TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"Relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana, 2025"

Tesis para optar el Título Profesional de:

Licenciado en Administración de Empresas

Presentado por:

Yasmin Paola Medina Quispe (0000-0001-5203-7014)

Asesor:

Sandra Elizabeth Huamán Pastorelli (0000-0003-3753-8923)

Lima - Perú

2026

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 29 de agosto del 2026.

Los integrantes del jurado de tesis:

Presidente: Dr. Hugo Jesús Salas Canales
Miembro 1: Mg. Johan Iván Fripp Anicama
Miembro 2: Mg. Richard Alejandro Aguirre Camarena

Se reúnen para evaluar la tesis titulada: RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ EN LIMA METROPOLITANA, 2025, con CÓDIGO: PRE-1-2025-00798

Presentada por la bachiller:

- YASMIN PAOLA MEDINA QUISPE

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Asesorada por: **Dra. Sandra Huamán Pastorelli.**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de la egresada de la carrera de Administración de Empresas en la sustentación, se concluyen de manera unánime

(X) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista: YASMIN PAOLA MEDINA QUISPE			Nota (en letra): 15 (quince)
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

Dr. Hugo Jesús Salas Canales
Presidente del jurado

Dra. Sandra Huamán Pastorelli.
Asesor (a)

Mg. Johan Iván Fripp Anicama
Miembro 1

Mg. Richard Alejandro Aguirre Camarena
Miembro 2

Anexo: Formato de declaración de originalidad de contenido de informe final de tesis o trabajo de investigación

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

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 DEL INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (versión 2.0) [1]

Lima, 10 de setiembre del 2026

Señor,
Percy Manuel Mayta Tristán
Vicerrector de Investigación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Los abajo firmantes – Yasmin Paola Medina Quispe, egresada del Programa académico de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, y la asesora de tesis Sandra Elizabeth Huamán Pastorelli - declaramos que este informe final de tesis "RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ EN LIMA METROPOLITANA, 2025", que presentamos para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas, es original.

En consecuencia, declaramos que el informe no contiene plagio ni total ni parcial; que, cuando se utilizó información de fuentes externas, se reconoció su autoría mediante la citación correspondiente; y que los resultados obtenidos son producto íntegro de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo ello en cumplimiento del Código de ética en la Investigación, Reglamento de Disciplina de Pregrado y Posgrado, 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.

Declaramos, además, que no se han utilizado herramientas de inteligencia artificial (IA), ni generativas ni de ningún otro tipo, en ninguna fase del desarrollo de la investigación ni en la redacción del informe final de tesis. Todo el material contenido en este informe fue elaborado íntegramente por el autor, sin asistencia de herramienta alguna de IA.

Declaramos, además, que no se han utilizado herramientas de inteligencia artificial (IA) generativa, de forma parcial ni total, en ninguna fase del desarrollo de la investigación ni en la redacción del informe final de tesis/trabajo de investigación. Sí declaro haber utilizado herramientas de IA no generativa para [describir el uso específico: p. e., corrección ortográfica y de estilo, gestión de referencias, traducción, etc.], conforme a la normativa de la Universidad [3]. Todo el material ha sido revisado por el autor, quien asume la responsabilidad de su contenido.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, uso indebido de IA generativa o uso no declarado de IA, nos sometemos al proceso de investigación que establezca la Universidad y aceptamos las sanciones que pudieran corresponder. También declaramos conocer las normativas institucionales que regulan las sanciones aplicables en estos casos, incluido el de la compra y venta de tesis.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

Firma tesista
DNI: 76948133

Firma del asesor de tesis
DNI:10137511

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/3652
[3] GEA-GIE-POL-05 Política del uso de inteligencia artificial

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Relación Del Clima Organizacional Con El Desempeño Laboral Del Personal De La Intendencia Nacional De Bomberos Del Perú En Lima Metropolitana, 2025.

Autores. Yasmin Paola Medina Quispe.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 3082404264).

Código de registro. PRE-1-2025-00798.

Resultado de la evaluación. 9%.

Revisado por. Jorge André Layza Diaz.

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

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	9%	2%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	<1%
2	Submitted to Universidad Mariano Gálvez de Guatemala Trabajo del estudiante	<1%
3	dspace.uniandes.edu.ec Fuente de Internet	<1%
4	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.unah.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
12	revistalatam.redilat.org Fuente de Internet	<1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“Relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana, 2025”

Tesis para optar el Título Profesional de:

LicenciadO en Administración de Empresas

Presentado por:

Yasmin Paola Medina Quispe (0000-0001-5203-7014)

Asesor:

Sandra Elizabeth Huamán Pastorelli (0000-0003-3753-8923)

Lima - Perú

2026

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Dedicatoria

A Dios, por ser la fortaleza y guía en cada paso de este camino.

A mis padres, María Quispe y Ceriaco Medina, porque de ellos aprendí el valor de la integridad y la constancia; su apoyo incondicional ha sido el pilar fundamental para alcanzar mis objetivos y culminar esta etapa de mi vida.

A mi familia y amigos, por estar siempre presentes, brindándome su motivación y respaldo en cada reto diario.

Yasmin Medina Quispe

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Agradecimientos

Expreso mi más sincero agradecimiento a mi asesora, la Dra. Sandra Elizabeth Huamán Pastorelli, por asumir el compromiso, la labor de guiarme, y por su orientación en la culminación de este trabajo de investigación.

Asimismo, manifiesto mi gratitud a los docentes de la Universidad Científica del Sur, mi alma mater, por compartir sus conocimientos y ser pilares esenciales en mi desarrollo y crecimiento profesional.

A mis compañeros y amigos, por su apoyo constante, complicidad y aliento en cada desafío académico y personal que enfrentamos juntos.

Finalmente, a mi familia, por su paciencia, sabios consejos y por brindarme el respaldo incondicional necesario para consolidar este logro.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Índice general

Dedicatoria 2

Agradecimientos 3

Índice general 4

Índice de figuras 7

Índice de tablas 8

Índice de anexos 9

Resumen 10

Abstract 11

Introducción 12

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 15

1.1. Descripción de la realidad problemática 15

1.2. Formulación del problema 20

1.2.1. Problema general 20

1.2.2. Problemas específicos 20

1.3. Justificación de la investigación 20

1.3.1 Justificación teórica 20

1.3.2 Justificación práctica 21

1.3.3 Justificación metodológica 22

1.4. Limitaciones de la investigación 22

1.5. Viabilidad de la investigación 23

CAPITULO II: MARCO TEORICO 26

2**.1. Antecedentes de la investigación** 26

2.1.1 Antecedentes Internacionales 26

2.1.2 Antecedentes Nacionales 28

2.2. Bases teóricas 30

2.2.1 Variable I: Clima organizacional 30

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

2.3. Objetivos de la investigación 38

2.3.1. Objetivo general 38

2.3.2. Objetivos específicos 38

2.4. Formulación de hipótesis 39

2.4.1. Hipótesis general 39

2.4.2. Hipótesis especificas 39

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO **41**

3.1. Diseño de la investigación 41

3.2. Tipo 41

3.3. Enfoque 41

3.4. Población 42

3.5. Muestra 42

3.6. Operacionalización de variables 44

3.7. Técnicas para la recolección de datos 44

3.7.1 Descripción de los instrumentos 44

3.7.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos 45

3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos 46

3.9. Aspectos éticos 46

CAPÍTULO IV: RESULTADOS **48**

4.1. Resultados descriptivos 48

4.1.1 Perfil de los participantes 48

4.1.2 Análisis descriptivos de las variables 51

4.2. Resultados inferenciales 67

4.2.1 Prueba de normalidad 67

4.2.2 Contraste de hipótesis 68

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES **71**

5.1. Discusión 71

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

5.2 Conclusiones..... 77

5.3 Recomendaciones 78

CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN..... 80

6.1 BIBLIOGRAFÍA..... 80

6.2 ABREVIATURAS 87

Anexos 89

Anexo 1 : Matriz de consistencia 89

Anexo 2: Matriz de operacionalización 90

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación 91

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos 93

Anexo 5: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación ... 105

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Índice de figuras

Figura 1 Operacionalización de variables 44
Figura 2 Sexo de los encuestados 48
Figura 3 Nivel educativo 49
Figura 4 Sede laboral 50
Figura 5 Tipo de contratación 50
Figura 6 Clima organizacional 56
Figura 7 Comunicación 57
Figura 8 Motivación 59
Figura 9 Liderazgo 60
Figura 10 Trabajo en equipo 61
Figura 11 Desempeño laboral 63
Figura 12 Orientación de resultados 64
Figura 13 Capacidades profesionales 65
Figura 14 Identidad e iniciativa 67

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Índice de tablas

Tabla 1 Resumen de validez por juicio de expertos 45
Tabla 2 Alfa de Cronbach por variable 46
Tabla 3 Medias de tendencias 54
Tabla 4 Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov 68
Tabla 5 Correlación de Spearman: Hipótesis general 69
Tabla 6 Correlación de Spearman: Hipótesis específica 1 69
Tabla 7 Correlación de Spearman: Hipótesis específica 2 70
Tabla 8 Correlación de Spearman: Hipótesis específica 3 71

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Índice de anexos

Anexo 1 : Matriz de consistencia 89

Anexo 2: Matriz de operacionalización 90

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación 91

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos 93

Anexo 5: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación 105

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito el poder descubrir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana, 2025. La metodología utilizada se encontró dentro de un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 103 trabajadores del personal administrativo. A partir de esta población, se determinó una muestra de 82 trabajadores mediante la aplicación de la fórmula para poblaciones finitas. Para la recolección de datos se emplearon cuestionarios estructurados con escala de Likert. Previamente, los instrumentos pasaron por un proceso de validación mediante juicio de expertos y su confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un nivel de confiabilidad adecuado para su aplicación. Los resultados evidenciaron una relación positiva alta y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral (Rho de Spearman = 0,687; $p < 0,001$), así como relaciones positivas moderadas y altas con las dimensiones orientación de resultados, capacidades profesionales e identidad e iniciativa. Estos hallazgos permiten confirmar la hipótesis alterna planteada y demuestran que un clima organizacional favorable se asocia de manera significativa con un mejor desempeño laboral del personal administrativo de la INBP, aportando evidencia útil para la toma de decisiones en la gestión institucional.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, comunicación, motivación, liderazgo, trabajo en equipo, orientación de resultados, capacidades profesionales, identidad e iniciativa.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Abstract

The purpose of this research was to discover the relationship between organizational climate and job performance of the staff of the National Fire Department of Peru in Metropolitan Lima, 2025. The methodology used was within a quantitative approach, with a correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The study population consisted of 103 administrative staff members. Based on this population, a sample of 82 workers was determined through the application of the finite population formula. For data collection, structured questionnaires based on a Likert scale were used. The instruments were previously subjected to a validation process through expert judgment, and their reliability was determined using Cronbach's alpha coefficient, obtaining an adequate level of reliability for their application. The results showed a high and significant positive relationship between organizational climate and job performance (Spearman's rho = 0.687; $p < 0.001$), as well as moderate and high positive relationships with the dimensions of results orientation, professional capabilities, and identity and initiative. These findings confirm the proposed alternative hypothesis and demonstrate that a favorable organizational climate is significantly associated with better job performance among the administrative staff of the National Fire Department of Peru, providing useful evidence for institutional management decision-making.

Keywords: organizational climate, job performance, communication, motivation, leadership,teamwork, results orientation, professional capabilities, identity and initiative.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Introducción

El sector público cumple un rol fundamental en el desarrollo económico y social de los países, no solo por la cantidad de empleo que genera, sino también por el impacto que tiene la calidad del servicio brindado a la ciudadanía. En este contexto, el desempeño laboral de los servidores públicos se ha convertido en un tema de especial interés, dado que de él depende en gran medida la eficiencia, la eficacia y la legitimidad institucional. Diversas investigaciones han demostrado que dicho desempeño no solo se explica por factores individuales, sino también por condiciones organizacionales, entre las cuales el clima organizacional ocupa un lugar central como elemento que puede favorecer o limitar la productividad, la motivación y el compromiso de los trabajadores.

En el Perú, la discusión sobre la calidad de la gestión pública se ha intensificado en los últimos años, en medio de demandas ciudadanas por servicios más oportunos y eficientes, así como por entornos laborales que reduzcan la desmotivación, la rotación y la llamada “renuncia silenciosa” en el sector público. En este escenario se inserta la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú (INBP), entidad responsable de la rectoría en materia de prevención, control y extinción de incendios, así como de la atención de emergencias y desastres a nivel nacional. La institución cuenta con una estructura organizativa formal, planes operativos e indicadores de gestión; sin embargo, enfrenta desafíos vinculados a la carga laboral, la asignación de recursos y las condiciones del entorno de trabajo, que pueden influir en el desempeño del personal administrativo.

A nivel internacional y nacional, múltiples estudios han evidenciado una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral en diferentes tipos de organizaciones. Velásquez (2025) reportó en una empresa camaronera de Honduras una correlación alta entre un clima favorable y el rendimiento de los trabajadores,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

concluyendo que un entorno adecuado incrementa la productividad y la eficiencia; de forma similar, Zhenjing et al. (2022) demostraron en China que el clima organizacional influye tanto directa como indirectamente en el desempeño a través del compromiso laboral. En el contexto peruano, investigaciones como las de Atencio y Ramos (2024), Mallma (2023) y Orrego y Limaylla (2023) han encontrado asociaciones significativas entre el clima organizacional y diversas dimensiones del desempeño, reforzando la importancia de gestionar adecuadamente el ambiente laboral en instituciones públicas y privadas.

Pese a estos aportes, la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en entidades públicas de respuesta a emergencias, como la INBP, ha sido poco explorada. Esta carencia de evidencia empírica limita la toma de decisiones basada en datos para la gestión del talento humano en un sector donde el adecuado desempeño del personal resulta crucial para la seguridad y el bienestar de la población. En este sentido, se vuelve necesario analizar cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral en la INBP, considerando dimensiones específicas como la orientación de resultados, las capacidades profesionales y la identidad e iniciativa del personal.

En este marco, la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana, 2025. De manera específica, se buscó establecer la relación del clima organizacional con la orientación de resultados, con las capacidades profesionales y con la identidad e iniciativa de los trabajadores. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

correlacional y diseño no experimental, aplicando encuestas validadas a una muestra probabilística de 82 colaboradores administrativos de la institución.

El estudio resultó pertinente tanto en el plano teórico como práctico. En el ámbito teórico, aportó evidencia empírica que permitió contrastar y complementar los modelos que explican la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, particularmente en organismos públicos de atención de emergencias. En el plano práctico, los resultados ofrecieron insumos para que la alta dirección y las unidades de recursos humanos de la INBP diseñen estrategias orientadas a fortalecer el clima organizacional, mejorar el desempeño del personal y contribuir al logro de los objetivos institucionales en beneficio de la ciudadanía.

Con la finalidad de poder guiar metodológicamente la lectura de este documento, la presente investigación presento una estructura de manera sistemática en cinco capítulos secuenciales.

En el primer capítulo, se presentó la delimitación de la realidad problemática, los objetivo, la justificación de la investigación que se encuentra dentro de enfoques institucionales y las limitaciones técnicas que se observaron durante el proceso de la investigación.

En el caso del segundo capítulo se detalló el marco teórico, incorporando una sección introductoria sobre la estrategia de búsqueda documental, los antecedentes internacionales y nacionales vinculados y dimensión.

El tercer capítulo se desarrolló el marco metodológico, definiendo el tipo, nivel y diseño de la investigación, así como las características de la población, muestra y el proceso de validez y confiabilidad de los instrumentos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Para el cuarto capitulo se presentó de forma objetiva los resultados del análisis descriptivo e inferencial mediante pruebas no paramétricas para la contratación de las hipótesis.

En el quinto capítulo se procedió a desarrollar la discusión, conclusiones y recomendaciones orientadas a la optimización de los procesos de gestión del talento humano. Para finalizar se presentaron 57 referencias bibliográficas, los anexos, incluidas las matrices de consistencia, operacionalización, formato de cuestionario estructurado y validación del instrumento por cuatro jueces expertos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El sector público ocupa un papel central en el desarrollo de los países, dado que concentra aproximadamente al 16% de la fuerza laboral a nivel global, al 38% del empleo

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

formal y al 39% de quienes cuentan con estudios superiores (Somani, 2021). Debido a su magnitud e impacto, resulta indispensable evaluar el desempeño de este sector, considerando también la incidencia que ejerce un entorno favorable de trabajo en los servidores públicos toda vez que fomenta la parte productiva, la eficiencia y los resultados positivos.

Desempeñarse eficientemente en las entidades públicas es capital para promover tanto el progreso económico como el bienestar social. Por ello, en organismos como la INBP, la calidad del rendimiento laboral del personal administrativo conforma un componente capital a fin de cumplir con los proyectos estatales.

No obstante, en América Latina, distintos factores han dificultado el fortalecimiento de la función pública. Uno de los más críticos ha sido la corrupción, que ha generado políticas inadecuadas, falta de transparencia y desmotivación en los servidores públicos, afectando negativamente su rendimiento (CEPAL, 2019). Entre 1990 y 2021, únicamente cuatro países de la región lograron superar los índices productivos de EE. UU. (1,7% anual), mientras que en la mayoría de países el desempeño se mantuvo por debajo, ampliando así la brecha (CEPAL, 2022).

Frente a esta realidad, investigaciones en diferentes contextos latinoamericanos coinciden en que un ambiente organizacional saludable es vital para incrementar la labor con goce personal, minimizar la rotación de trabajadores e incrementar la faceta productiva.

En Ecuador, los estudios evidencian que en las instituciones de respuesta a emergencias gestionar los aspectos administrativos y el ambiente de trabajo son determinantes en la eficacia para enfrentar situaciones críticas. Sin embargo, cuando la gestión es deficiente, los trabajadores enfrentan limitaciones que reducen su capacidad

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

de actuar con rapidez y eficiencia (Gonzabay, 2023). Asimismo, Villacres & Velásquez (2022) concluyeron que tanto el personal administrativo como operativo, al verse expuesto a cargas excesivas de trabajo físico, mental o emocional, experimentan fatiga y agotamiento, ello impacta directamente en su desenvolvimiento.

En Chile, diversas investigaciones señalan que la dinámica interna en entidades estatales representa un efecto importante en la parte motivacional y funcional. Un entorno en el que existan procesos claros y reconocimiento al esfuerzo promueve mayor productividad y menor rotación, aunque la burocracia y la escasez de incentivos continúan siendo barreras significativas (H. López, 2022).

En Argentina, la adecuada gestión del conocimiento y una comunicación organizacional efectiva han sido elementos que fortalecen el compromiso de los trabajadores del sector público; y aunque existan problemas estructurales, brindar espacios de crecimiento en lo que respecta al trabajo y fomentar el diálogo organizacional fortalece el compromiso del personal (Genoud et al., 2023).

