**