En Brasil, los estudios que vinculan clima organizacional con la calidad de las prestaciones estatales destacan que satisfacerse en tal entorno repercute directamente en la confianza ciudadana en las entidades. Una gestión y la provisión de suministros adecuadas constituyen factores clave para mejorar el rendimiento del personal y garantizar un servicio público eficiente (Zapata et al., 2022).

La experiencia venezolana en cuestiones laborales es ventajosa, especialmente en las instituciones de salud pública. La percepción de un clima organizacional adecuado motiva a los trabajadores, mejora su disposición para cumplir con sus funciones y permite una mejor interacción con los usuarios, contribuyendo a la estabilidad de los servicios básicos (Vázquez et al., 2022).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En cuanto al ámbito nacional, tal tema ha provocado hartas demandas a causa del déficit de insumos, el estrés y la demanda de mostrar un avance significativo en el plano laboral; aunque la INBP (2025) ha implementado planes estratégicos orientados a atender estas problemáticas, los desafíos persisten. Un estudio reciente reporta que el 70% de los trabajadores peruanos afirma entregar lo mejor de sí en su puesto, pero también evidencia que casi 9 de cada 10 organizaciones atraviesan el fenómeno de la "renuncia silenciosa", en el cual los empleados reducen su aporte al mínimo exigido debido a la falta de reconocimiento y valoración, llegando incluso a considerar la posibilidad de renunciar por el mal clima laboral. Esta situación subraya la necesidad de garantizar un entorno laboral positivo (Canchari, 2024).

Del mismo modo, Aguilar (2021) documentó en una institución pública cómo la deficiente distribución de funciones y un clima organizacional inadecuado originaron un deterioro progresivo en el modo de desenvolverse. Los integrantes no dominaban los sistemas idóneos a fin de ejecutar sus labores y dependían constantemente de sus colegas para resolver tareas, lo cual reducía la productividad general. Esta dinámica generó acumulación de trabajo, extensas jornadas y sobrecarga para el personal, perpetuando un círculo de ineficiencia laboral.

A nivel micro, la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú (INBP) la cual se encontró frente a retos significativos en la gestión de su personal administrativo en Lima Metropolitana. De acuerdo con los indicadores de gestión interna y el Plan Operativo Institucional (POI), donde se dejó en evidencia retrasos en los tiempos de atención de solicitudes logísticas y soporte técnico hacia las compañías de bomberos, lo cual se vinculó directamente una sobrecarga de funciones y acumulación de expedientes en las áreas de administración y planeamiento. Con la presencia de estas fallas en el entorno

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

no constituyeron un juicio subjetivo, sino un hecho medible reflejado en las variaciones del cumplimiento de metas físicas del POI. Los factores determinantes incluyeron flujos de comunicación verticales y procesos burocráticos rígidos que impactaron en la percepción de los servidores sobre su entorno de trabajo, limitando su capacidad de respuesta oportuna ante las demandas operativas institucionales.

En ese contexto, la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú (INBP) es la entidad pública encargada de ejercer la rectoría en materia de prevención, control y extinción de incendios, atención de emergencias, accidentes y apoyo en incidentes que involucran materiales peligrosos, con presencia en todo el territorio nacional (Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, 2024). La institución tiene una estructura clara de gestión institucional, programas operativos para fortalecer las capacidades operativas y administrativas, indicadores de resultados y asignaciones de recursos, lo que revela un enfoque sistemático en la planificación y ejecución de sus funciones.

En adición a ello, la gestión de la institución, evaluada desde el manejo del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal, se evidencia la formulación de un Plan Operativo Institucional con participación de distintas unidades y responsables puede estimular la comunicación, claridad de funciones y sentido de pertenencia factores relevantes del clima organizacional lo cual podría reflejarse en mayor motivación, cohesión y compromiso del personal. Asimismo, la existencia de indicadores de desempeño (metas operativas y resultados esperados) promueve un ambiente orientado al logro, donde los trabajadores tienen retroalimentación y retos claros, lo que facilita el monitoreo del desempeño individual y colectivo. En este escenario, el estudio del clima organizacional es favorable con relaciones armónicas, reconocimiento, apoyo gerencial y una cultura de mejora continua y determina el

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

desempeño laboral del personal en términos de calidad, eficiencia y cumplimiento de objetivos institucionales.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la INBP en Lima Metropolitana, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

¿Existe relación entre el clima organizacional y la orientación de resultados del personal de la INBP en Lima Metropolitana, 2025?

¿Existe relación entre el clima organizacional y las capacidades profesionales del personal de la INBP en Lima Metropolitana, 2025?

¿Existe relación entre el clima organizacional y la identidad e iniciativa del personal de la INBP en Lima Metropolitana, 2025?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación teórica

El presente estudio se justificó teóricamente ya que esto me permitió poder contrastar los postulados conceptuales del clima organizacional que se desarrollaron por autores de cabecera como Idalberto Chiavenato y Stephen Robbins, quienes sostienen que la percepción colectiva del entorno interno afecta el comportamiento de los individuos, frente a los modelos de desempeño laboral propuestos por John

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Campbell y Pineda. El estudio permitió el poder obtener un análisis crítico al validar como estas teorías universales, la cuales fueron concebidas frecuentemente dentro de los entornos corporativos privados, operaron y se manifestaron en una entidad pública de respuesta a emergencias indirectas. Si nos concentramos en la perspectiva de la carreara de Administración y Finanzas, esta investigación encontró un sustento clave: la gestión del clima organizacional dejó de ser un aspecto cualitativo y paso a ser un factor estratégico de optimización del gasto público. En un entorno laboral deficiente se presentan sobre costos ocultos por concepto de rotación de personal, ausentismo y demoras en los procesos de compras y soporte logístico a las compañías de bomberos; debido a ello, el análisis conceptual sirvió para comprender como la estandarización del clima optimizó el rendimiento del activo intangible más costos del Estado: el talento humano.

1.3.2 Justificación práctica

En el plano práctico, la investigación proporcionó un análisis objetivo y sustentado en evidencia empírica sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana. Los resultados constituyeron un insumo para la alta dirección y las unidades responsables de la gestión del talento humano, al proporcionar información que puede orientar el diseño e implementación de estrategias dirigidas a fortalecer el clima organizacional, optimizar la comunicación interna, mejorar las condiciones laborales y potenciar el desempeño del personal. Asimismo, los hallazgos aportaron evidencia para la toma de decisiones institucionales, contribuyendo al

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

fortalecimiento de la gestión administrativa y al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

1.3.3 Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, la presente investigación se justificó por la utilización de instrumentos de medición adaptados y validados para evaluar las variables clima organizacional y desempeño laboral en el contexto del sector público peruano. Los cuestionarios fueron sometidos a un proceso de validación mediante juicio de expertos y se evaluó su confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach, garantizando su pertinencia y consistencia para la recolección de datos. Asimismo, la metodología empleada y los instrumentos constituyeron un referente para futuras investigaciones interesadas en analizar la relación de las variables en instituciones públicas.

1.4. Limitaciones de la investigación

Durante la investigación se presentaron limitaciones de carácter temporal, esto se debe a que el periodo establecido para la recolección de los datos coincidió con las fases de cierre presupuestal y auditorías internas de la entidad, lo cual evito inicialmente la disponibilidad de tiempo de los servidores administrativos para responder los instrumentos. Además de ello, existieron limitaciones de recursos espaciales y de acceso geográfico, debido a que el personal estuvo distribuido en distintas sedes de Lima Metropolitana.

Limitaciones temporales: Una de las principales barreras es que los resultados estarán circunscritos al periodo 2026, lo que implica que cambios futuros en el contexto institucional, en las políticas organizacionales o en el entorno social podrían alterar los

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

hallazgos. Para mitigar este obstáculo, el estudio se enfocará en describir de manera clara las condiciones específicas bajo las cuales se desarrolla la investigación, de modo que futuros estudios puedan comparar y actualizar los resultados en escenarios distintos.

Limitaciones espaciales: La investigación se concentró únicamente en el personal administrativo de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana, lo que limitó la posibilidad de generalizar los hallazgos a otras regiones con realidades diferentes. Para mitigar esta limitación, se establecieron criterios de inclusión y se describieron las características de la población y del contexto de estudio, lo que permitió delimitar el alcance de los resultados y facilitar su comparación con investigaciones realizadas en contextos similares.

Limitaciones de recursos: El estudio enfrentó restricciones relacionadas con el acceso a determinados niveles jerárquicos e información institucional, así como limitaciones de tiempo y del número de trabajadores que conformaron la muestra. Para mitigar estas limitaciones, se empleó un procedimiento de muestreo que permitió obtener una muestra representativa de la población de estudio y se optimizó el proceso de recolección y análisis de la información mediante la aplicación de instrumentos estructurados y técnicas estadísticas, garantizando un análisis riguroso dentro de los recursos disponibles.

1.5. Viabilidad de la investigación

A pesar de los factores restrictivos mencionados, la investigación fue totalmente viable. En el aspecto social y metodológico, se contó con la autorización formal de la Jefatura de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, lo cual permitió el fácil acceso

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

a las instalaciones y el acercamiento directo con el personal objeto de estudio. En el ámbito económico y de recursos, la investigación fue viable debido a que fue autofinanciada, contando con los materiales técnicos, tecnológicos y bibliográficos indispensables para así poder culminar de forma óptima el procesamiento de los datos dentro del cronograma académico establecido.

Viabilidad Social: El estudio presentó viabilidad social al abordar una problemática vinculada con el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo. Los hallazgos obtenidos aportaron evidencia útil para orientar la toma de decisiones institucionales y el diseño de acciones dirigidas a fortalecer el ambiente laboral, mejorar el desempeño del personal y contribuir al fortalecimiento de la gestión institucional.

Viabilidad Metodológica: La investigación presentó viabilidad metodológica, dado que se definió claramente la unidad de análisis, constituida por el personal administrativo de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana. Se establecieron una población y muestra específicas, lo que permitió delimitar el estudio y facilitar la recolección y análisis de la información. Asimismo, los instrumentos utilizados fueron validados por juicio de expertos y evaluados en su confiabilidad, garantizando la calidad de los datos. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional.

Viabilidad Económica: estuvo garantizada, ya que la investigación fue autofinanciada con recursos propios, los cuales resultaron suficientes para cubrir los gastos derivados de la ejecución. Dichos costos estuvieron relacionados con materiales de oficina, impresiones y herramientas digitales necesarias para el desarrollo del

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

estudio. Asimismo, el diseño no experimental permitió optimizar los recursos disponibles.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En el caso de los antecedentes que sustentaron metodológica y empíricamente este estudio, se realizó una estrategia de búsqueda de manera sistemática de literatura científica en bases de datos indexadas y repositorios académicos institucionales, tales como Scopus, SciELO, Redalyc, Alicia de CONCYTEC y Google Académico. Los criterios de inclusión aplicados exigieron que los documentos correspondieran a artículos científicos originales o tesis de posgrado publicadas formalmente, cuya antigüedad no superara los cinco años.

Además de ello, se determinó de forma estricta que las muestras de estudio estuvieran integradas por servidores del sector público (*mientras, organismos públicos ejecutores, municipalidades o entidades administradoras del Estado*) con la finalidad de asegurar la homogeneidad del comportamiento organizacional. Para todo esto se emplearon descriptores booleanos combinando términos como *"clima organizacional, desempeño laboral, sector público"*, lo cual estaría descantando toda literatura que abordara exclusivamente corporaciones comerciales privadas o que presentara carencia de rigurosidad en las pruebas estadísticas de contrastación de hipótesis. Los hallazgos que se han seleccionado se organizaron bajo un criterio de delimitación geográfica y orden cronológico inverso, partiendo desde los estudios globales hasta los del ámbito nacional.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Zhenjing et al. (2022) en China, analizaron cómo el entorno de trabajo impacta en el desempeño de los miembros mediante un modelo de mediación múltiple, considerando el compromiso y el esfuerzo orientado al logro como variables mediadoras. En una empresa china con 314 trabajadores encontraron un efecto directo significativo del clima organizacional sobre el rendimiento ($\beta=0.555$, $p<0.001$), así como efectos indirectos a través del compromiso ($\beta=0.082$, $p<0.001$) y el esfuerzo ($\beta=0.065$, $p<0.01$).

Por otro lado, Obeng et al. (2024) en Ghana desarrollaron una investigación con el fin de para analizar cómo el ámbito organizativo repercute en las funciones, considerando la pasión por el trabajo, el intercambio líder-miembro y el coaching. Para ello emplearon la metodología cuantitativa a través de la aplicación de un cuestionario entre 431 empleados de bancos. Los resultados mostraron que la pasión armoniosa actuó como mediadora parcial, el intercambio líder-miembro tuvo un efecto moderador negativo y el coaching uno positivo, por lo que se evidenció que la gestión y las relaciones laborales inciden en el rendimiento.

Ugochukwu & Obiora (2024) realizaron un estudio mixto con 150 empleados del sector público en Nigeria a fin de analizar el efecto del ambiente de trabajo en cuanto al modo de desempeñarse. Entonces, a partir de cuestionarios encontraron que el entorno de trabajo influía significativamente en la productividad, afectando la comodidad y motivación de los empleados; siendo que los resultados enfatizaban los escenarios idóneos para mejorar la parte funcional.

Velásquez (2025) presentó en Honduras un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa camaronera. La metodología empleada se basó en el enfoque de índole

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

cuantitativa, de diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional; mediante la aplicación de un cuestionario entre 114 colaboradores, con cuyas respuestas se desarrollaron estrategias estadísticas descriptivas y correlacionales. Los resultados mostraron que una correlación positiva entre un clima organizacional favorable y un alto desempeño laboral (Rho de Spearman = 0.953 y p = 0.000). A partir de ello concluyó que un clima organizacional positivo puede mejorar la productividad y eficiencia, proporcionando una base para desarrollar estrategias de gestión que promuevan un ambiente de trabajo saludable y motivador.

En el caso de Zamora et al. (2025) en México, tuvieron el objetivo de conocer los diferentes factores que impactan el clima organizacional, para entender cómo influyen en la percepción de los docentes dentro de sus respectivas instituciones educativas. Realizaron una revisión sistemática en Web of Science, Scopus y EBSCOhost, con artículos en inglés y español publicados entre 2013 y 2023, registrada en PROSPERO (CDR42024536913), de los cuales 8 estudios cumplieron con los criterios de inclusión. Los hallazgos mostraron que factores como la satisfacción laboral, cultura organizativa, motivación, compromiso docente, calidad de vida laboral, entorno escolar, liderazgo y comunicación influyen directamente en el clima organizacional de las instituciones educativas. Concluyeron que, fortalecer el liderazgo, la comunicación y la satisfacción laboral resulta clave para mejorar el clima organizacional y, con ello, el desempeño y bienestar de los docentes.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Aguilar (2021) relacionó clima laboral con el desempeño en 36 trabajadores de una oficina gubernamental peruana durante 2019, con un diseño no experimental y

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

correlacional; siendo que los hallazgos mostraron un chi cuadrado de 9.337, 3 grados de libertad y significancia de 0.025, confirmando un vínculo significativo de las variables, ello resaltó la importancia de mejorar el entorno organizacional para potenciar el desempeño.

Orrego & Limaylla (2023) estudiaron el carácter vinculante de variables similares en los 120 integrantes de la Oficina de Peritajes del Ministerio Público en Lima, usando cuestionarios y evaluaciones de desempeño. Los resultados evidenciaron una correlación positiva alta (0.728 y p=0.000), confirmando una relación significativa entre ambas variables.

De la misma manera, Mallma (2023) analizó la forma en que se relacionaba el ambiente de trabajo y el modus operandi de trabajo en 120 integrantes de Shougang Hierro Perú, en Marcona, durante 2019-2021, empleando un cuestionario de 40 ítems y evaluaciones internas; cuyos hallazgos mostraron una correlación positiva elevada (0.953), evidenciándose un ambiente en pro de un idóneo rendimiento y la parte productiva.

Atencio & Ramos (2024) investigaron la asociación entre clima organizacional y desempeño laboral en 78 integrantes de una compañía minera en La Libertad durante 2022, mediante una perspectiva cuantitativa y diseño no experimental; cuyos hallazgos mostraron una correlación positiva y significativa, (0.623 y p=0.000); ello confirmó que la primera variable mejoraba el desempeño de aquellos.

Finalmente, Alvarado (2024) estudió la asociación de las mismas variables en 28 miembros de un centro educativo, utilizando un diseño no experimental con alcance correlacional; siendo que el 42.9% calificó el ámbito como bueno y el 39.3% como muy

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

bueno; por lo que se identificaron correlaciones positivas y significativas con diversas dimensiones del desempeño, confirmando que un buen clima mejora las situaciones motivacionales, comprometedoras y eficaces vinculadas a la planilla de trabajadores.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Variable I: Clima organizacional

Chiavenato (2019) define el entorno organizativo como el ámbito percibido por los integrantes de una compañía, relacionado directamente con la parte motivacional de los miembros, en tanto refleja las características motivacionales de tal ambiente. En este sentido, el clima constituye un elemento que incide en el comportamiento y la disposición de los empleados frente a las tareas.

En la misma línea, Dávila et al. (2021) señalan que las organizaciones que ofrecen entornos laborales atractivos logran elevar la productividad, la manera de satisfacerse y comprometerse; para ello, destacan la urgencia de afianzar tópicos culturales basados en la confianza, propiciar una comunicación abierta y reconocer de forma constante los logros del personal.

Asimismo, Goncalves (2022) afirma que el clima es un constructo multidimensional que incorpora elementos objetivos las condiciones físicas y la estructura organizacional y subjetivos actitudes, valores y motivaciones. De esta manera, un entorno laboral adecuado se convierte en un elemento esencial para retener talento humano y para promover la manera eficiente de organizarse.

De acuerdo con Robbins y Judge (2024) el ambiente organizativo es el modo como los integrantes perciben las políticas, procedimientos y prácticas que se aplican dentro de la institución; tales percepciones abarcan aspectos comunicacionales, de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

liderazgo y los escenarios disponibles para desarrollarse y relacionarse con los demás, que inciden de facto en el compromiso y desenvolvimiento de los susodichos.

2.2.1.1 Dimensiones del clima organizacional

En base a las teorías consideradas y a lo determinado por López (2021) como dimensiones, se toma en cuentan los siguientes elementos propios del clima organizacional:

Dimensión 1. Comunicación

La comunicación dentro de una institución constituye un factor clave para el funcionamiento organizacional, pues asegura la transmisión clara de información y la coordinación entre los miembros. Esta dimensión se relaciona con la Teoría de la Comunicación Organizacional, que resalta cómo los flujos de información formales e informales son esenciales para la integración y el desempeño de los trabajadores (D´Angelo, 2021).

Robbins y Judge (2024) indican que la comunicación sería perfecta si el mensaje transmitido por el emisor fuera recibido de manera idéntica por el receptor, poniendo de relieve la claridad en los procedimientos comunicacionales. D´Angelo (2021) añade que la comunicación interna no se limita a transmitir información de arriba hacia abajo, sino que incluye también la comunicación ascendente de los trabajadores hacia los directivos y horizontal entre pares, lo que asegura un flujo bidireccional de información y promueve la intervención total de cada nivel organizacional.

Dimensión 2: Motivación

Según Chiavenato (2019), la parte motivacional conlleva una reacción interna que orienta la conducta de un individuo para alcanzar sus metas. Este autor también

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

enfatiza que existen muchos factores conocidos que pueden alterar la motivación: necesidades, deseos, esperanzas, miedos, recompensas.

Además, Latham y Yukl (2021) enfatizan que el tópico motivacional independiente de ser inherente a la personalidad individual, también puede ser moldeada por el clima laboral y las prácticas gerenciales. Argumentan que, para motivar a un equipo, los gerentes deben establecer metas claras pero desafiantes, recompensar el buen desempeño, proporcionar oportunidades de crecimiento y desarrollo, y crear un entorno de trabajo agradable.

Robbins y Judge (2024) agregan que al carácter motivador en tal escenario la intensidad del impulso y esfuerzo de uno hacia los propósitos empresariales inherentes a cada empleado. Como estos autores señalan, hay varias teorías de motivación: la jerárquica de necesidades (Maslow), la bifactorial (Herzberg) y la de autodeterminación.

La motivación impulsa la conducta laboral hacia el logro de objetivos individuales y colectivos, siendo un determinante directo del rendimiento. Se vincula con la Teoría de la Jerarquía de Necesidades, ya que reconoce que la satisfacción de necesidades fisiológicas, sociales y de autorrealización impacta en la disposición y productividad de los colaboradores (Robbins & Judge, 2024).

Dimensión 3. Liderazgo

El liderazgo, según Avolio et al. (2020) sugieren lo que significa el liderazgo auténtico. El modelo se basa en la transparencia, la integridad y la congruencia entre los valores del líder y sus acciones. Su razonamiento es que, al usar este mecanismo, los empleados a cambio desarrollan confianza y lealtad hacia la organización, afectando directamente su desempeño subsecuente y bienestar.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Para Yukl (2021) detalla que el liderazgo pertenece a las siguientes categorías: representado en la forma de liderar mediante la visión de las cosas en la posteridad, llamado liderazgo transformacional; por medio de un sistema de recompensas y penalizaciones en la gestión; y el liderazgo servicial que valora mucho las necesidades que tienen los socios colaboradores. El autor enfatiza que no existe un estilo de liderazgo efectivo único porque el éxito en la construcción de riqueza depende tanto del entorno como de con quién se convive.

Desde otro punto de vista, Northouse (2022), señala que es el acto de un individuo que incide en un conjunto de ellos a fin de alcanzar un mismo propósito. Este autor afirma que sin importar la posición que ocupe dentro de una organización, un líder solo puede alentar, apoyar y dirigir a sus subordinados como resultado de liderar su grupo de manera ética.

El liderazgo orienta y moviliza a los trabajadores hacia el cumplimiento de metas institucionales, influyendo en el clima y la cultura organizacional. Esta dimensión se relaciona con la Teoría del Liderazgo Transformacional, que enfatiza cómo el líder inspira, motiva y genera compromiso más allá de las recompensas materiales (Reyna et al., 2023).

Dimensión 4. Trabajo en equipo

De acuerdo con Munch (2018), laborar conjuntamente implica utilizar herramientas que sirvan a los integrantes a generar situaciones experimentales con el objeto de lograr una meta común, considerando las acciones posibles de realizar y compartir una sola filosofía con los demás.

Por su parte, plantea que trabajar colectivamente aduce polarizar los múltiples escenarios, donde se pueda aprender o laborar, extrayendo una experiencia

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

enriquecedora que genere el hecho de innovar, de actuar eficientemente con proactividad colaborativa (Ruiz et al., 2023).

Para Robbins y Judge (2024), trabajar en conjunto conlleva un diálogo horizontal objetivo de sujetos interdependientes reunidos con la finalidad de materializar cualquier propósito particular o departamental.

El trabajo en equipo favorece la cooperación y sinergia entre los miembros de la organización, permitiendo el cumplimiento más eficiente de las metas. Se asocia con la Teoría de la Dinámica de Grupos, la cual explica cómo las interacciones dentro de un grupo influyen en el comportamiento, cohesión y productividad de sus integrantes (Montalvan, 2021).

Desempeño laboral

Pineda et al. (2023) entienden que desempeñarse laboralmente implica una fase por la que un integrante adopta determinados comportamientos particulares en las diversas funciones que realiza de acuerdo a circunstancias favorables y si es idóneo el proceso formativo brindado por la compañía. Esta noción coloca en el centro la adecuación entre las exigencias del puesto y la preparación que recibe el colaborador, así como la congruencia entre lo aprendido y su aplicación cotidiana.

Desde la perspectiva de Campbell et al. (1996), el desempeño se configura por los comportamientos y los resultados generados por el empleado dentro de los límites de su cargo; siguiendo a Anand et al. (2020), esta concepción abarca dimensiones cuantitativas volumen de tareas o ventas y cualitativas calidades del trabajo, creatividad y colaboración, ofreciendo una visión amplia que integra tanto lo que se hace como cómo se hace.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Por su parte, Viswesvaran & Ones (2022) proponen una clasificación que distingue el hecho de desempeñarse funcionalmente, de acuerdo al escenario y las acciones desfavorables. El primero se vincula con la ejecución de responsabilidades propias del cargo; el segundo, con acciones que apoyan al equipo y a la organización; y el tercero, con comportamientos que perjudican a la empresa. Esta taxonomía permite evaluar con mayor precisión la contribución global del trabajador.

Aguinis (2014) amplía el enfoque al subrayar que el rendimiento depende de antecedentes como habilidades y conocimientos, niveles de motivación, condiciones del entorno y estilos de liderazgo; además, los sistemas de gestión del desempeño brindan un esquema estructurado y objetivo para monitorear y promover mejoras continuas.

Un marco integral y multidimensional para analizar el rendimiento es lo que aporta el modelo de Campbell, al identificar componentes clave que orientan el diseño de estrategias dirigidas al cumplimiento de objetivos organizacionales. En esa línea, su énfasis en la conducta laboral se articula con lo planteado por Dessler y Varela (2017), quienes permiten comprender cómo dichas acciones impactan en los logros institucionales; asimismo, la literatura reciente resalta su utilidad práctica para estructurar la evaluación del desempeño en distintos contextos Bautista et al. (2020).

De otro lado, según Miranda (2024), explica que, según Vroom, la motivación surge de la expectativa de lograr un buen desempeño, la creencia de recibir una recompensa y el valor que se le da a esta; como antecedente, Maslow (1943) aporta la jerarquía de necesidades, que ayuda a entender por qué ciertas metas laborales movilizan más que otras. Esta articulación teórica complementa la visión conductual al incorporar los procesos motivacionales que sostienen el rendimiento.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En base a todas las teorías expuestas y al estudio de Ramirez y Misael (2023) se presentan las siguientes dimensiones:

Dimensión 1. Orientación de resultados

En este apartado se enfatiza a cómo cada colaborador valora sus logros y a la apreciación de los productos que obtiene al ejecutar sus funciones; en esencia, examina el logro alcanzado y el rendimiento expresado en la práctica cotidiana (Ramirez & Misael, 2023).

Desde la óptica de Paredes (2021), implica tener metas suficientemente precisas para responder con eficacia. En la misma línea, Vera (2017) sostiene que orientar a diagnósticos implica un objetivo central en la vida y evolución administrativa de las organizaciones; además, afirma que la implementación de estrategias adecuadas y acciones específicas facilita un desarrollo laboral efectivo (Paredes, 2021; Vera, 2017).

Se vincula con la valoración de los logros que experimenta el trabajador y con la apreciación de los resultados obtenidos en su labor. Asimismo, esta orientación conlleva la facultad de forjar directrices respecto de las acciones con miras a alcanzar metas en el menor tiempo posible, estableciendo objetivos desafiantes que eleven los estándares (Cárdenas, 2021).

La orientación a resultados implica dirigir los esfuerzos individuales y colectivos hacia el cumplimiento de metas y la mejora continua. Esta dimensión se relaciona con la Teoría de la Administración por Objetivos, que propone establecer metas claras, medibles y compartidas como eje de la gestión y la evaluación del desempeño (Martinez et al., 2022).

Dimensión 2. Capacidades profesionales

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Hace referencia al conjunto de competencias que el trabajador requiere para desempeñarse de la mejor manera. Por tal motivo, resulta clave mostrar dedicación, brindar un servicio de calidad y mantener una capacitación continua para obtener mejores evaluaciones de desempeño (Ramirez & Misael, 2023).

También comprende la capacidad necesaria para el desenvolvimiento laboral, estrechamente ligada tanto a la evaluación de los logros obtenidos por el empleado como a valorar las funciones pertinentes (Chiavenato, 2019).

Del mismo modo, incluye el proceso impulsado por el empleador para fortalecer y capacitar al personal en aquellas actividades que requieren refuerzo, con vistas a acrecentar el modo de rendir y cumplir con creces los objetivos próximos (Cárdenas, 2021).

El desarrollo de capacidades profesionales garantiza que los trabajadores posean las competencias técnicas y blandas necesarias para cumplir adecuadamente sus funciones. Se vincula con la Teoría del Capital Humano, que plantea que la inversión en formación y capacitación incrementa la productividad y el valor agregado del personal (Ojeda, 2025).

Dimensión 3. Identidad e iniciativa

Este componente se relaciona con las percepciones del trabajador respecto a su identificación con la organización: si se siente parte de ella y mantiene un compromiso adecuado con el servicio que brinda. Dicho sentido de pertenencia lo impulsa a asumir iniciativa y a involucrarse con los objetivos y acciones específicas de la entidad (Ramirez & Misael, 2023).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Se entiende, por tanto, como la sensación de identificación del personal con la institución en la que labora, lo que implica comprometerse y participar activamente en las actividades propias de la organización (Cárdenas, 2021).

En cuanto a la iniciativa, se trata de la predisposición de los colaboradores para proponer alternativas de solución ante situaciones complejas que surgen en la empresa o en áreas determinadas (Paredes, 2021).

La identidad e iniciativa se refieren al sentido de pertenencia institucional y a la disposición de los trabajadores para actuar de manera proactiva en la solución de problemas. Esta dimensión se relaciona con la Teoría de la Identidad Social, que explica cómo la pertenencia a un grupo influye en la motivación, compromiso y conductas proactivas de los individuos (Vallejo et al., 2024).

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana, 2025.

2.3.2. Objetivos específicos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Analizar si existe relación entre el clima organizacional y la orientación de resultados del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana 2025.

Evaluar si existe relación entre el clima organizacional y las capacidades profesionales del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana 2025.

Identificar si existe relación entre el clima organizacional y la identidad e iniciativa del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana, 2025.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la INBP, 2025.

2.4.2. Hipótesis especificas

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la orientación de resultados personal de la INBP, 2025.

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y las capacidades profesionales del personal de la INBP, 2025.

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la identidad e iniciativa del personal de la INBP, 2025.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

El presente estudio se desarrolló bajo el diseño no experimental y de corte transversal. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2023), en este tipo de diseño no se manipulan las variables de estudio, sino que se observa los fenómenos tal como ocurren en su entorno natural. Asimismo, al ser de corte transversal, la recolección de los datos se realizó en un momento único en el tiempo, con el propósito de describir la relación existente entre las variables.

3.2. Tipo

La presente investigación fue de tipo cuantitativa y de alcance correlacional. Conforme a las precisiones teóricas de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) el estudio se centró en medir el grado de relación existente entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, sin buscar establecer relaciones de causa y efecto o impactos directos (causalidad). La recolección de los datos y el posterior análisis estadístico permitieron determinar de forma objetiva la asociación entre los constructos dentro del contexto institucional.

3.3. Enfoque

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, el cual, según Ñaupas et al. (2014), se caracteriza por la recolección y el análisis de datos numéricos con el fin de medir las variables y establecer la relación existente. En ese sentido, la información se obtuvo mediante encuestas estructuradas, elaboradas con instrumentos de medición previamente validados. Posteriormente, los datos fueron procesados y analizados mediante técnicas estadísticas descriptivas (gráficos y tablas de frecuencia) e

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

inferenciales (prueba de hipótesis), utilizando el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

3.4. Población

La población del presente estudio estuvo constituida por la totalidad del personal administrativo de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana integrada por 103 trabajadores. Este grupo humano es de especial relevancia para la investigación debido a que sobre ellos recae la responsabilidad directa de gestionar el presupuesto, los procesos de adquisiciones y el soporte logístico esencial para el funcionamiento operativo de las compañías de bomberos a nivel nacional; por lo tanto, las variaciones en su entorno laboral afectan de manera directa la eficiencia en la cadena de servicios de la institución. Debido al tamaño de la población, se optó por trabajar con una muestra probabilística.

3.5. Muestra

El tipo de muestreo que se empleó fue probabilístico aleatorio simple. Este procedimiento permitió que toda la población tuviera la misma probabilidad de ser seleccionados, lo que incrementó la representatividad de la muestra y contribuyó a la validez de los hallazgos. Asimismo, este método redujo los sesgos de selección y permitió atribuir los resultados a las variables analizadas y no a diferencias estructurales entre los grupos según Hernández-Sampieri y Mendoza (2023). Para la selección de los participantes se establecieron como criterios de inclusión que sea personal administrativo, contara con vínculo laboral vigente, desempeñara sus funciones en una sede ubicada en Lima Metropolitana y manifestara voluntariamente su consentimiento para participar en la investigación.

Cálculo del tamaño de muestra

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Para el cálculo se usó la fórmula para segmentos poblacionales finitos:

$$n = \frac{NZ^2p(1-p)}{e^2(N-1) + Z^2p(1-p)}$$

Donde:

- $N = 103$ (población total)
- $Z = 1.96$ (nivel de confianza del 95%)
- $p = 0.5$ (varianza máxima)
- $e = 0.05$ (error muestral del 5%)

Sustituyendo valores:

$$n = \frac{103(1.96^2)0.5(1-0.5)}{0.05^2(103-1) + 1.96^20.5(1-0.5)}$$

$$n = 82$$

El tamaño de la muestra respondió a 82 trabajadores administrativos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

3.6. Operacionalización de variables

Figura 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Variable independiente: Clima Organizacional	Dimensión 1: Comunicación	Comunicación interna	1,2
		Vías de comunicación	3
	Dimensión 2: Motivación	Estima	4, 5
		Autorrealización	6, 7
	Dimensión 3: Liderazgo	Participación	8
		Cohesión del grupo	9
		Manejo de conflictos	10
	Dimensión 4: Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales	11, 12, 13, 14
Variable dependiente: Desempeño Laboral	Dimensión 1: Orientación de resultados	Puntualidad	15
		Resultados	16, 17
	Dimensión 4: Capacidades profesionales	Capacitación	18, 19
		Dedicación	20, 21
		Servicio	22, 23
	Dimensión 3: Identidad e iniciativa	Productividad	24, 25
		Compromiso	26, 27

3.7. Técnicas para la recolección de datos

3.7.1 Descripción de los instrumentos

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la técnica empleada para la recolección de los datos fue la encuesta. Para ello, se aplicaron dos cuestionarios estructurados con una escala tipo Likert de cinco categorías de respuesta. El cuestionario correspondiente a la variable clima organizacional estuvo conformado por 14 ítems, mientras que el instrumento destinado a medir la variable desempeño laboral constó de 13 ítems.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

3.7.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos

Para garantizar la idoneidad psicométrica, los instrumentos se sometieron a un proceso de validación por parte de cuatro (4) jueces expertos, de la Universidad Científica del Sur; y mediante el coeficiente alfa de Cronbach se midió la confiabilidad logrando un coeficiente de validez cuantitativo óptimo de 0.92, lo que confirmó su representatividad técnica.

Tabla 1

Resumen de validez por juicio de expertos

Experto	Especialidad	Aplicable
1. Huanchaca Urbina, Antonio Roberto	Doctor en Ciencias de la Educación y especialista en investigación	Sí
2. La Cruz Arango, Oscar David	Doctor en Administración y Especialista en Gestión y Desarrollo, Recursos Humanos, Logística, Marketing, Calidad y Atención al cliente, Ventas e Investigación de mercados	Sí
3. Estrada Morriberón, Renzo Ángel	Ingeniero industrial y Maestro en ciencias - operaciones, proyectos y gestión de la cadena de Suministro	Sí
4. Liu Garcia, Angel Fernando	Ingeniero Industrial con Maestría en Gestión de Operaciones y Logística	Sí

Asimismo, se ejecutó un estudio piloto con una muestra de 20 trabajadores equivalente para medir la consistencia interna a través del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose valores de 0.89 para la variable clima organizacional y 0.86 para la variable desempeño laboral, demostrando una alta y excelente confiabilidad instrumental.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 2

Alfa de Cronbach por variable

Variables	Valores obtenidos	N° de elementos
Clima Organizacional	0.89	14
Desempeño Laboral	0.86	13

3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento estadístico de los datos obtenidos en la investigación, se utilizó el software especializado SPSS en su versión actualizada. La contrastación de las hipótesis se realizó mediante la estadística inferencial no paramétrica, empleando específicamente el coeficiente de correlación Rho de Spearman. El uso de este estadístico se justificó debido a que las variables de estudio presentaron un nivel de medición ordinal y la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov determinó que las distribuciones no cumplían con los supuestos de normalidad paramétrica, requiriendo un análisis de rangos para establecer la significancia de las relaciones.

3.9. Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolló de conformidad con el Código de Ética de la Universidad Científica del Sur y con los principios éticos aplicables a la investigación. En ese marco, se mantuvo la confidencialidad de la identidad de los participantes y la protección de la información proporcionada durante el desarrollo del estudio. Asimismo, la participación fue voluntaria y se obtuvo el consentimiento informado de cada participante antes de la recolección de los datos. La investigación se realizó con fines estrictamente académicos. Finalmente, todas las fuentes de información utilizadas

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

fueron citadas y referenciadas de acuerdo con las normas de la American Psychological Association (APA) en su séptima edición, respetando los principios de integridad académica, honestidad intelectual y reconocimiento de la autoría.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

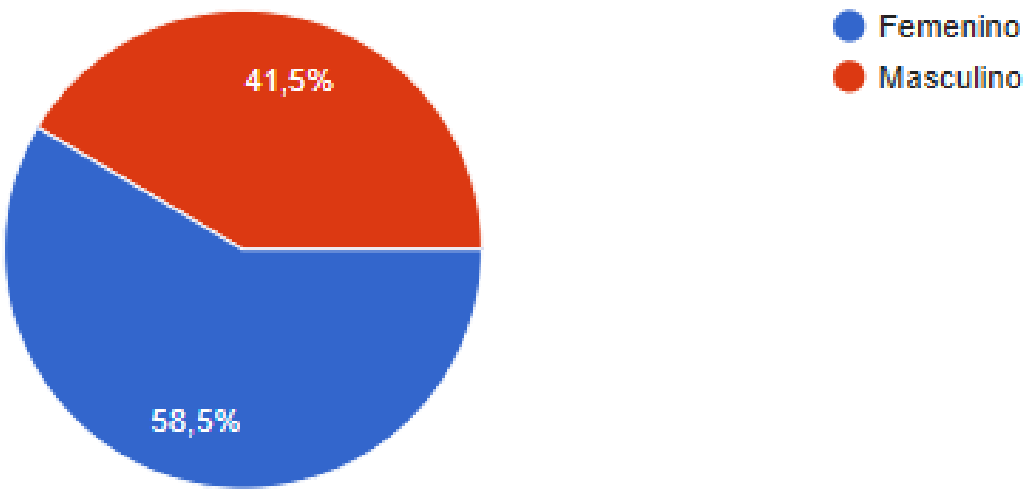
4.1.1 Perfil de los participantes

La información presentada en las figuras muestra las características de los 82 participantes encuestados en la investigación.

En cuanto al sexo de los encuestados, se identificó que el sexo femenino representó en su mayoría el 58.5% de la muestra, mientras que el 41.5% correspondió al sexo masculino. Estos resultados evidenciaron que la mayor participación fueron mujeres.

Figura 2

Sexo de los encuestados



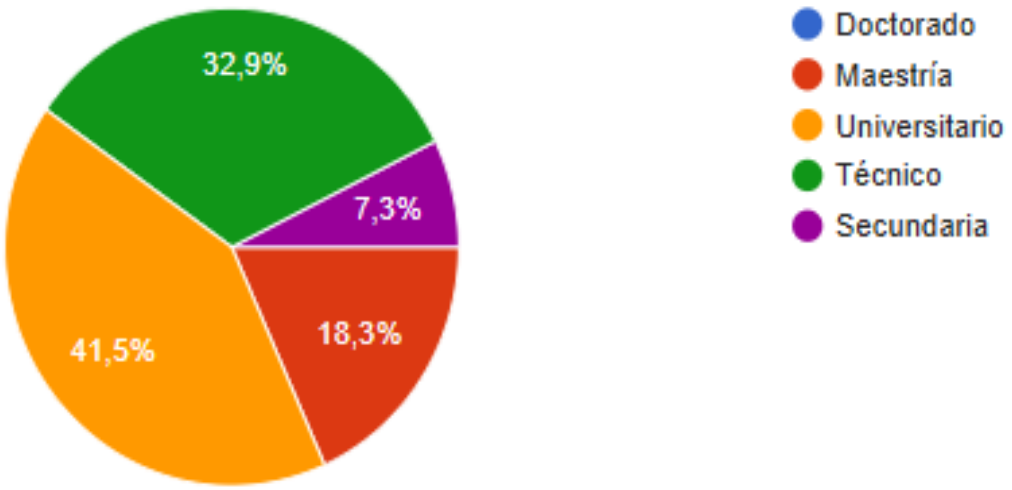
En relación con el nivel educativo, el mayor porcentaje de encuestados contó con formación universitaria (41.5%), seguido de aquellos con formación técnica (32.9%).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Por otro lado, el 18.3% tenía estudios de maestría y el 7.3% alcanzó el nivel secundario, lo que refleja un personal con predominio de educación superior.

Figura 3

Nivel educativo

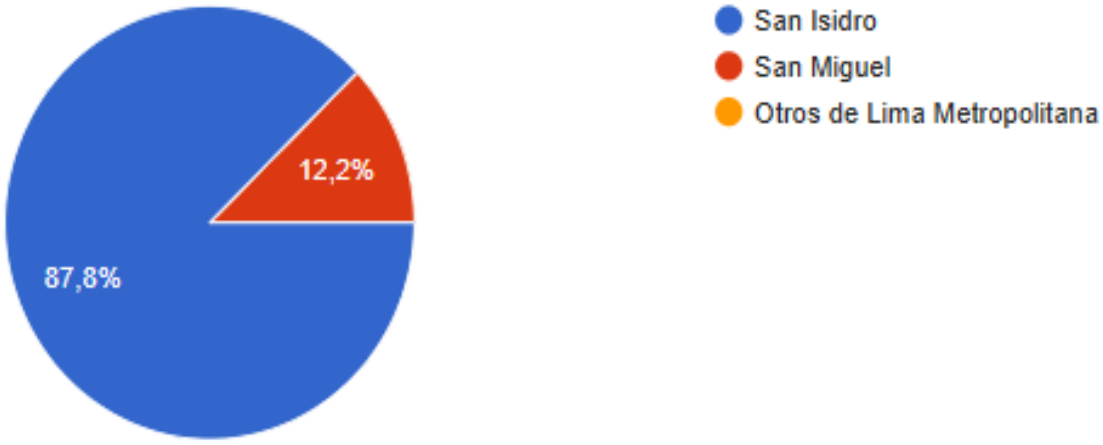


En relación con la sede laboral, la gran mayoría de los encuestados desempeñaba sus funciones en la sede de San Isidro, representando el 87.8% de la muestra. Por su parte, el 12.2% laboraba en la sede de San Miguel, evidenciando una concentración predominante del personal administrativo en la sede principal de la institución.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Figura 4

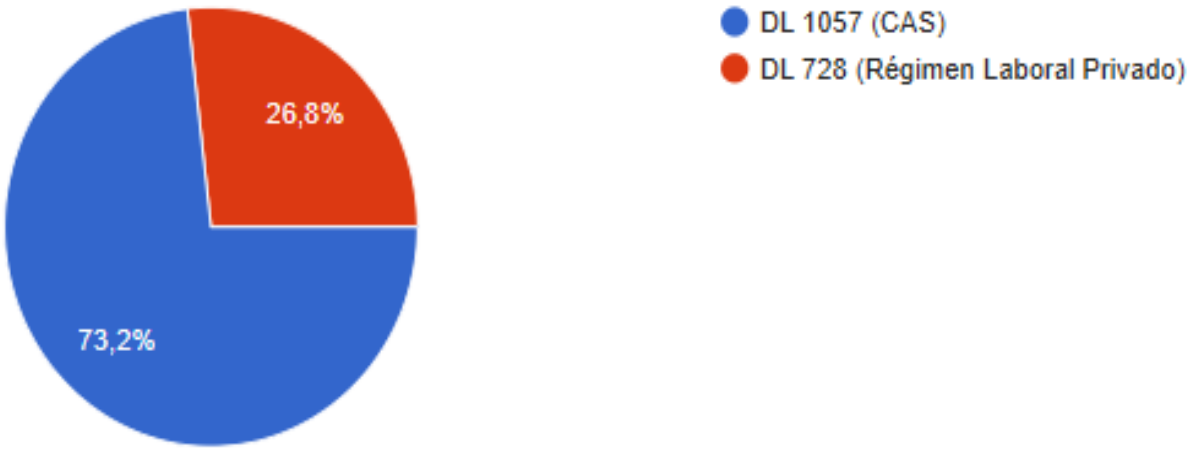
Sede laboral



En cuanto al tipo de contratación, la mayoría de los encuestados se encontraba bajo el régimen DL 1057 (CAS), representando el 73.2% del total. En contraste, el 26.8% pertenecía al régimen DL 728, evidenciando una marcada predominancia de personal contratado bajo la modalidad CAS.

Figura 5

Tipo de contratación



Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

4.1.2 Análisis descriptivos de las variables

La Tabla 3 presenta las medidas de tendencia central correspondientes a las variables de estudio y sus dimensiones, considerando una muestra conformada por 82 participantes válidos y sin registros perdidos. A partir de estos resultados, se describen las principales características observadas en las percepciones del personal respecto al clima organizacional y el desempeño laboral.

Variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral

En relación con la variable clima organizacional, los 82 participantes reportaron una media de 2,56, una mediana de 3,00 y una moda de 3, evidenciando una percepción predominantemente favorable respecto al ambiente organizacional de la institución. Estos resultados sugieren que, de manera general, el personal considera adecuado el entorno laboral y las relaciones organizacionales presentes en la entidad.

Por otro lado, la variable desempeño laboral alcanzó una media de 2,66, acompañada de una mediana y moda de 3,00. Estos resultados reflejan una valoración positiva del desempeño del personal, indicando que los trabajadores perciben un adecuado cumplimiento de sus funciones y responsabilidades dentro de la institución.

Dimensiones del clima organizacional:

D1 Comunicación: Esta dimensión presentó una media de 1,60, una mediana de 2,00 y una moda de 2, reflejando una percepción moderada respecto a los procesos de comunicación interna. Estos resultados sugieren que existen aspectos comunicacionales que podrían fortalecerse para mejorar la interacción entre los trabajadores y la institución.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

D2 Motivación: La dimensión motivación obtuvo una media de 2,24, con mediana y moda de 2,00, evidenciando una percepción relativamente favorable sobre los factores que impulsan el desempeño y compromiso laboral del personal.

D3 Liderazgo: Los resultados de esta dimensión mostraron una media de 1,77, una mediana de 2,00 y una moda de 2, indicando una percepción moderada sobre las prácticas de liderazgo desarrolladas dentro de la institución. Esto evidencia oportunidades de mejora en la conducción y dirección del personal.

D4 Trabajo en equipo: Esta dimensión alcanzó la media más alta dentro del clima organizacional (2,43), con una mediana de 2,50 y una moda de 3. Estos resultados evidencian que el personal percibe favorablemente la cooperación y coordinación entre compañeros de trabajo.

Dimensiones de desempeño laboral:

D1 Orientación de resultados: Esta dimensión presentó una media de 1,88, una mediana de 2,00 y una moda de 2, reflejando una percepción moderada respecto al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

D2 Capacidades profesionales: Los resultados evidenciaron una media de 2,73, así como una mediana y moda de 3, constituyéndose como la dimensión con mayor valoración dentro del desempeño laboral. Esto indica que el personal considera poseer competencias y habilidades adecuadas para el desarrollo de sus funciones.

D3 Identidad e iniciativa: Esta dimensión obtuvo una media de 2,67, con mediana y moda de 3, reflejando una percepción favorable sobre el compromiso, pertenencia e iniciativa del personal dentro de la institución.

En síntesis, los resultados descriptivos evidencian una percepción favorable tanto del clima organizacional como del desempeño laboral. Asimismo, dimensiones

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

como trabajo en equipo, capacidades profesionales e identidad e iniciativa presentaron las valoraciones más altas, mientras que comunicación, liderazgo y orientación de resultados mostraron niveles relativamente menores, identificándose como aspectos que podrían fortalecerse en beneficio del desempeño institucional.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Tabla 3

Medias de tendencias

		Clima organizacional	Comunicación	Motivación	Liderazgo	Trabajo en equipo	Desempeño laboral	Orientación de resultados	Capacidades profesionales	Identidad e iniciativa	
N	Válidos	82	82	82	82	82	82	82	82	82	
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Media		2,56	1,60	2,24	1,77	2,43	2,66	1,88	2,73	2,67	
Mediana		3,00	2,00	2,00	2,00	2,50	3,00	2,00	3,00	3,00	
Moda		3	2	2	2	3	3	2	3	3	

La figura 6 muestra que el 56,10% del personal percibe el clima organizacional en un nivel alto, mientras que el 43,90% lo ubica en un nivel medio. No se observan porcentajes en nivel bajo, lo que indica que, en términos generales, la percepción del ambiente organizacional en la INBP es mayormente favorable.

Estos resultados permiten interpretar que predomina una valoración positiva del clima organizacional entre el personal, lo cual sugiere que la institución presenta condiciones internas que favorecen, en cierta medida, la convivencia laboral, la coordinación y el desarrollo de las

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

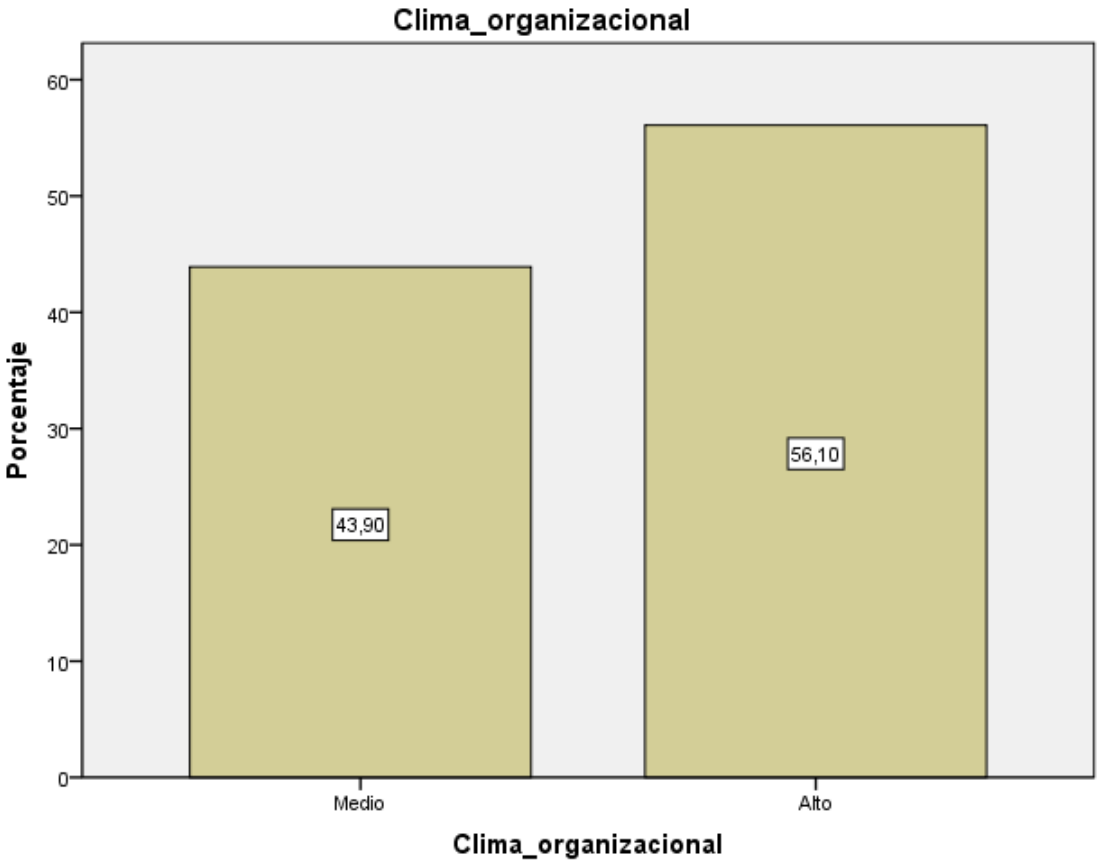
funciones. Sin embargo, el hecho de que una proporción importante se concentre en el nivel medio evidencia que aún existen aspectos del clima que no son percibidos de manera plenamente satisfactoria por todo el personal.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En conjunto, la figura evidencia una tendencia favorable del clima organizacional, aunque con margen de mejora en algunas dimensiones específicas.

Figura 6

Clima organizacional



La figura 7 muestra que el 59,76% del personal ubica la dimensión comunicación en un nivel medio, mientras que el 40,24% la percibe en un nivel bajo. No se registran casos en nivel alto, lo que evidencia que la comunicación constituye una de las dimensiones más débiles del clima organizacional.

Este resultado permite interpretar que, aunque para la mayoría la comunicación alcanza un nivel aceptable, todavía no es percibida como plenamente eficaz. Asimismo, el porcentaje considerable en nivel bajo sugiere dificultades en aspectos como la

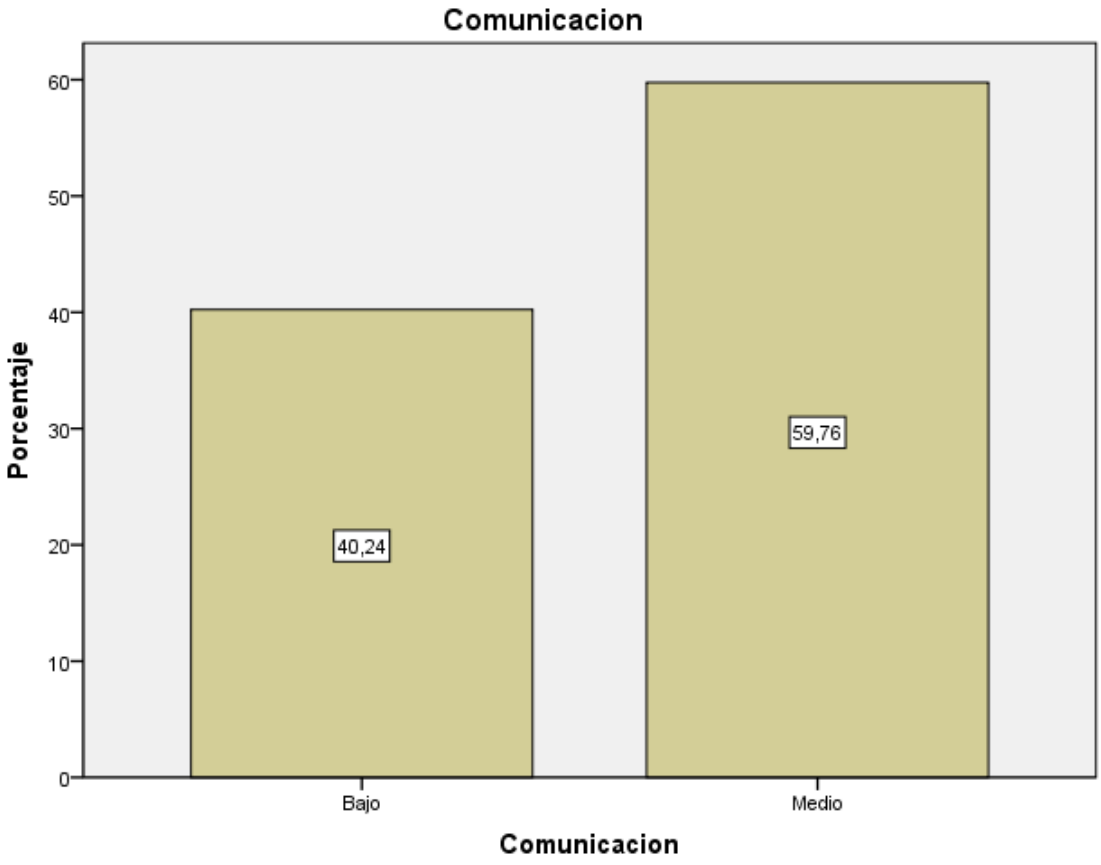
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

claridad de la información, la retroalimentación y el uso adecuado de los canales comunicacionales dentro de la institución.

En conjunto, la figura revela que la comunicación presenta limitaciones importantes, por lo que podría estar afectando la coordinación interna y el desarrollo eficiente de las funciones del personal.

Figura 7

Comunicación



La figura 8 evidencia que el 58,54% del personal percibe la motivación en un nivel medio, mientras que el 32,93% la ubica en un nivel alto y solo el 8,54% en un nivel bajo. Estos resultados muestran que la motivación del personal se concentra principalmente en niveles intermedios, con una tendencia favorable.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

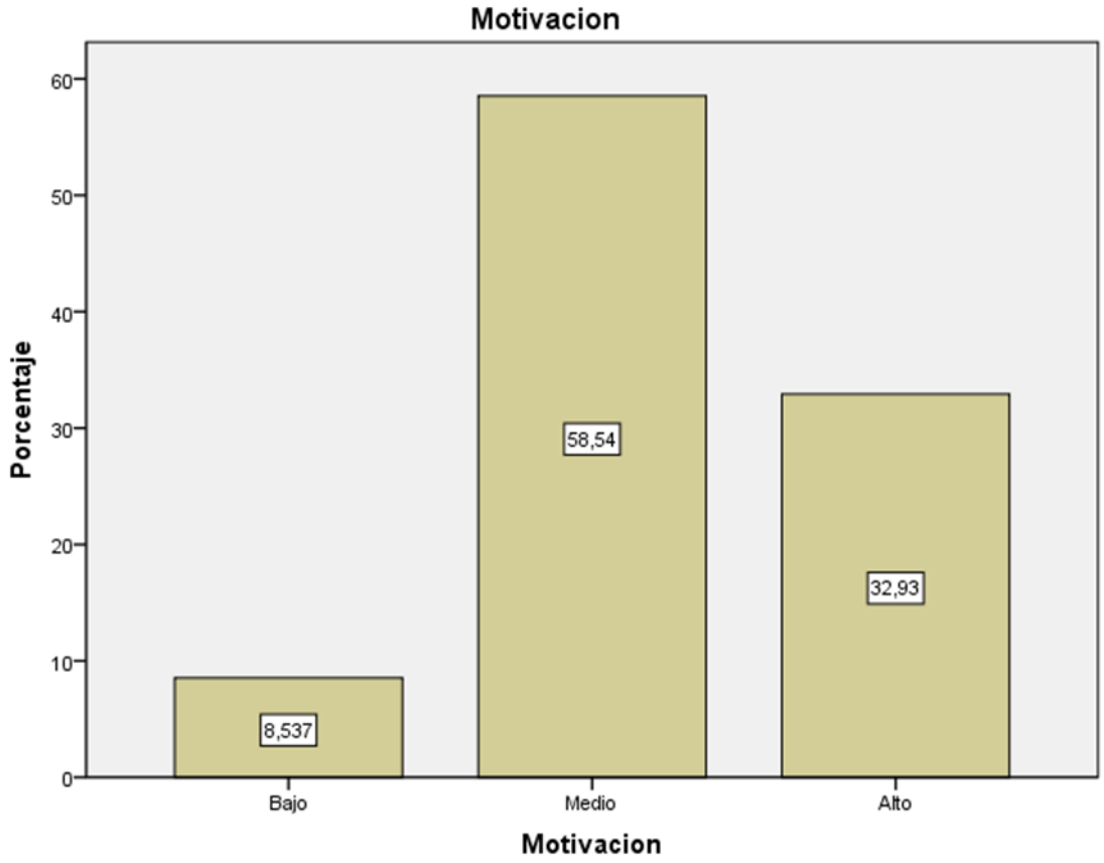
Este comportamiento permite interpretar que, en general, los trabajadores presentan una percepción aceptable de los factores motivacionales dentro de la institución, aunque todavía no de manera plenamente consolidada. El porcentaje ubicado en nivel alto sugiere que una parte importante del personal sí percibe condiciones que estimulan su desempeño, como reconocimiento, respeto o posibilidades de desarrollo; sin embargo, el predominio del nivel medio indica que aún existen aspectos susceptibles de fortalecimiento.

En conjunto, la figura muestra que la motivación constituye una dimensión moderadamente favorable dentro del clima organizacional, aunque todavía con margen de mejora para alcanzar niveles más altos de satisfacción y compromiso laboral.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Figura 8

Motivación



La figura 9 muestra que el 76,83% del personal percibe el liderazgo en un nivel medio, mientras que el 23,17% lo ubica en un nivel bajo. No se registran respuestas en nivel alto, lo que evidencia que esta dimensión no es percibida como una fortaleza consolidada dentro de la institución.

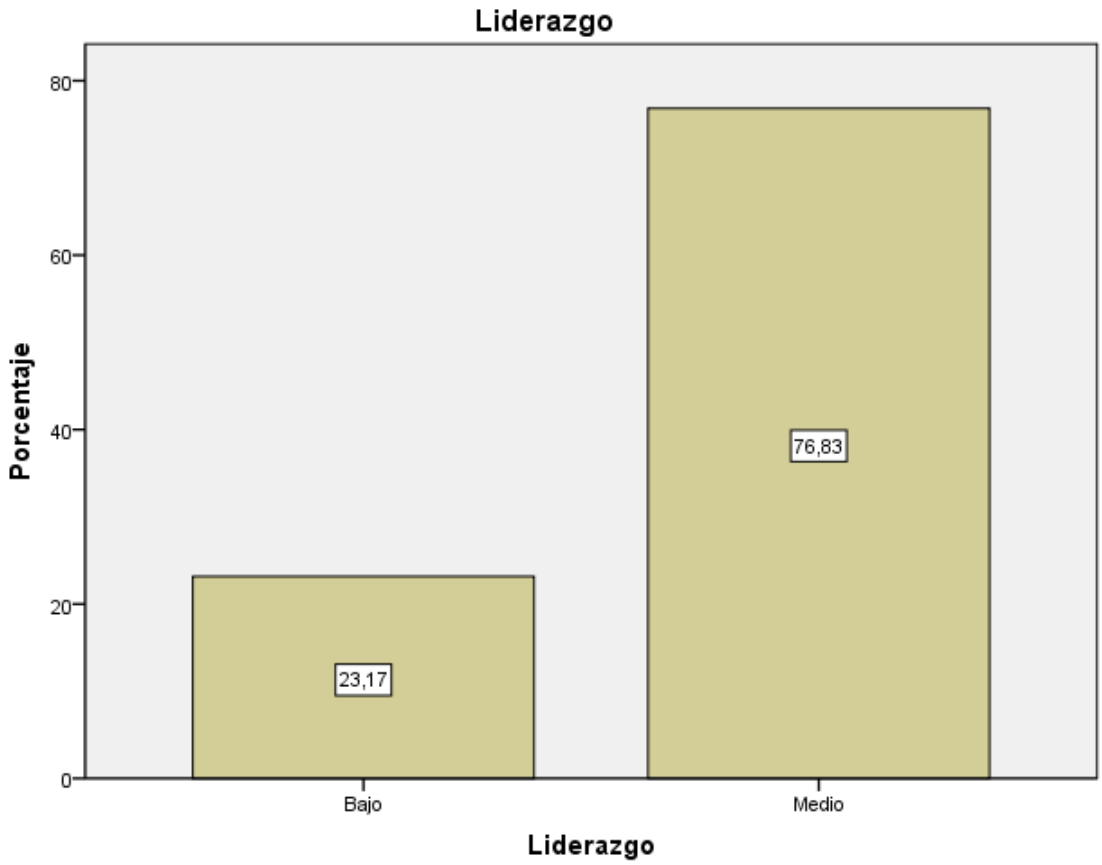
Estos resultados permiten interpretar que, aunque para la mayoría el liderazgo alcanza un nivel aceptable, aún presenta limitaciones importantes en aspectos como la orientación del equipo, la participación en la toma de decisiones y la resolución de conflictos. Asimismo, la ausencia del nivel alto sugiere que los trabajadores no identifican un liderazgo plenamente efectivo o sobresaliente en su entorno laboral.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En conjunto, la figura indica que el liderazgo se mantiene en un nivel intermedio, pero con necesidad de fortalecimiento para favorecer un mejor clima organizacional y un mayor desempeño del personal.

Figura 9

Liderazgo



La figura 10 muestra que el 50,00% del personal percibe el trabajo en equipo en un nivel alto, el 42,68% en un nivel medio y solo el 7,32% en un nivel bajo. Estos resultados evidencian que esta dimensión presenta una valoración mayormente favorable dentro del clima organizacional.

Este comportamiento permite interpretar que, en general, los trabajadores reconocen la existencia de apoyo mutuo, colaboración e interacción adecuada entre los

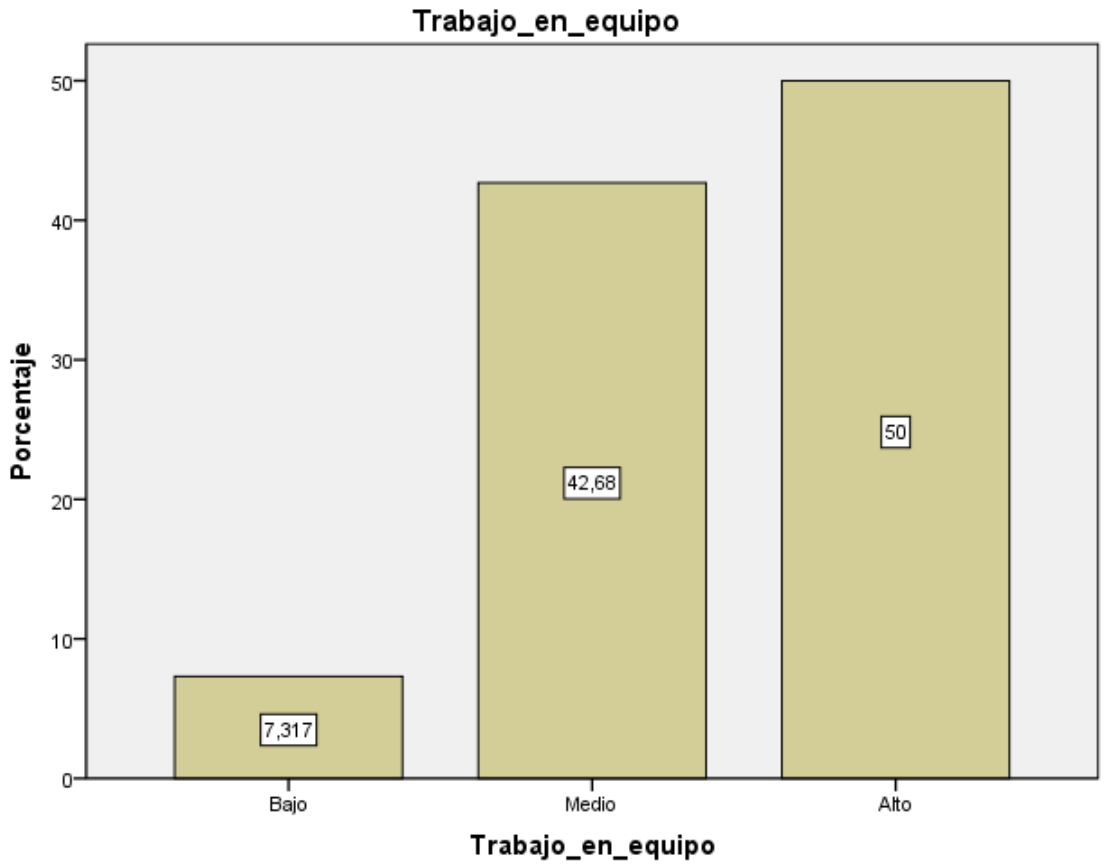
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

miembros de la institución. El predominio del nivel alto sugiere que el trabajo conjunto constituye una fortaleza organizacional, capaz de favorecer la coordinación de funciones y el logro de objetivos comunes.

En conjunto, la figura indica que el trabajo en equipo es la dimensión mejor percibida del clima organizacional, lo que representa un aspecto positivo para la dinámica interna de la INBP.

Figura 10

Trabajo en equipo



La figura 11 muestra que el 65,85% del personal presenta un nivel alto de desempeño laboral, mientras que el 34,15% se ubica en un nivel medio. No se registran

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

casos en nivel bajo, lo que evidencia una valoración predominantemente favorable del desempeño del personal de la INBP.

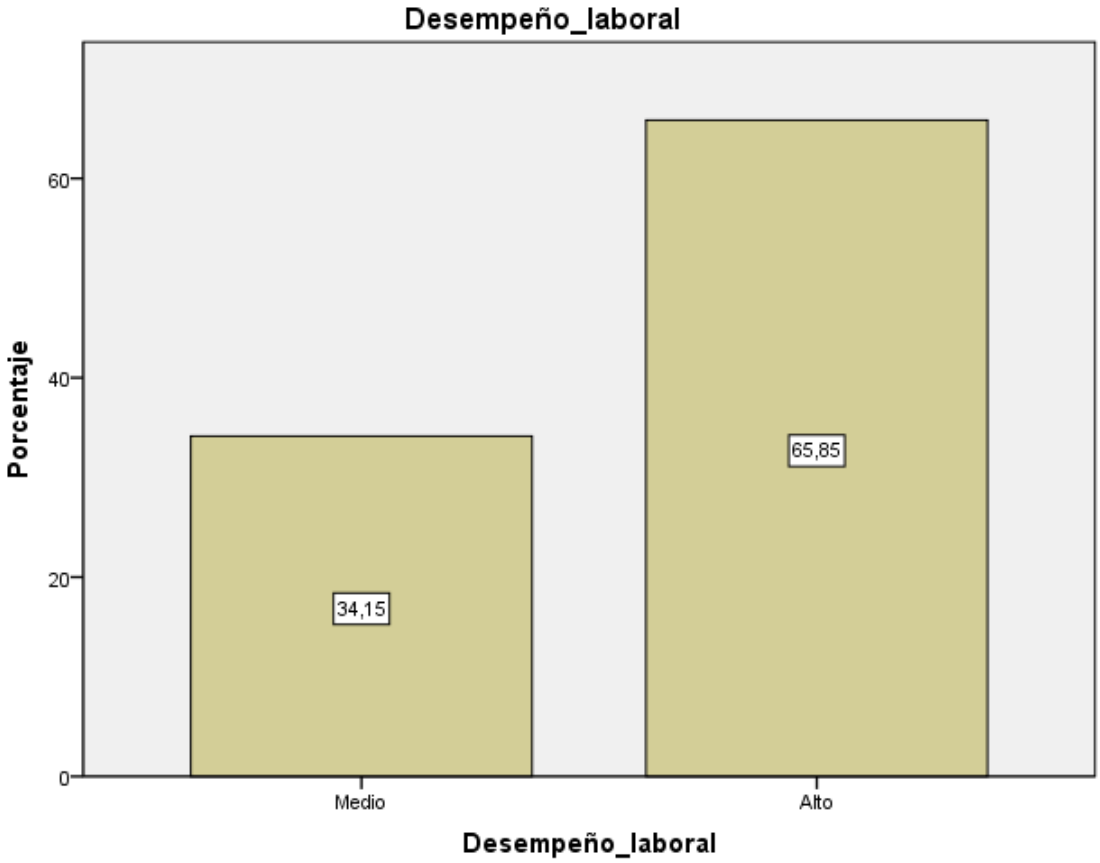
Estos resultados permiten interpretar que, en general, los trabajadores cumplen sus funciones con un nivel adecuado de eficiencia, compromiso y capacidad para responder a las exigencias institucionales. El predominio del nivel alto sugiere que el personal percibe un buen desenvolvimiento en sus labores, así como una adecuada disposición para alcanzar los objetivos establecidos.

En conjunto, la figura evidencia que el desempeño laboral constituye una fortaleza dentro de la institución, aunque la presencia de un grupo en nivel medio indica la necesidad de continuar fortaleciendo aquellos factores organizacionales que contribuyen a optimizarlo aún más.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Figura 11

Desempeño laboral



La figura 12 muestra que el 87,80% del personal ubica la orientación de resultados en un nivel medio, mientras que el 12,20% la percibe en un nivel bajo. No se registran casos en nivel alto, lo que evidencia que esta dimensión aún no alcanza una valoración plenamente favorable dentro del desempeño laboral.

Estos resultados permiten interpretar que, aunque la mayoría del personal presenta un cumplimiento aceptable de metas y responsabilidades, todavía no se observa una orientación sólida hacia logros sobresalientes o niveles óptimos de eficacia. La ausencia del nivel alto sugiere que existen limitaciones en la focalización hacia

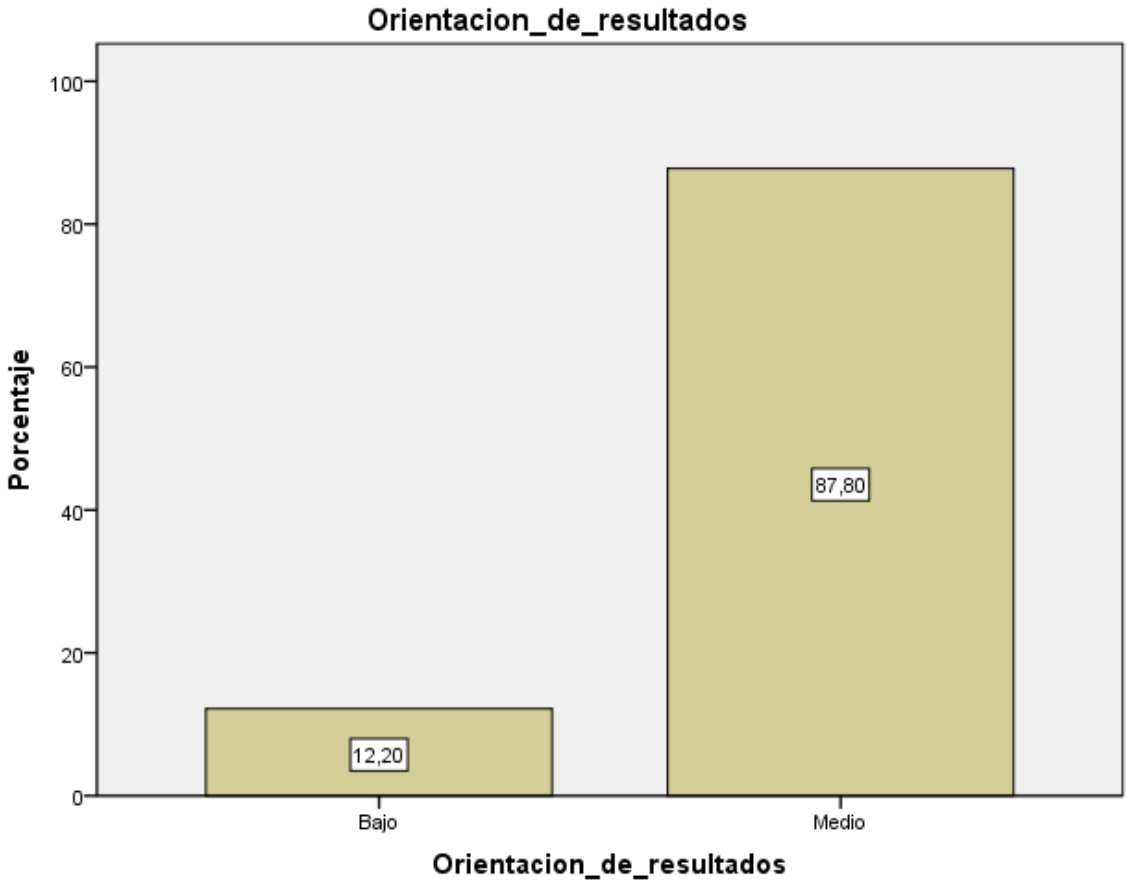
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

resultados concretos, el cumplimiento eficiente de objetivos o el aprovechamiento máximo de los recursos institucionales.

En conjunto, la figura indica que la orientación de resultados se mantiene en un nivel intermedio, por lo que constituye una dimensión que requiere fortalecimiento para mejorar integralmente el desempeño laboral del personal.

Figura 12

Orientación de resultados



La figura 13 muestra que el 73,17% del personal percibe las capacidades profesionales en un nivel alto, mientras que el 26,83% las ubica en un nivel medio. No

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

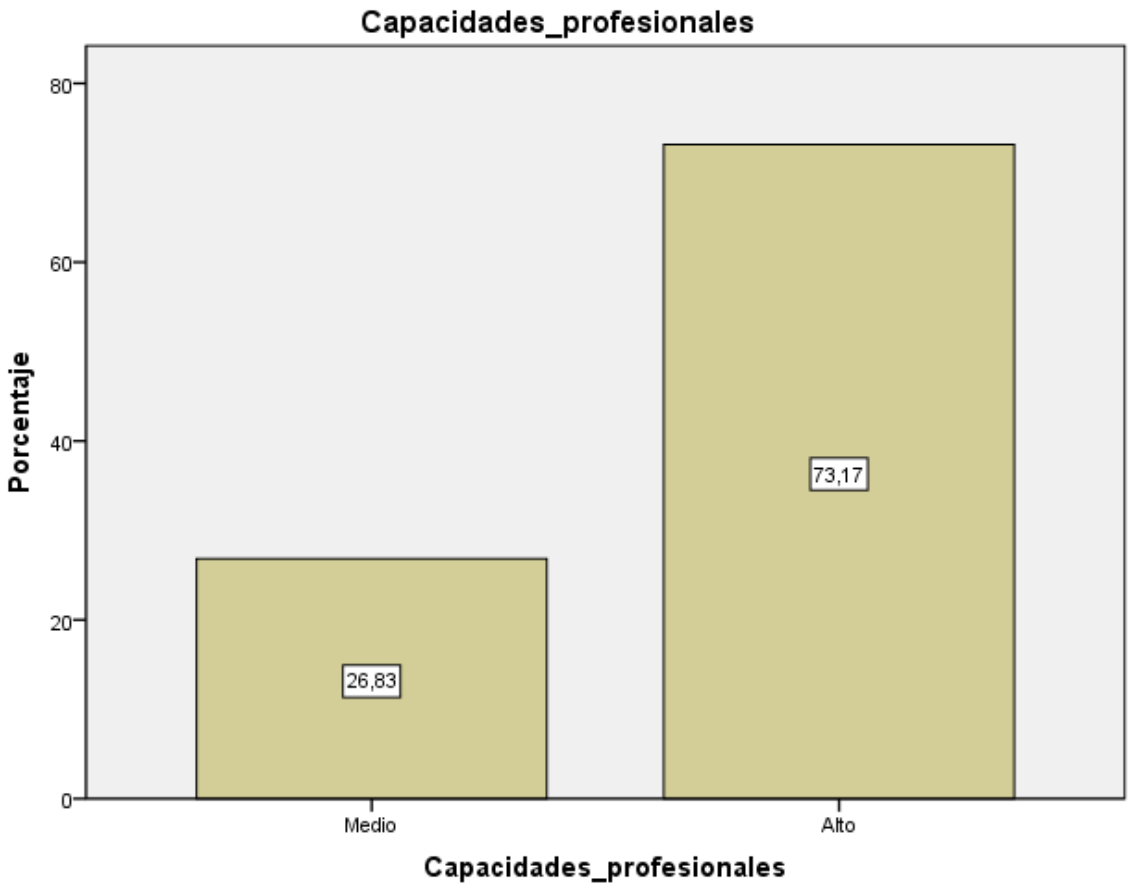
se registran casos en nivel bajo, lo que evidencia una valoración favorable de esta dimensión dentro del desempeño laboral.

Estos resultados permiten interpretar que la mayoría de los trabajadores considera que posee las competencias, conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar adecuadamente sus funciones. El predominio del nivel alto sugiere que el personal se percibe preparado para responder a las exigencias del puesto, lo que constituye una fortaleza importante para la institución.

En conjunto, la figura indica que las capacidades profesionales representan uno de los aspectos más fortalecidos del desempeño laboral, favoreciendo el cumplimiento eficiente de las labores en la INBP

Figura 13

Capacidades profesionales



Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

La figura 14 muestra que el 69,51% del personal percibe la identidad e iniciativa en un nivel alto, el 28,05% en un nivel medio y solo el 2,44% en un nivel bajo. Estos resultados evidencian una valoración mayormente favorable de esta dimensión dentro del desempeño laboral.

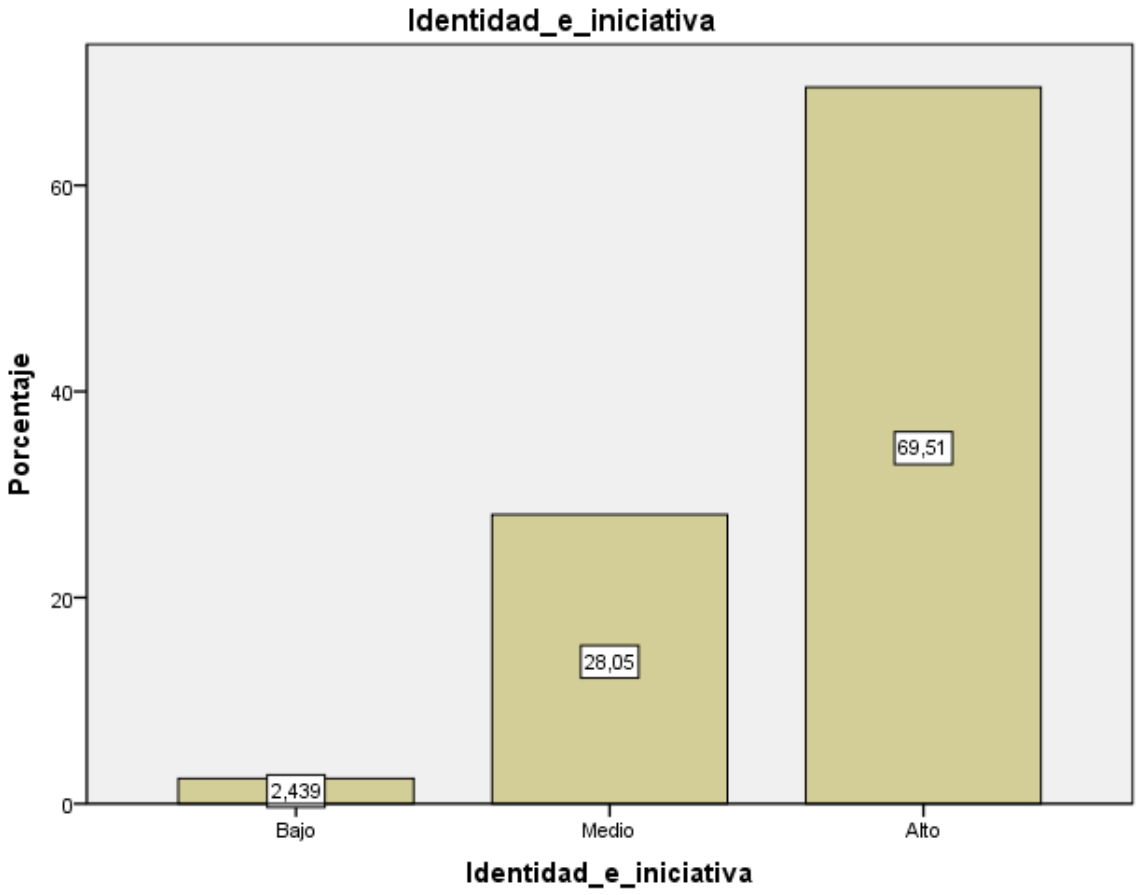
Este comportamiento permite interpretar que la mayoría de los trabajadores presenta un adecuado sentido de pertenencia hacia la institución, así como disposición para asumir responsabilidades, involucrarse en sus funciones y actuar con iniciativa. El predominio del nivel alto sugiere que el personal no solo se identifica con la INBP, sino que también muestra compromiso con el logro de los objetivos institucionales.

En conjunto, la figura indica que la identidad e iniciativa constituye una fortaleza del desempeño laboral, ya que refleja compromiso institucional y una actitud proactiva por parte del personal.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Figura 14

Identidad e iniciativa



4.2. Resultados inferenciales

4.2.1 Prueba de normalidad

La Tabla 4 presenta la prueba de normalidad de Prueba de Kolmogorov-Smirnov, aplicada debido al tamaño de muestra (n = 82 > 50). Los resultados evidencian que desempeño laboral, orientación de resultados e identidad e iniciativa obtuvieron valores de significancia menores a 0,05, indicando que los datos no presentan distribución

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

normal; por ello, se empleó el coeficiente Rho Spearman, debido a que es una prueba no paramétrica adecuada para medir la relación entre variables cuando no se cumple el supuesto de normalidad.

En conjunto, estos resultados justifican metodológicamente el uso de pruebas no paramétricas en el análisis inferencial del estudio.

Tabla 4

Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Variables/Dimensiones	Estadístico (W)	gl	p - valor
Clima organizacional	0,072	82	0,200
Desempeño laboral	0,132	82	0,001
Orientación de resultados	0,174	82	0,000
Capacidades profesionales	0,091	82	0,089
Identidad e iniciativa	0,215	82	0,000

Corrección de la significación de Lilliefors

4.2.2 Contraste de hipótesis

4.2.2.1 Hipótesis general

H_0: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la INBP, 2025.

H_1: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la INBP, 2025.

En referencia a la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, el análisis estadístico reveló una relación positiva y significativa de intensidad alta ($p < 0,001$; $rs = 0,687$). Estos resultados evidencian que mejores niveles de clima organizacional se asocian con un mayor desempeño laboral en el personal de la INBP. En ese sentido, un ambiente organizacional favorable contribuye al fortalecimiento del desempeño de los trabajadores en sus funciones laborales (ver Tabla 5).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 5

Correlación de Spearman: Hipótesis general

		Desempeño laboral
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	0,687
	p – valor	<0,001
	N	82

4.2.2.2 Hipótesis específica 1

H_0: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y la orientación de resultados del personal de la INBP, 2025.

H_1: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la orientación de resultados del personal de la INBP, 2025.

En referencia a la relación entre el clima organizacional y la orientación de resultados, el análisis estadístico reveló una relación positiva y significativa de intensidad moderada ($p < 0,001$; $rs = 0,521$). Estos hallazgos evidencian que mejores niveles de clima organizacional se relacionan con una mayor orientación al cumplimiento de metas y resultados en el personal de la INBP. Esto demuestra que un entorno organizacional adecuado favorece el logro de objetivos institucionales (ver Tabla 6).

Tabla 6

Correlación de Spearman: Hipótesis específica 1

		Orientación de resultados
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	0,521
	p – valor	<0,001
	N	82

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

4.2.2.3 Hipótesis específica 2

H_0: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y las capacidades profesionales del personal de la INBP, 2025.

H_1: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y las capacidades profesionales del personal de la INBP, 2025.

En referencia a la relación entre el clima organizacional y las capacidades profesionales, el análisis estadístico reveló una relación positiva y significativa de intensidad alta ($p < 0,001$; $rs = 0,654$). Estos resultados evidencian que mejores niveles de clima organizacional se asocian con mayores capacidades profesionales en el personal de la INBP. Por tanto, un clima organizacional favorable contribuye al fortalecimiento de las competencias y habilidades laborales de los trabajadores (ver Tabla 7).

Tabla 7

Correlación de Spearman: Hipótesis específica 2

		Capacidades profesionales
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	0,654
	p – valor	<0,001
	N	82

4.2.2.4 Hipótesis específica 3

H_0: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y la identidad e iniciativa del personal de la INBP, 2025.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

H_1: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la identidad e iniciativa del personal de la INBP, 2025.

En referencia a la relación entre el clima organizacional y la identidad e iniciativa, el análisis estadístico reveló una relación positiva y significativa de intensidad moderada ($p < 0,001$; $rs = 0,581$). Estos resultados evidencian que mejores niveles de clima organizacional se relacionan con una mayor identidad institucional e iniciativa en el personal de la INBP. En consecuencia, un entorno laboral favorable promueve mayor compromiso y participación de los trabajadores en la institución (ver Tabla 8).

Tabla 8

Correlación de Spearman: Hipótesis específica 3

		Identidad e iniciativa
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	0,581
	p – valor	<0,001
	N	82

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

En cuanto al objetivo general, determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana, el resultado general del estudio evidenció una correlación positiva alta y significativa ($rs = 0,687$; $p < 0,001$), lo que demuestra que ambas variables se encuentran directamente relacionadas. Esto significa que, a medida que mejora la percepción del clima organizacional expresada en aspectos como la comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo, también tiende a mejorar el

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

desempeño laboral del personal, reflejado en el cumplimiento de funciones, el compromiso institucional y la eficiencia en las actividades asignadas.

Este resultado indica que el clima organizacional constituye un factor muy importante en el desempeño del personal administrativo de la INBP, dado que la correlación encontrada es alta y estadísticamente significativa. En ese sentido, aunque el desempeño laboral también podría estar influenciado por otros factores como la capacitación, la experiencia o las condiciones estructurales del trabajo, el clima organizacional se confirma como un elemento central dentro de esta dinámica.

A nivel internacional, los resultados coinciden con Velásquez (2025), quien evidenció una correlación positiva alta (Rho = 0,953; p = 0,000) entre clima organizacional y desempeño laboral en una empresa camaronera en Honduras, concluyendo que un ambiente laboral favorable incrementa la productividad y eficiencia. Asimismo, Zhenjing et al. (2022) demostraron en China que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral ($\beta = 0,555$; $p < 0,001$), tanto de forma directa como indirecta a través del compromiso laboral. Estos hallazgos confirman que el entorno organizacional es un elemento clave para el rendimiento de los trabajadores en distintos contextos.

En el ámbito nacional, los resultados también son consistentes con Atencio y Ramos (2024), quienes encontraron una correlación positiva significativa (r = 0,623; p = 0,000) entre clima organizacional y desempeño laboral en una empresa minera peruana. Del mismo modo, Orrego y Limaylla (2023) evidenciaron una relación positiva alta (r = 0,728; p = 0,000), reforzando la importancia del clima organizacional en el desempeño del personal. Las diferencias en la magnitud de los coeficientes pueden atribuirse a factores como el tipo de institución, el tamaño de la muestra y el contexto

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

organizacional. En el caso de la INBP, al tratarse de una institución pública con estructuras jerárquicas y procesos formales, la influencia del clima organizacional sobre el desempeño podría verse parcialmente limitada por factores normativos y administrativos.

Desde una perspectiva práctica, el resultado obtenido (rs = 0,687) evidencia que mejorar el clima organizacional contribuirá de manera importante a fortalecer el desempeño laboral. Por ello, se recomienda implementar estrategias orientadas a mejorar la comunicación interna, fortalecer el liderazgo institucional y promover un entorno laboral motivador y colaborativo. En conclusión, el clima organizacional en la INBP constituye un factor relevante que influye en el desempeño laboral del personal, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

En torno al primer objetivo específico, determinar la relación entre el clima organizacional y la orientación de resultados del personal de la INBP, el resultado evidenció una correlación positiva moderada y significativa ($rs = 0,521$; $p < 0,001$), lo que indica que ambas variables están relacionadas, aunque con menor intensidad que en el caso del desempeño global. Este hallazgo sugiere que un clima organizacional favorable contribuye al cumplimiento de metas y objetivos, pero no es un factor determinante por sí solo. Es decir, aunque el entorno laboral influye en la orientación hacia resultados, existen otros elementos —como la planificación institucional, los recursos disponibles y los sistemas de control— que también inciden en esta dimensión del desempeño.

A nivel internacional, estos resultados coinciden con Ugochukwu y Obiora (2024), quienes señalaron que el entorno de trabajo influye en la productividad y desempeño, aunque su impacto puede variar dependiendo de factores organizacionales

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

adicionales. Asimismo, Zamora et al. (2025) destacaron que variables como la motivación y el liderazgo influyen en el clima organizacional, y a su vez, en el desempeño orientado a resultados. En el contexto nacional, Alvarado (2024) encontró relaciones positivas entre el clima organizacional y diversas dimensiones del desempeño, incluyendo el cumplimiento de objetivos, lo cual respalda los resultados obtenidos en esta investigación. Desde una perspectiva práctica, el resultado (rs = 0,521) sugiere que es necesario fortalecer no solo el clima organizacional, sino también la gestión por objetivos, el seguimiento de metas y la retroalimentación del desempeño, con el fin de mejorar la orientación de resultados del personal.

Con base en el segundo objetivo específico, determinar la relación entre el clima organizacional y las capacidades profesionales del personal de la INBP, el resultado evidenció una correlación positiva alta y significativa (rs = 0,654; p < 0,001), lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa y de elevada intensidad entre ambas variables. Este resultado sugiere que las capacidades profesionales —como conocimientos, habilidades y competencias— se ven favorecidas por un clima organizacional adecuado, en el que existen condiciones propicias para el desarrollo profesional, el aprendizaje y el desempeño eficaz.

Este hallazgo se alinea con estudios previos que plantean que un buen clima organizacional favorece el desarrollo profesional, al generar condiciones de apoyo, reconocimiento y acceso a oportunidades de capacitación. En el caso de la INBP, la correlación alta encontrada indica que, cuando el personal percibe un entorno laboral positivo, tiende también a fortalecer sus competencias y a aplicar de mejor manera sus conocimientos en la práctica. En el contexto nacional, algunos estudios como el de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Mallma (2023) evidenciaron relaciones fuertes entre clima organizacional y desempeño general, lo que refuerza la idea de que el clima influye de manera importante en la consolidación de capacidades laborales. Desde una perspectiva práctica, este resultado indica que, para fortalecer las capacidades profesionales, resulta clave no solo implementar programas de capacitación, entrenamiento continuo y desarrollo del talento humano, sino hacerlo dentro de un clima organizacional favorable.

Con respecto al tercer objetivo específico, determinar la relación entre el clima organizacional y la identidad e iniciativa del personal de la INBP, el resultado evidenció una correlación positiva moderada y significativa ($rs = 0{,}581$; $p < 0{,}001$), lo que demuestra que ambas variables están directamente relacionadas. Este hallazgo indica que un clima organizacional favorable fortalece el sentido de pertenencia, el compromiso institucional y la iniciativa de los trabajadores. Cuando los colaboradores perciben un entorno laboral positivo, tienden a involucrarse más en sus funciones, proponer mejoras y asumir responsabilidades de manera proactiva.

A nivel internacional, estos resultados coinciden con Obeng et al. (2024), quienes señalaron que el entorno organizacional influye en el compromiso y la motivación de los trabajadores, elementos clave para la iniciativa laboral. Asimismo, Zhenjing et al. (2022) destacaron el papel del compromiso como variable mediadora entre el clima organizacional y el desempeño, lo que sugiere que un buen clima favorece actitudes de identificación y participación activa. En el contexto nacional, Orrego y Limaylla (2023) también evidenciaron que un clima organizacional favorable incrementa el compromiso y la participación del personal, lo cual es consistente con los resultados obtenidos en la presente investigación. Desde una perspectiva práctica, el resultado ($rs = 0{,}581$) sugiere que fortalecer el clima organizacional permitirá incrementar el compromiso y la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

proactividad del personal. Por ello, se recomienda promover una cultura organizacional basada en el reconocimiento, la participación y la comunicación efectiva. En conclusión, el clima organizacional influye significativamente en la identidad e iniciativa del personal de la INBP, constituyéndose como un elemento clave para el fortalecimiento del compromiso institucional y el desempeño laboral.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

5.2 Conclusiones

En cuanto al objetivo general, se demostró que el clima organizacional mantiene una relación positiva, alta y significativa con el desempeño laboral del personal de la INBP ($rs = 0,687$; $p < 0,001$), lo que evidencia que ambas variables se asocian directamente dentro del entorno institucional. Desde el punto de vista teórico, estos resultados reafirman que un ambiente laboral caracterizado por una adecuada comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo influye en el comportamiento y rendimiento de los trabajadores. En el ámbito práctico, se sugerirá fortalecer las condiciones del clima organizacional para consolidar un entorno que favorezca el compromiso, la eficiencia y el cumplimiento de objetivos. Finalmente, futuras investigaciones podrían profundizar en variables mediadoras como la satisfacción laboral o el compromiso organizacional, que permitan explicar con mayor precisión esta relación.

Con relación al primer objetivo específico, los resultados evidenciaron que el clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa, de intensidad moderada, con la orientación de resultados ($rs = 0,521$; $p < 0,001$), lo que indica que un ambiente laboral favorable contribuye al cumplimiento de metas, aunque no es el único factor determinante. Desde el ámbito teórico, este hallazgo refuerza la idea de que el entorno organizacional influye en la conducta orientada al logro. En la práctica, se recomienda complementar las mejoras del clima con estrategias de gestión por objetivos, monitoreo del desempeño y retroalimentación continua. Para futuras investigaciones, se sugiere analizar la relación entre clima organizacional y otros indicadores específicos de productividad.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Con base al segundo objetivo específico, se determinó que existe una relación positiva y significativa de intensidad alta entre el clima organizacional y las capacidades profesionales del personal (rs = 0,654; p < 0,001), lo que indica que dichas capacidades se ven favorecidas cuando el entorno laboral es percibido como adecuado. Desde la perspectiva teórica, este resultado sugiere que el clima organizacional no solo incide en el rendimiento observable, sino también en el desarrollo y consolidación de competencias laborales. En el ámbito práctico, se recomienda fortalecer programas de capacitación y desarrollo profesional, articulándolos con acciones de mejora del clima organizacional. Futuras investigaciones podrían analizar el impacto de la formación continua en el desempeño laboral en contextos institucionales similares.

En torno al tercer objetivo específico, se evidenció una relación positiva moderada y significativa entre el clima organizacional y la identidad e iniciativa del personal (rs = 0,581; p < 0,001), lo que demuestra que un entorno laboral favorable fortalece el sentido de pertenencia, el compromiso y la proactividad de los trabajadores. Desde el enfoque teórico, este hallazgo confirma que el clima organizacional influye en aspectos actitudinales y conductuales del desempeño. En el plano práctico, se recomienda fomentar una cultura organizacional basada en la participación, el reconocimiento y la comunicación efectiva. Futuras investigaciones podrían explorar la relación entre clima organizacional y compromiso organizacional o motivación laboral.

5.3 Recomendaciones

Se recomienda a la alta dirección de la INBP implementar estrategias orientadas al fortalecimiento del clima organizacional, priorizando la mejora de la comunicación interna, el liderazgo institucional y la motivación del personal, en coherencia con la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

relación alta encontrada entre clima organizacional y desempeño laboral. Estas acciones deben promover un ambiente laboral colaborativo, participativo y orientado al bienestar del trabajador. Asimismo, se sugiere establecer mecanismos de evaluación continua del clima organizacional para asegurar su mejora sostenida.

Se sugiere a los jefes de área y mandos medios fortalecer sus competencias en liderazgo, especialmente en aspectos relacionados con la comunicación, la retroalimentación y la gestión de equipos, considerando la relación moderada entre clima organizacional y orientación de resultados. Asimismo, se recomienda implementar reuniones periódicas de seguimiento del desempeño, que permitan evaluar el cumplimiento de metas y reforzar la orientación a resultados del personal.

Se recomienda a la institución promover programas de capacitación y desarrollo profesional dirigidos al personal administrativo, con el objetivo de fortalecer sus competencias técnicas y habilidades blandas, alineados con la relación alta evidenciada entre clima organizacional y capacidades profesionales. Estas acciones permitirán mejorar el desempeño laboral y contribuirán al crecimiento profesional del personal.

Se sugiere a la unidad de recursos humanos fortalecer estrategias que fomenten la identidad institucional y la iniciativa del personal, tales como programas de reconocimiento, espacios de participación y actividades que refuercen el sentido de pertenencia, en concordancia con la relación moderada encontrada entre clima organizacional e identidad e iniciativa. Asimismo, se recomienda implementar sistemas de retroalimentación continua que permitan a los trabajadores expresar sus ideas y contribuir a la mejora de la organización.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1 BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, O. (2021). *El clima organizacional y el desempeño laboral en los servidores públicos de la oficina de finanzas de un organismo gubernamental peruano en el periodo 2019*. Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma. https://hdl.handle.net/20.500.14138/3972

Aguinis, H. (2014). *Performance management* (3rd ed.). Pearson Education.

Alvarado, J. (2024). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la I. E. P. María Reina - Huancayo, 2023* [Tesis de Titulación, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14826/11/IV_FCE_317_TE_Alvarado_Mendoza_2024.pdf

Anand, P., Slama, M., Kaku, M., Ong, C., Cervantes-Arslanian, A., Zhou, L., David, W., & Guidon, A. (2020). COVID-19 in patients with myasthenia gravis. *Muscle Nerve*, *62*(2), 254–258.

Atencio, S., & Ramos, M. (2024). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Minera Construcción y Transporte la Libertad S.R.L. en el departamento de la Libertad, 2022* [Tesis de Titulación, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/4397

Avolio, B., Walumbwa, F., & Weber, T. (2020). Leadership: Current theories, research, and future directions. *Annual Review of Psychology*, *71*, 421–449.

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Invetigación Valor Agregado*, *7*(1), 109–121.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Campbell, J., Gasser, M., & Oswald, F. (1996). The substantive nature of job performance variability. In *Individual differences and behavior in organizations* (pp. 258–299). Jossey Bass.

Canchari, D. (2024). *Cada vez más peruanos están dispuestos a darlo todo en su trabajo, según estudio* -. Cofibreik.

Cárdenas, K. (2021). *Estrés y Desempeño Laboral en el Personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021*. Tesis de Maestría, Universidad Céasr Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/73953

CEPAL. (2019). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: antiguas y nuevas formas de empleo y los desafíos para la regulación laboral*.

Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill Education.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe, & Organización Internacional del Trabajo. (2022). Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe: Dinámica de la productividad laboral en América Latina. In *Naciones Unidas*. https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/739ae556-32a5-42d9-911d-e8ad320acd11/content

Condori- Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. In *Curso Taller*. https://www.aacademica.org/cporfirio/18

Corichi, A., Hernández, T., & García, R. (2013). El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, *2*(3).

D´Angelo, F. (2021). *La comunicación interna en la empresa moderna*. Editorial Paidós.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J., & Guanilo, C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, *26*(5), 663–677.

Dessler, G., & Varela, R. (2017). *Administración de recursos humanos*. Pearson.

Genoud, M., Broveglio, G., & Ramos, M. (2023). Qué motivaciones laborales priorizan los trabajadores en América Latina? La gestión del conocimiento centrada en valores. *Ciencias Administrativas*, *21*(5).

Goncalves, A. (2022). *Clima organizacional*. Alfaomega.

Gonzabay, E. (2023). *Métodos evaluativos y desempeño de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos, año 2022*. Tesis de Grado, Universidad Estatal Península de Santa. https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9307

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodologia de la investigacion Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.

Hernández Sampieri, R. (2023). *Metodología de lla investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2nd ed.). McGraw Hill.

Intendencia Nacional de Bomberos del Perú. (2024). *Plan Operativo Institucional de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú*. http://www.bomberosperu.gob.pe/files/transparencia/Plan Operativo Institucional - POI/Plan_Operativo_Institucional_POI_Anual_2025_de_la_INBP.pdf

Latham, G., & Yukl, G. (2021). A leadership theory of work motivation. *Academy of Management Review*, *46*(2), 285–305.

López, A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica*

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil. Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana. http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19811

López, H. (2022). Interiorización de las manifestaciones culturales en los miembros de la organización. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, *20*(2).

Mallma, J. (2023). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa minera. Caso Shougang. *Gestión En El Tercer Milenio*, *26*(51), 167–182. https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.25518

Martinez, L., Farfán, E., & Osto, R. (2022). Un acercamiento epistémico a la administración por objetivos. *Actualidad Contable Faces*, *25*(45), 93–104. https://www.redalyc.org/journal/257/25773955006/25773955006.pdf

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, *50*(4), 370–396. https://doi.org/10.1037/h0054346

Miranda, B. (2024). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores en una institución financiera en Lima, 2022*. Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola. https://hdl.handle.net/20.500.14005/13994

Montalvan, J. (2021). *Dinámica de grupos* [Monografía, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/22bd3ffb-ba0a-4fed-9c79-8eb6358168f0/content

Munch, L. (2018). Adminstrción. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. In *Empresarial*. Pearson. ISBN 978-607-32-2700-1 - Munch Lourdes

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & A, V. (2014). *Metodología de la investigación*.

Northouse, P. (2022). *Leadership: Theory and practice* (9th ed.). Sage Publications.

Obeng, F., Zhu, Y., Azinga, S., & Quansah, P. (2021). Organizational Climate and Job Performance: Investigating the Mediating Role of Harmonious Work Passion and the Moderating Role of Leader–Member Exchange and Coaching. *SAGE Open*, *11*(2), 1–14. https://doi.org/10.1177/21582440211008456

Ojeda, C. (2025). Michel Foucault y la teoría del capital humano , una aproximación crítica sobre la persistencia de la pastoralidad en el Neoliberalismo. *El Banquete de Los Dioses Neoliberalismo(S)*, *9*(7), 67–90. https://www.researchgate.net/profile/Cristian-Rodriguez-55/publication/389003080_Michel_Foucault_y_la_teoria_del_capital_humano_una_aproximacion_critica_sobre_la_persistencia_de_la_pastoralidad_en_el_Neoliberalismo/links/67af8867207c0c20fa8a2e72/Michel-Foucault-y-la-teoria-del-capital-humano-una-aproximacion-critica-sobre-la-persistencia-de-la-pastoralidad-en-el-Neoliberalismo.pdf

Orrego, L., & Limaylla, R. (2023). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Peritajes del Ministerio Público. Lima - 2021*. Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres. https://hdl.handle.net/20.500.12727/12984

Paredes, S. (2021). *Gestión por competencias y desempeño laboral de los colobarodes de la empresa la Semilla, Villa María del Triunfo - 2021*. Tesis de Liecnciatura, Universidad Autónoma del Perú. https://hdl.handle.net/20.500.13067/1475

Pineda, J., Salazar, L., Zaragoza, W., & Silva, G. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *Commercium Plus*, *1*(5), 1–12.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Ramirez, G., & Misael, M. (2023). *Gestión de Calidad y Desempeño Laboral en los Trabajadores Nombrados del Centro de Salud las Moras – Huánuco, 2023*. Tesis de Maestria, Universidad Norbert Wiener. https://hdl.handle.net/20.500.13053/10546

Reyna, A., Montes, J., & Pérez, P. (2023). Liderazgo transformacional: un aporte a la motivación del estudiante universitario. *Revista de Investigación y Cultura - Universidad César Vallejo*, *10*(3), 33–41. https://doi.org/10.18050/RevUCVHACER.v10n3a4

Robbins, S., & Judge, T. (2024). *Organizational Behavior* (21st ed.). Pearson Educación.

Ruiz, E., MArtínez, N., & Galindo, R. (2023). El trabajo en equipo y la colaboración como habilidades blandas para la formación de la ciudadanía democrática. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociaels y Humanidades*, *IV*(5), 1–11.

Somani, R. (2021). *Public-Sector Productivity (Part 1): Why is it important and how can we measure it?* https://documents1.worldbank.org/curated/en/913321612847439794/pdf/Public-Sector-Productivity-Part-One-Why-Is-It-Important-and-How-Can-We-Measure-It.pdf

Torres, J., Aguilera, J., Sánchez, A., Rodríguez, J., Alegría, B., & De La Cruz, C. (2015). *Investigación no experimental*. Universidad Tecnológica de Tabasco.

Ugochukwu, O., & Obiora, A. (2021). Work Environment and Employee Performance in the Public Service: A Study of Chukwuemeka Odumegwu Ojukwu University, Anambra State, Nigeria. *Global Journal of Political Science and Administration*, *9*(1), 39–56.

Vallejo, M., Alarcon, M., & Chu, U. (2024). Identidad social del docente de educación

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

básica regular del Perú. *Revista Científica de Salud y Desarrollo Humano*, *5*(2), 1103–1122. https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i2.217

Vázquez, Y., Hernández, Y., Méndez, E., Quiñones, J., & de Dios, M. (2022). El clima organizacional y su relación con la calidad en el servicio en los Centros de Diagnóstico Integral en Distrito Capital, Venezuela, 2021. *Revista Uruguaya de Enfermería*, *17*(2).

Velásquez, W. (2025). Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Empresa Camaronera del Sur de Honduras. *Sapientia Postgraduate*, *1*(1), 27–33. https://revistas.unicah.edu/index.php/sapientia-postgraduate/article/view/13/10

Vera, M. (2017). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional del Departamento de Enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima 2016*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/9020

Villacres-Castro, I., & Velásquez-Gutiérrez, M. (2022). Study of the workload in the performance of work of the operative personnel of the fire department of the Quevedo Canton. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, *3*(7), 197–214.

Viswesvaran, C., & Ones, D. (2022). Theory and research on job performance. In J. Cortina & R. Landis (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology* (2nd ed.). Sage Publications.

Yukl, G. (2021). *Leadership in organizations* (9th ed.). Pearson Education.

Zamora, D., Morquecho, R., Delgado, M., Morales, V., & Acosta, A. (2025). Factores que influyen en el clima organizacional en la educación: una revisión sistemática. *Cuadernos de Psicología Del Deporte*, *25*(1).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Zapata, R., Júnior, H., & Guerrero, E. (2022). Clima organizacional en agencias de automóviles: Belo Horizonte-Brasil. *Revista de La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, *22*(1).

Zhenjing, G., Yen, K., Nassani, A., & Haffar, M. (2022). Impact of Employees' Workplace Environment on Employees Performance: A Multi-Mediation Model. *Front. Public Health*, *10*, 1–13.

6.2 ABREVIATURAS

Clima organizacional: Goncalves (2022) señala que el ambiente organizativo conlleva una concepción de carácter multidimensional, en tanto integra componentes de tipo objetivo como la infraestructura física y las normativas internas y elementos subjetivos, entre los que destacan las actitudes, percepciones y valores que manifiestan los colaboradores.

Comunicación interna: D´Angelo (2021) sostiene que la comunicación interna trasciende el carácter unidireccional de la gerencia hacia los trabajadores, ya que incluye

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

también la comunicación ascendente. Esta última permite a los empleados expresar sus inquietudes, formular propuestas e interactuar de manera directa con los responsables de la organización.

Desempeño laboral: Para Campbell et al. (1996) se vincula al acervo de comportamientos y hallazgos que un trabajador genera dentro del marco de las funciones que le corresponde realizar en su cargo.

Liderazgo: Northouse (2022), plantea que el liderazgo consiste en la fase por la que un sujeto influye sobremanera en un conjunto de integrantes con el fin de alcanzar objetivos comunes.

Motivación: Según Chiavenato (2019), implica una reacción interna individual que orienta la conducta de los individuos con vistas a lograr sus metas y satisfacer sus demandas.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Anexos

Anexo 1 : Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Método
¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana, 2025?	Determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana, 2025.	Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, 2025.	**Metodología:** No experimental **Tipo:** Alcance correlacional **Enfoque:** Cuantitativo **Población:** Personal administrativo **Muestra:** Probabilístico **Técnica de recolección de datos:** Encuesta **Técnica de procesamiento de datos:** Estadística descriptiva e inferencial
Problema Especifico	**Objetivo Especifico**	**Hipótesis Específicos**	
¿Existe relación entre el clima organizacional y la orientación de resultados del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana, 2025?	Analizar si existe relación entre el clima organizacional y la orientación de resultados del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana 2025.	Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la orientación de resultados personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, 2025.	
¿Existe relación entre el clima organizacional y las capacidades profesionales del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana, 2025?	Evaluar si existe relación entre el clima organizacional y las capacidades profesionales del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana 2025.	Existe una relación significativa entre el clima organizacional y las capacidades profesionales del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, 2025.	
¿Existe relación entre el clima organizacional y la identidad e iniciativa del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana, 2025?	Identificar si existe relación entre el clima organizacional y la identidad e iniciativa del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana, 2025.	Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la identidad e iniciativa del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, 2025.	

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
Clima Organizacional	El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales, comunicación y liderazgo del ambiente organizacional.	Comunicación	Comunicación interna	1,2	Escala Likert: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Cuestionario
			Vías de comunicación	3		
		Motivación	Estima	4, 5		
			Autorrealización	6, 7		
		Liderazgo	Participación	8		
			Cohesión del grupo	9		
			Manejo de conflictos	10		
		Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales	11, 12, 13, 14		
Desempeño Laboral	Se define como el resultado del proceso por el cual el trabajador adopta comportamientos específicos en las diferentes actividades que configuran el núcleo de su responsabilidad personal en tanto trabajador, en relación a la oportunidad y adecuación al proceso formativo que la organización le proporciona.	Orientación de resultados	Puntualidad	15,	Escala Likert: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Cuestionario
			Resultados	16, 17		
		Capacidades profesionales	Capacitación	18, 19		
			Dedicación	20, 21		
			Servicio	22, 23		
		Identidad e iniciativa	Productividad	24, 25		
			Compromiso	26, 27		

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

Modelo de cuestionario estructurado

"RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONALDE LA INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ EN LIMA METROPOLITANA, 2025"

El presente cuestionario forma parte de una investigación académica cuyo objetivo es determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral en la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana, 2025.

Agradezco de antemano su participación voluntaria. Las respuestas recolectadas serán procesadas de forma confidencial y solo se utilizará para fines académicos. Su honestidad es fundamental para mi investigación.

Datos generales:

Género:

[ ] Masculino [ ] Femenino

Nivel educativo:

[ ] Secundaria [ ] Técnico [ ] Universitario [ ] Maestría

Sede Laboral:

[ ] San Isidro [ ] San Miguel

Tipo de Contratación:

[ ] DL 1057 (CAS) [ ] DL 728

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Por favor, indique la frecuencia con la que ocurren las siguientes afirmaciones en su entorno laboral, marcando con una X en el número correspondiente.

[1] Nunca [4] Casi siempre

[2] Casi Nunca [5] Siempre

[3] A veces

	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
CLIMA ORGANIZACIONAL					
D1. Comunicación					
1. La información que recibo de mi jefe inmediato es adecuada.					
2. Recibo retroalimentación frecuente en mi puesto de trabajo.					
3. Los canales de comunicación formales son utilizados de manera eficiente.					
D2. Motivación					
4. Percibo respeto por parte de mis superiores.					
5. Existe cordialidad entre mis compañeros de trabajo.					
6. La institución promueve mi capacitación regularmente.					
7. Las capacitaciones desarrolladas por la institución son beneficiosas para mi desarrollo personal.					
D3. Liderazgo					
8. Mi opinión es tomada en cuenta en las decisiones del departamento.					
9. Mi jefe inmediato procura la unión del equipo					
10. Mi jefe inmediato resuelve los conflictos del departamento de manera asertiva.					
D4. Trabajo en equipo					

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

11. Los objetivos departamentales están claramente establecidos dentro del equipo.					
12. Siento el apoyo constante de mi equipo de trabajo.					
13. Existe un intercambio frecuente de ideas dentro del equipo.					
14. El equipo de trabajo se orienta a la solución efectiva de problemas.					
DESEMPEÑO LABORAL					
D1. Orientación de resultados					
15. Soy puntual al ingresar a mi puesto de trabajo					
16. Cumplo con mis actividades laborales de manera eficiente.					
17. Utilizo los insumos y bienes institucionales con responsabilidad					
D2. Capacidades profesionales					
18. Me capacito para desarrollar mejor mis actividades laborales cotidianas					
19. Mi actualización profesional está documentada con certificados, diplomas o postgrados.					
20. La institución capacita a sus trabajadores en áreas específicas					
21. Demuestro vocación intrínseca de servicio en mis labores diarias					
22. Realizo innovaciones en mi puesto de trabajo.					
23. Mantengo una convivencia armoniosa con mis superiores y compañeros.					
D3. Identidad e iniciativa					
24. Asumo retos dentro de la institución con responsabilidad.					
25. Mi desempeño en funciones remotas es óptimo.					
26. Cumplo con las metas establecidas por la institución.					
27. Me esfuerzo por alcanzar resultados satisfactorios sin recurrir a prácticas deshonestas					

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 30 de junio del 2026

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ EN LIMA METROPOLITANA, 2025"
Grado o título que aspira	Licenciada en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Medina Quispe, Yasmin Paola.

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comunicación	1. La información que recibo de mi jefe inmediato es adecuada.	4	4	4	4
	2. Recibo retroalimentación frecuente en mi puesto de trabajo.	3	4	4	3
	3. Los canales de comunicación formales son utilizados de manera eficiente.	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Motivación	4. Percibo respeto por parte de mis superiores.	4	4	4	4
	5. Existe cordialidad entre mis compañeros de trabajo.	4	3	4	4
	6. La institución promueve mi capacitación regularmente.	4	4	4	4
	7. Las capacitaciones desarrolladas por la institución son beneficiosas para mi desarrollo personal.	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Liderazgo	8. Mi opinión es tomada en cuenta en las decisiones del departamento.	3	4	4	3
	9. Mi jefe inmediato procura la unión del equipo	4	4	3	4
	10. Mi jefe inmediato resuelve los conflictos del departamento de manera asertiva.	4	3	3	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Trabajo en equipo	11. Los objetivos departamentales están claramente establecidos dentro del equipo.	4	4	4	3
	12. Siento el apoyo constante de mi equipo de trabajo.	4	4	4	4
	13. Existe un intercambio frecuente de ideas dentro del equipo.	3	4	4	3
	14. El equipo de trabajo se orienta a la solución efectiva de problemas.	4	4	3	4

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Orientación de resultados	15.Soy puntual al ingresar a mi puesto de trabajo	3	4	4	3
	16. Cumplo con mis actividades laborales de manera eficiente.	3	3	3	3
	17. Utilizo los insumos y bienes institucionales con responsabilidad	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Capacidades profesionales	18. Me capacito para desarrollar mejor mis actividades laborales cotidianas	3	4	4	4
	19. Mi actualización profesional está documentada con certificados, diplomas o postgrados.	4	4	4	4
	20. La institución capacita a sus trabajadores en áreas específicas	4	4	4	4
	21. Demuestro vocación intrínseca de servicio en mis labores diarias	4	4	4	4
	22. Realizo innovaciones en mi puesto de trabajo.	4	4	4	4
	23. Mantengo una convivencia armoniosa con mis superiores y compañeros.	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Identidad e iniciativa	24. Asumo retos dentro de la institución con responsabilidad.	4	3	4	4
	25. Mi desempeño en funciones remotas es óptimo.	3	4	4	4
	26. Cumplo con las metas establecidas por la institución.	4	4	4	4
	27. Me esfuerzo por alcanzar resultados satisfactorios sin recurrir a prácticas deshonestas	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	LA CRUZ ARANGO, OSCAR DAVID
Especialidad del experto	Doctor en Administración (UCV). Magíster en Psicología Educativa (UCV). Licenciado en Administración (UIGV). Trayectoria en áreas de: Gestión y Desarrollo, Recursos Humanos, Logística, Marketing, Calidad y Atención al cliente, Ventas e Investigación de mercados
Código de colegiatura	--
Ficha CTI Vitae (*)	https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=101264

(*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 02 de julio del 2026

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ EN LIMA METROPOLITANA, 2025"
Grado o título que aspira	Licenciada en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Medina Quispe, Yasmin Paola.

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comunicación	1. La información que recibo de mi jefe inmediato es adecuada.	4	4	4	4
	2. Recibo retroalimentación frecuente en mi puesto de trabajo.	4	4	4	4
	3. Los canales de comunicación formales son utilizados de manera eficiente.	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Motivación	4. Percibo respeto por parte de mis superiores.	3	3	4	4
	5. Existe cordialidad entre mis compañeros de trabajo.	4	4	4	4
	6. La institución promueve mi capacitación regularmente.	4	4	3	4
	7. Las capacitaciones desarrolladas por la institución son beneficiosas para mi desarrollo personal.	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Liderazgo	8. Mi opinión es tomada en cuenta en las decisiones del departamento.	4	4	4	4
	9. Mi jefe inmediato procura la unión del equipo	4	4	4	4
	10. Mi jefe inmediato resuelve los conflictos del departamento de manera asertiva.	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Trabajo en equipo	11. Los objetivos departamentales están claramente establecidos dentro del equipo.	4	4	3	4
	12. Siento el apoyo constante de mi equipo de trabajo.	4	3	3	4
	13. Existe un intercambio frecuente de ideas dentro del equipo.	4	4	4	4
	14. El equipo de trabajo se orienta a la solución efectiva de problemas.	4	4	4	4

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Orientación de resultados	15.Soy puntual al ingresar a mi puesto de trabajo	4	3	3	4
	16. Cumplo con mis actividades laborales de manera eficiente.	3	4	4	4
	17. Utilizo los insumos y bienes institucionales con responsabilidad	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Capacidades profesionales	18. Me capacito para desarrollar mejor mis actividades laborales cotidianas	4	4	4	4
	19. Mi actualización profesional está documentada con certificados, diplomas o postgrados.	4	4	4	4
	20. La institución capacita a sus trabajadores en áreas específicas	4	4	4	4
	21. Demuestro vocación intrínseca de servicio en mis labores diarias	4	4	4	4
	22. Realizo innovaciones en mi puesto de trabajo.	4	4	4	4
	23. Mantengo una convivencia armoniosa con mis superiores y compañeros.	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Identidad e iniciativa	24. Asumo retos dentro de la institución con responsabilidad.	4	3	3	4
	25. Mi desempeño en funciones remotas es óptimo.	4	4	4	4
	26. Cumplo con las metas establecidas por la institución.	4	3	4	4
	27. Me esfuerzo por alcanzar resultados satisfactorios sin recurrir a prácticas deshonestas	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	**Estrada Morriberón, Renzo Ángel**
Especialidad del experto	Ingeniero (ESAN) y Maestro en ciencias - operaciones, proyectos y gestión de la cadena de suministro (The University Of Manchester),
Código de colegiatura	--
Ficha CTI Vitae (*)	https://orcid.org/0000-0002-0913-7148

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 9 de mayo del 2025

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ EN LIMA METROPOLITANA, 2025"
Grado o título que aspira	Licenciada en Administración de Empresas
Apellidos y Nombres del tesista	Medina Quispe, Yasmin Paola.

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comunicación	1. La información que recibo de mi jefe inmediato es adecuada.	4	4	4	4
	2. Recibo retroalimentación frecuente en mi puesto de trabajo.	4	4	4	4
	3. Los canales de comunicación formales son utilizados de manera eficiente.	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Motivación	4. Percibo respeto por parte de mis superiores.	4	4	4	4
	5. Existe cordialidad entre mis compañeros de trabajo.	4	4	4	4
	6. La institución promueve mi capacitación regularmente.	4	4	4	4
	7. Las capacitaciones desarrolladas por la institución son beneficiosas para mi desarrollo personal.	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Liderazgo	8. Mi opinión es tomada en cuenta en las decisiones del departamento.	4	4	4	4
	9. Mi jefe inmediato procura la unión del equipo	4	4	4	4
	10. Mi jefe inmediato resuelve los conflictos del departamento de manera asertiva.	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Trabajo en equipo	11. Los objetivos departamentales están claramente establecidos dentro del equipo.	4	4	4	4
	12. Siento el apoyo constante de mi equipo de trabajo.	4	4	4	4
	13. Existe un intercambio frecuente de ideas dentro del equipo.	4	4	4	4
	14. El equipo de trabajo se orienta a la solución efectiva de problemas.	4	4	4	4

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Orientación de resultados	15. Soy puntual al ingresar a mi puesto de trabajo	4	4	4	4
	16. Cumplo con mis actividades laborales de manera eficiente.	4	4	4	4
	17. Utilizo los insumos y bienes institucionales con responsabilidad	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Capacidades profesionales	18. Me capacito para desarrollar mejor mis actividades laborales cotidianas	4	4	4	4
	19. Mi actualización profesional está documentada con certificados, diplomas o postgrados.	4	4	4	4
	20. La institución capacita a sus trabajadores en áreas específicas	4	4	4	4
	21. Demuestro vocación intrínseca de servicio en mis labores diarias	4	4	4	4
	22. Realizo innovaciones en mi puesto de trabajo.	4	4	4	4
	23. Mantengo una convivencia armoniosa con mis superiores y compañeros.	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Identidad e iniciativa	24. Asumo retos dentro de la institución con responsabilidad.	4	4	4	4
	25. Mi desempeño en funciones remotas es óptimo.	4	4	4	4
	26. Cumplo con las metas establecidas por la institución.	4	4	4	4
	27. Me esfuerzo por alcanzar resultados satisfactorios sin recurrir a prácticas deshonestas	4	4	4	4



(firma)

Apellidos y Nombre del experto	**HUACHACA URBINA ANTONIO ROBERTO**
Especialidad del experto	Especialista en Investigación/Dr. Ciencias de la Educación/Informática
Código de colegiatura	https://orcid.org/0000-0003-4784-6524
Ficha CTI Vitae (*)	https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=162250

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 03 de junio del 2025

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cientifica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ EN LIMA METROPOLITANA, 2025"
Grado o título que aspira	Licenciada en Administración de Empresas
Apellidos y Nombres del tesista	Medina Quispe, Yasmin Paola.

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comunicación	1. La información que recibo de mi jefe inmediato es adecuada.	3	3	4	4
	2. Recibo retroalimentación frecuente en mi puesto de trabajo.	3	3	4	4
	3. Los canales de comunicación formales son utilizados de manera eficiente.	3	3	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Motivación	4. Percibo respeto por parte de mis superiores.	4	4	4	4
	5. Existe cordialidad entre mis compañeros de trabajo.	4	4	4	4
	6. La institución promueve mi capacitación regularmente.	3	3	4	4
	7. Las capacitaciones desarrolladas por la institución son beneficiosas para mi desarrollo personal.	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Liderazgo	8. Mi opinión es tomada en cuenta en las decisiones del departamento.	4	4	4	4
	9. Mi jefe inmediato procura la unión del equipo	4	4	4	4
	10. Mi jefe inmediato resuelve los conflictos del departamento de manera asertiva.	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Trabajo en equipo	11. Los objetivos departamentales están claramente establecidos dentro del equipo.	4	4	4	4
	12. Siento el apoyo constante de mi equipo de trabajo.	4	4	4	4
	13. Existe un intercambio frecuente de ideas dentro del equipo.	3	3	4	4
	14. El equipo de trabajo se orienta a la solución efectiva de problemas.	4	4	4	4

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Orientación de resultados	15.Soy puntual al ingresar a mi puesto de trabajo	4	4	4	4
	16. Cumplo con mis actividades laborales de manera eficiente.	3	3	4	4
	17. Utilizo los insumos y bienes institucionales con responsabilidad	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Capacidades profesionales	18. Me capacito para desarrollar mejor mis actividades laborales cotidianas	4	4	4	4
	19. Mi actualización profesional está documentada con certificados, diplomas o postgrados.	4	4	4	4
	20. La institución capacita a sus trabajadores en áreas específicas	4	4	4	4
	21. Demuestro vocación intrínseca de servicio en mis labores diarias	3	3	4	4
	22. Realizo innovaciones en mi puesto de trabajo.	3	3	4	4
	23. Mantengo una convivencia armoniosa con mis superiores y compañeros.	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

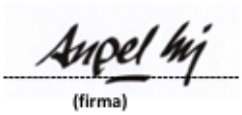
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Identidad e iniciativa	24. Asumo retos dentro de la institución con responsabilidad.	4	4	4	4
	25. Mi desempeño en funciones remotas es óptimo.	3	3	4	4
	26. Cumplo con las metas establecidas por la institución.	4	4	4	4
	27. Me esfuerzo por alcanzar resultados satisfactorios sin recurrir a prácticas deshonestas	4	4	4	4



(firma)

Apellidos y Nombre del experto	LIU GARCIA ANGEL FERNANDO
Especialidad del experto	INGENIERÍA INDUSTRIAL CON MAESTRÍA EN GESTIÓN DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA
Código de colegiatura	48462
Ficha CTI Vitae (*)	https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=223070

(*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Anexo 5: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO

FORMATO DE CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ACCESO PÚBLICO (institución)

Por medio de la presente, informamos que la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú (INBP) autoriza al tesista Yasmin Paola Medina Quispe con código de matrícula 100036664 de la carrera profesional de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, hacer uso de la información que a continuación se detalla, con el consentimiento de la institución, para el desarrollo de su tesis de grado, la cual lleva por título: *"Relación del Clima organizacional con el desempeño laboral del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú en Lima Metropolitana, 2025"*.

Información y/o permiso solicitado y a emplear en la tesis:

1. PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTA A LOS COLABORADORES

Dicha información, se recopilará en el Trabajo de Campo para posteriormente ser registrada en su investigación con fines netamente pedagógicos.

Se expide la presente CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, a solicitud del interesado (a) para los fines que estime conveniente.

Lima, 17 de diciembre de 2024

Yasmin Paola Medina Quispe
DNI: 76948133

Firma y sello
Razón Social: Intendencia Nacional de Bomberos del Perú – INBP
RUC: 20131366885
Sitio web: https://www.gob.pe/institucion/inbp/institucional

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ

CPC. JUAN CARLOS MORALES CARPIO
Intendente Nacional
Intendencia Nacional de Bomberos del Perú

RESOLUCIÓN DE FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES N°114-ADM-U. CIENTÍFICA-2025

Lima 11 de noviembre del 2025

VISTO:

Tesis publica
No olvide cit

QUE, por la naturaleza del estudio (encuestas anónimas) el proyecto se ajusta a los criterios de exoneración previstos en la normativa vigente de la DGIDI.

QUE, el segundo párrafo del artículo 70 del Reglamento de Estudios de Pregrado dispone que: "A partir de la fecha de aprobación, el tesista tiene como máximo 18 meses para la ejecución y presentación de la tesis para sustentación.

Que, de acuerdo normativa vigente de la universidad científica del sur, en uso de las atribuciones conferidas al director académico de carrera.

Tesis publica
No olvide ci

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis