



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

“Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa MARKET CALLE SAC. Jaén 2023”

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Autora

Bach. Tello Aguilar Roxana Medali
(orcid.org/0009-0003-5267-0065)

Asesora

Dra. Carpio Vásquez Weiky Nelly Juliana
(ORCID: 0000-0003-2604-7280)

Dra. Weiky Nelly J. Carpio Vásquez
Asesora de Tesis FACEN

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Sostenible Emprendimiento y Responsabilidad Social
Gestión de Organizaciones

Jaén – Perú, 2024



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA

Yo, WEIKY NELLY JULIANA CARPIO VASQUEZ, docente de la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios, en calidad de asesora de tesis, declaro que he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe de Tesis, presentado por la Bach. Tello Aguilar Roxana Medali, titulado: "Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa MARKET CALLE SAC. Jaén 2023". Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 16% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN. Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 17 de junio del 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Weiky Nelly J. Carpio Vásquez", is written over a light blue horizontal line.

Dra. Weiky Nelly J. Carpio Vásquez
Asesora de Tesis FACEN - UDCH

"Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa MARKET CALLE SAC. Jaén 2023"

INFORME DE ORIGINALIDAD



TEMA DE LA TESIS:

Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa MARKET CALLE SAC. Jaén 2023.

Para optar el Título Profesional de: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



**BACH. TELLO AGUILAR ROXANA MEDALI
AUTORA**



**DRA. CARPIO VASQUEZ WEIKY NELLY JULIANA
ASESORA**

Aprobado por el siguiente jurado:



**MG. BETTY LILIANA ESPINOZA BAZÁN
PRESIDENTE**



**MG. MIGUEL ÁNGEL CASTRO CASTRO
SECRETARIO**

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi querido padre, Juan Tello López en agradecimiento por todo el apoyo incondicional que me brindó para cumplir una de mis metas propuestas.

Roxana Medali

-

Agradecimiento

A Dios por brindarme salud y fortaleza para culminar mis estudios universitarios con éxito.

A mi padre y mis hermanos por su apoyo absoluto y sus palabras de aliento para cumplir con mi meta.

A mi asesora: Dra. Carpio Vásquez Weiky Nelly Juliana por su apoyo constante, paciencia y tiempo brindado para la elaboración del informe de tesis.

A la Mg. Liliana Espinoza Silva por brindarme su ayuda y compartir sus conocimientos con mi persona en todo el proceso de elaboración del informe de tesis.

A la Universidad Particular de Chiclayo, por brindarme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente, por sus enseñanzas e inculcarme buenos valores.

Roxana Medali

Tabla de contenido

Dedicatoria	v
-------------------	---

Agradecimiento.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figura	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. DESARROLLO	4
III. METODOLOGÍA.	15
3.1. Tipo de investigación.....	15
3.2. Diseño de investigación.....	15
3.3. Variables de estudio	15
3.4. Población de estudio	16
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:.....	17
3.6. Procedimiento de Recolección de Datos e Informaciones	17
3.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	18
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	19
V. CONCLUSIONES.....	44
VI. RECOMENDACIONES	45
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	46

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel del clima organizacional	20
Tabla 2 Nivel de la dimensión estructura	21
Tabla 3 Nivel de la dimensión responsabilidad	22
Tabla 4 Nivel de la dimensión recompensa.....	23
Tabla 5 Nivel de la dimensión desafío.....	24
Tabla 6 Nivel de la dimensión relaciones	25
Tabla 7 Nivel de la dimensión cooperación.....	26
Tabla 8 Nivel de la dimensión estándares.....	27
Tabla 9 Nivel de la dimensión conflicto	28
Tabla 10 Nivel de la dimensión identidad.....	29
Tabla 11 Nivel de desempeño laboral	31
Tabla 12 Nivel de proactividad	32
Tabla 13 Nivel de capacidad	33
Tabla 14 Nivel de conocimientos.....	34
Tabla 15 Nivel de diligencias.....	35
Tabla 16 Brechas del clima organizacional	36
Tabla 17 Brecha de desempeño laboral.....	37
Tabla 18 Influencia de las dimensiones del clima organizacional en el desempeño laboral	39

Índice de figura

Figura 1 Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral.....	19
Figura 2 Nivel del clima organizacional	20
Figura 3 Nivel de la dimensión estructura	21
Figura 4 Nivel de la dimensión responsabilidad	22
Figura 5 Nivel de la dimensión recompensa.....	23
Figura 6 Nivel de la dimensión desafío.....	24
Figura 7 Nivel de la dimensión relaciones	25
Figura 8 Nivel de la dimensión cooperación.....	26
Figura 9 Nivel de la dimensión estándares	27
Figura 10 Nivel de la dimensión conflicto	28
Figura 11 Nivel de la dimensión identidad.....	29
Figura 12 Diagnostico del clima organizacional y sus dimensiones	30
Figura 13 Nivel de desempeño laboral.....	31
Figura 14 Nivel de proactividad	32
Figura 15 Nivel de capacidad	33
Figura 16 Nivel de conocimientos	34
Figura 17 Nivel de diligencias.....	35
Figura 18 Brechas del clima organizacional.....	36
Figura 19 Brecha de desempeño laboral	38
Figura 20 Influencia de las dimensiones del clima organizacional en el desempeño laboral	39

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC de Jaén 2023, para lo cual se empleó la metodología de tipo básica, enfoque cuantitativo, alcance descriptiva causal explicativa, diseño no experimental de corte transversal; por otro lado, la población y muestra se formó por 25 personas, todos ellos pertenecen a la planilla de trabajadores de la empresa Market Calle SAC, la técnica a utilizar fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, se determinó que, la variable clima organizacional es percibida por el 72% como regular, por el 20% como adecuada y por el 8% como inadecuada; asimismo, en lo referente al desempeño laboral el 72% lo percibe como regular, por el 20% como adecuada y por el 8% como inadecuada; por lo que se concluye que el clima organizacional influye en el desempeño laboral.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño y satisfacción laboral

Abstract

The general objective of the research was to determine the influence of the organizational climate on the work performance of the workers of the company Market Calle SAC de Jaén 2023, for which the basic type methodology, quantitative approach, descriptive causal explanatory scope, non-explanatory design was used. cross-sectional experimental; On the other hand, the population and sample were made up of 25 people, all of them belong to the workforce of the company Market Calle SAC, the technique to be used was the survey and the questionnaire was used as an instrument, it was determined that the variable organizational climate is perceived by 72% as regular, by 20% as adequate and by 8% as inadequate; Likewise, regarding job performance, 72% perceive it as regular, 20% as adequate, and 8% as inadequate; Therefore, it is concluded that the organizational climate influences work performance.

Keywords: organizational climate, performance and job satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral es esencial para el éxito tanto a nivel individual como organizacional. Es un componente clave para alcanzar metas, mantener la competitividad y cultivar un ambiente de trabajo gratificante y productivo; en la actualidad, las organizaciones, han resaltado que el desempeño laboral tiene gran importancia en un mundo de los negocios y la productividad, cada vez la empresa es más competitiva, exigente y tecnológicamente innovadora, por ello sus aspectos pueden transformarse en factores diferenciadores y así brindar posibilidades para que las distintas organizaciones tengan éxito ante otras, a las que se puede denominar competencia; cabe señalar que buen desempeño laboral es consecuencia de un clima organizacional positivo en el que los empleados se sienten valorados y respetados. Esto promueve la colaboración, la comunicación efectiva y la armonía en el lugar de trabajo (Espino, 2023)

En cuanto a la problemática referente al estudio, en el contexto internacional, en Ecuador, Paredes y Quiroz (2021), manifestó que el objetivo de las empresas es agrandar su participación en el mercado para ello deben retener a sus clientes, ofreciendo calidad de atención en el servicio y para obtener esta calidad es necesario tener trabajadores contentos laboralmente, sin embargo, en el estudio seleccionado se ha identificado, bajos niveles de autorrealización (36%) , problemas en la comunicación, ya que según el 68% es inadecuada y poco involucramiento laboral, ya que según el 41% es baja, esto ha llevado a que el trabajo desarrollado en equipo sea regularmente eficiente (52%)y que la calidad del trabajo no sea tan buena.

En el contexto nacional se identifica el estudio de Chagray et al. (2020) Un ambiente laboral favorable fomenta y motiva a los empleados a competir de manera constructiva, promoviendo un comportamiento maduro en todos los miembros y animándolos a asumir la responsabilidad de sus tareas en la empresa, sin embargo, se ha identificado que el clima organizacional es percibo como regular (62%) lo que afecta al desempeño ya que el 59% dice que es deficiente, por ello en la investigación se identifica la implementación de charlas motivadoras y el mejoramiento de la escala de reconocimientos, optimizaran el clima de trabajo en las instituciones.

Se ubica también la investigación desarrollada por Arbulú (2021) quien identificó que el 55% de los trabajadores siente miedo tomar decisiones, lo que motiva a que no sea proactivo, asimismo, solo el 31% siente confianza en su centro de trabajo, esto motivado por un jefe autoritario que siempre está hablando de despidos; esto ha originado que el desempeño laboral disminuya, evidenciándose en que un 32% manifiesta que existe una falta de reconocimiento, un 28% dice que el ambiente laboral negativo, un 31% indicó que las tareas son monótonas y un 39% explicó que existe falta de oportunidades de crecimiento.

En Jaén, Bazán (2023) ha identificado que el clima organizacional es percibido como regular según el 68.6% esto ha originado que el desempeño laboral sea deficiente así lo manifestó un 59%, la situación identificada está afectando la cultura organizacional al socavar los valores fundamentales de la empresa, como la excelencia, la responsabilidad y el trabajo en equipo.

La investigación se desarrolla en la empresa Market Calle, la cual está situada en Jaén, iniciando sus acciones operaciones el 01/02/2017, cuyo giro es la comercialización de abarrotes cuenta con 31 colaboradores donde el 80 % son contratados por solo tres meses generando inestabilidad laboral. Así mismo se pudo identificar algunas deficiencias tales como: constante rotación de personal, ya que este siempre buscado otras organizaciones que le ofrezcan mejores prestaciones, se ha visto también poco compromiso del personal con el logro de los objetivos de ventas de la empresa, lo que esta incrementado los costos para la empresa, de igual manera se ha visualizado un trabajo de baja calidad, lo que está teniendo un impacto negativo en la reputación de la empresa y en la satisfacción del cliente, finalmente se ha visto que ausencia de capacitación para el personal en el desarrollo de habilidades blandas, ya que en los últimos 5 años solo se han efectuado dos capacitaciones, finalmente, se ha observado, que los trabajadores se sienten poco valorados y empoderados.

Teniendo en cuenta las condiciones explicadas, se ha formulado el siguiente problema de investigación, ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén - 2023?, problemas específicos, P.E.1 ¿Cuál es el diagnóstico del clima organizacional de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023? P.E 2. ¿Cuál es el diagnóstico desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle

SAC, Jaén 2023? y P.E 3. ¿Cuáles son las brechas de las dimensiones del clima organizacional y del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023? Como justificación teórica, el estudio es importante porque la tesista tendrá la oportunidad de ahondar en los saberes científicos relacionados de la gestión de personal, asimismo, proporciona un marco sólido que respalda la necesidad y la pertinencia de la investigación, conectando el estudio con el conocimiento existente y estableciendo su importancia en el contexto más amplio; en relación a la justificación metodológica, a fin de identificar los resultados y contrastar las hipótesis el estudio usará el método científico, teniendo en cuenta la justificación práctica, se analizará la importancia que radica el clima organizacional, para obtener un buen desempeño laboral de modo que con la presente investigación se pretende dar a conocer el valor que genera un buen ambiente laboral para que los trabajadores se sientan satisfechos, finalmente esta justificación social, ya que como se ha mencionado la satisfacción de un cliente interno se refleja en la satisfacción de los clientes externos. Como Objetivo General Determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023. Objetivos específicos, tenemos: O.E.1. determinar el nivel del clima organizacional de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023, OE2: Determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023 y OE 3. Establecer las brechas de las dimensiones del clima organizacional y del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023.

Como Hipótesis General: el clima organizacional influye en forma alta el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023. Hipótesis específicas: H.E.1: El nivel del clima organizacional de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023 es regular, H.E 2: Nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023 es regular y H.E 3. Las brechas de las dimensiones del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023, son; estructura, cooperación, proactividad y capacidad de servicio

II. DESARROLLO

Como Antecedente Internacional, En Ecuador, Garcés (2021) en su tesis denominada **“Clima organizacional y desempeño laboral en la institución Ferrocarriles”**. Universidad Técnica de Ambato, cuyo objetivo fue conocer la asociación de las variables, se utilizó la investigación cuantitativa, de diseño no experimental, descriptivo. siendo la población de 355 empleados y la técnica la encuesta, se identificó como resultados que según el 62% de los trabajadores el liderazgo es medianamente regular, un 63% menciona que el compromiso no es el adecuado y un 52% explica el entorno de trabajo también es deficientes, con lo mencionado se evidencia que el clima organizacional es poco adecuado, se identificó también que el nivel de satisfacción según un 41% es regular, un 32% identificó que desarrolló de competencias es bueno, además un 88% sostiene tener un buen desempeño laboral, se concluye que es importante tomar medidas correctivas que fomenten ambientes saludables de trabajo. En Ecuador, López (2021) en su trabajo **“Clima organizacional y desempeño laboral en la Universidad Politécnica Salesiana”** siendo el objetivo conocer la asociación de las variables, se empleó un tipo de investigación cuantitativa y diseño correlacional, transversal y descriptivo, igualmente se trabajó con una población y muestra de 55 personas, siendo estos analizados con una encuesta, los resultados indican que los canales de comunicación según el 51% son deficientes, un 25% dice que los trabajadores algunas veces respetan a sus superiores, un 37% manifiesta que algunas veces las relaciones entre compañeros de trabajo no es cordial; el investigador concluye la confirmación de la hipótesis ya que las variables se asocian, por lo que se propone desarrollar un plan de mejoras que permita incrementar el desempeño de los trabajadores. En Colombia, Mendoza et al. (2022) está **el estudio clima organizacional y desempeño laboral, en LAEMCO**, siendo el propósito conocer cómo influye una variable sobre la otra, el tipo cuantitativo, correlacional y no experimental, la muestra fue 75 personas estudiadas con un cuestionario, se halló que el 80% dijo que las relaciones personales son poco efectivas, según el 75% la comunicación es inadecuada, el 72% dijo que hay poca disposición al cambio. Se concluye que el clima organizacional desarrollado de manera poco adecuada está afectando de manera negativa al desempeño de los trabajadores.

En el ámbito nacional en Lima está el estudio de Soncco (2021) En su investigación llevada por título **“Clima organizacional y desempeño en el trabajo los servidores del municipio de Sina**, Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo fue conocer la asociación de los temas estudiados, se empleó el tipo básica cuantitativa, correlacional y no experimental. se trabajó con la población de 35 funcionarios, estudiados con una encuesta, los hallazgos indican que el clima de la institución es percibido por 74.3% de los funcionarios como regular, igualmente, un 57.1% manifiestan que el desempeño de los analizados también es regular, por otro lado, se concluye que las variables se corresponden por lo tanto, es importante aplicar políticas en la institución en relación al clima organizacional ya que de este dependerán mejorar el desempeño de los trabajadores. En Lima, Aguinaga (2022) En su tesis denominada **“clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Salados y Dulces”**, Universidad Federico Villareal que tuvo objetivo de conocer la asociación de las variables, en el aspecto metodológico se usó el enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental, la muestra se formó por 70 trabajadores, se identificó un valor de relación de 0.585, con lo cual se concluye que las variables se corresponden mutuamente por lo tanto, las mejoras que se diseñen para el clima organizacional afectaran positivamente en el desempeño de los trabajadores. En Lima esta Mellado (2022) en la investigación con título, **Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una IEST**. con el objetivo de conocer como es la influencia de la variable uno en la dos; el tipo fue básica, cuantitativa y no experimental; siendo la muestra 34 colaboradores examinados con dos cuestionarios El análisis utilizando el estadístico Rho de Spearman reveló un valor de p de 0,335, lo que llevó a la conclusión de que no existe una correlación significativa entre el nivel actual de clima organizacional en la institución mencionada y el desempeño laboral de sus trabajadores administrativos. Además, no se encontró una correlación significativa entre el desempeño laboral y las dimensiones de la variable examinada.

Como antecedente Local, en Cajamarca está Vásquez (2021) En su tesis denominada **“clima organizacional y desempeño laboral del HRC”** Universidad Nacional de Cajamarca, objetivo de conocer la asociación de las variables, en el aspecto metodológico se usó el enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental, la muestra se formó por 60 trabajadores, se logró hallar que un 87%

está en desacuerdo con la infraestructura de la organización ya que la considera incomoda, un 85% dijo que los jefes no confían en los trabajadores, un 87% mencionó que el sueldo que recibe no justifica su trabajo, un 100% dijo que su trabajo no es reconocido, un 82% indicó que siempre tiene dificultades para trabajar en equipo, se concluye que una variable influye sobre la otra, entonces se recomienda desarrollar talleres y actividades de recreativas, deportivas y otras que aumenten los niveles del clima organizacional. En Jaén Bardales (2021) En su investigación denominado **“Plan de acción para mejorar el rendimiento laboral en la empresa a través de estrategias de gestión del clima organizacional”** Universidad Señor de Sipán, su objetivo Implementar el plan diseñado según las falencias identificadas. La investigación fue cuantitativo, descriptiva, correlacional y no experimental, tomando una muestra de 9 trabajadores, analizados con encuesta, los resultados indican que según un 67% los trabajadores no se sienten valorados, un 67% dicen que la comunicación no es fluida, un 55% dice que la estructura de la organización no es la adecuada, el autor concluye que existe asociación entre el clima laboral de la institución y el desempeño que los trabajadores están presentando, asimismo, indica que siendo los niveles de ambas variables bajos, es importantes desarrollar programas continuos que mejoren el clima institucional en la empresa.

Barboza et al. (2021) en la tesis Clima organizacional y desempeño laboral en una empresa objetivo de conocer la asociación de las variables, se usó el enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental, la muestra se formó por 18 trabajadores, se logró hallar que un 66% manifiesta que el clima es regular, asimismo el 56% del desempeño de los trabajadores es regular; igualmente el coeficiente de correlación es 0.733; se concluye que existe una correlación positiva alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral sugiere que cuando el ambiente de trabajo es positivo y favorable, los empleados tienden a desempeñarse mejor en sus funciones. Del mismo modo, cuando el clima organizacional es negativo o poco saludable, es probable que el desempeño laboral se vea afectado negativamente.

Marco teórico del Clima organizacional, definida por Calderón (2023), como las características que tiene una organización sobre: los ambientes de trabajo, la autoridad y responsabilidad, las relaciones laborales, el trabajo en equipo, siendo

estas establecidas de forma permanente y medibles por la percepción de los colaboradores, cabe señalar que estas características impactan en el comportamiento y motivación de los trabajadores. El clima organizacional es un factor crucial para el funcionamiento y el éxito de una organización. Su importancia radica en varios aspectos que afectan tanto a los empleados como a la propia empresa. Aquí se destacan algunas razones clave para entender la importancia del clima organizacional:

Productividad y Rendimiento: Un buen clima organizacional puede tener un impacto positivo en la productividad y el rendimiento general de los empleados. Cuando los empleados se sienten satisfechos y motivados, tienden a ser más productivos en sus tareas diarias (Acuña et al., 2022).

Satisfacción Laboral: Un clima organizacional positivo contribuye a la satisfacción laboral de los empleados. La satisfacción laboral está relacionada con la felicidad en el trabajo, la retención del personal y la calidad de vida en general Aiquipa (2022).

Retención de Talento: Las organizaciones con un clima favorable tienden a retener a sus empleados talentosos. La rotación de personal puede ser costosa, y un buen clima organizacional puede influir en la decisión de los empleados de quedarse en la empresa a largo plazo (Acuña et al., 2022).

Comunicación Efectiva: Un clima organizacional positivo fomenta la comunicación abierta y efectiva entre los diferentes niveles jerárquicos y entre los compañeros de trabajo. La comunicación transparente contribuye a un ambiente de trabajo saludable (Acuña et al., 2022).

Colaboración y Trabajo en Equipo: Un buen clima promueve la colaboración y el trabajo en equipo. Los empleados son más propensos a colaborar, compartir ideas y trabajar juntos hacia metas comunes cuando el ambiente es positivo (Aiquipa, 2022).

Motivación y Compromiso: Un clima organizacional positivo impulsa la motivación y el compromiso de los empleados. Cuando los empleados se sienten valorados y reconocidos, están más motivados para contribuir al éxito de la organización (Anastasio et al., 2020).

Clima de Innovación: Un ambiente positivo favorece la creatividad e innovación. Los empleados se sienten más cómodos proponiendo nuevas ideas y soluciones cuando se sienten apoyados y respetados (Anastasio et al., 2020).

Reducción del Estrés Laboral: Un clima organizacional negativo puede contribuir al estrés laboral. Un ambiente positivo puede ayudar a reducir el estrés y promover la salud mental y emocional de los empleados (Aldaz et al., 2022).

Imagen de Marca y Atracción de Talentos: Las organizaciones con un

clima positivo a menudo tienen una mejor reputación en el mercado laboral. Esto puede atraer a talentos de calidad y mejorar la imagen de la empresa (Aldaz et al., 2022). Adaptabilidad y Resiliencia: Un clima organizacional positivo fomenta la adaptabilidad y la resiliencia ante los desafíos. Los equipos que trabajan en un ambiente saludable pueden enfrentar cambios y desafíos de manera más efectiva (Aldaz et al., 2022).

Teorías de clima organizacional, se encuentra la desarrollada por Litwin y Stinger durante el año de 1978, los autores mencionan que la atmosfera trabajo de una organización se basa en: la tecnología, la estructura organizacional, el liderazgo y la toma de decisiones, estos indicadores producen en los colaboradores la motivación necesaria para obtener alta productividad y satisfacción laboral contrarrestando de esta manera la rotación y el ausentismo laboral (Gómez, 2023). Otra de las teorías citadas es la de Likert formulada entre los periodos de 1961-1967, el autor sostiene que el comportamiento de los trabajadores está ligado al desempeño del personal administrativo y a las condiciones de la empresa, Likert sostiene que existen tres variables que definen las características de una organización estas son: variables causales, llamadas también independientes por que trazan el camino de una organización, se encuentran los temas como: estructura, competencias, actitudes y otros; otras de las variables son las intermedias, son las que evalúan la situación interna de una organización, los indicadores son: motivación, comunicación y otros; finalmente se encuentran las variables finales, estas surgen como consecuencia de las ya mencionadas, siendo los factores que se evalúan la productividad, perdida y otros (Bravo et al., 2023). Teoría de McGregor X-Y: Propuesta por Douglas McGregor, sugiere dos enfoques opuestos para administrar y entender a los empleados. La teoría X describe a los empleados como intrínsecamente perezosos y necesitados de control, mientras que la teoría Y asume que los empleados son intrínsecamente motivados y buscan responsabilidad (Gómez, 2023).

Las Dimensiones del clima organizacional tomando en cuenta la teoría de Litwin y Stinger estas son: a) Estructura, Se encuentra relacionada con las directrices establecidas por la organización, los procedimientos formales, los compromisos, las políticas, las estructuras jerárquicas y las regulaciones. En otras palabras, hace referencia a las vías oficiales y estructuradas dentro de la

organización (Calderón, 2023). b) Responsabilidad, Es la manera en que una persona percibe su autonomía, su alto grado de compromiso con el trabajo, su capacidad para tomar decisiones independientes y la autogeneración de sus propias expectativas y estándares (Ortega et al., 2023). c) Recompensa, Son los beneficios que recibe el trabajador por una labor que se le ha encargado desarrollar y para la cual ha sobrepasado las expectativas (Panta, 2023). d) Desafío, Hace referencia al sentimiento que experimentan los miembros de la organización en relación a los desafíos que presenta su trabajo (Calle, 2023). e) Relaciones, Es la percepción del trabajador sobre el entorno laboral agradable con relaciones sociales positivas, tanto entre colegas como entre superiores y subordinados en la empresa (Llamoga, 2023). f) Cooperación, Es la sensación de que los directivos y otros miembros del grupo están dispuestos a brindar apoyo y asistencia siempre que se necesite, desarrollando un trabajo con empatía y solidaridad (Eslava et al., 2023). g) Estándares, Hace referencia a la prioridad que otorga la organización a las normas de rendimiento, incluyendo la percepción de metas tanto implícitas como explícitas, así como estándares de desempeño (Uriarte, 2023). h) Conflictos, Es la aceptación de las opiniones distintas entre compañeros de trabajo ya sean del mismo nivel jerárquico de distintos niveles; con el propósito de solucionar los problemas cuando surjan (Eslava et al., 2023). i) Identidad, Es el sentimiento en el cual el trabajador se siente parte del equipo de la organización, por lo cual comparte los objetivos personales con los organizacionales (Llamoga, 2023).

En cuanto a la Variable Desempeño laboral, Boada (2019) Es el comportamiento observado en los trabajadores en relación al puesto de trabajo en el que se desempeñan, el desempeño se relaciona con responsabilidades, tareas y actividades específicas que debe llevar a cabo en su puesto de trabajo, de acuerdo con la descripción y atribuciones asociadas a dicho puesto. Aldaz et al. (2022) manifestó que es el rendimiento de un trabajador en relación a las tareas, por lo que está relacionado con la demostración que el colaborador puede efectuar acerca de sus conocimientos, habilidades y técnicas, con el propósito de lograr los objetivos en la institución. Se refiere a las acciones y conductas destacadas de un empleado que contribuyen al crecimiento de las empresas al lograr los objetivos establecidos por las organizaciones (Bautista et al., 2020). El desempeño laboral de los empleados puede ser influenciado por una variedad de factores que abarcan

desde aspectos individuales hasta elementos organizacionales. Aquí hay algunos factores clave que pueden afectar el desempeño laboral:

- (a) Motivación: La motivación es un factor crucial que influye en el desempeño laboral. Los empleados motivados tienden a ser más productivos y comprometidos con sus tareas (Llamoga, 2023).
- (b) Satisfacción Laboral: La satisfacción laboral está relacionada con la percepción que tiene un empleado sobre su trabajo y su entorno laboral. Empleados satisfechos tienden a rendir mejor (Bautista et al., 2020).
- (c) Ambiente de Trabajo: Un ambiente de trabajo positivo, que incluya relaciones saludables entre colegas, liderazgo efectivo y políticas organizacionales claras, puede mejorar el desempeño laboral (Uriarte, 2023).
- (d) Reconocimiento y Recompensas: La falta de reconocimiento y recompensas puede afectar negativamente la moral y el desempeño de los empleados. Sentirse valorado y recompensado por el trabajo bien hecho es un incentivo importante (Uriarte, 2023).
- (e) Desarrollo Profesional: La oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional puede influir en la motivación y el compromiso. Los empleados que ven posibilidades de avance suelen estar más comprometidos (Ortega et al., 2023).
- (f) Claridad en las Expectativas y Roles: La falta de claridad en cuanto a las expectativas y roles puede generar confusión y afectar el desempeño. Es esencial que los empleados comprendan sus responsabilidades y metas (Ortega et al., 2023).
- (g) Carga de Trabajo y Estrés: Una carga de trabajo excesiva o niveles altos de estrés pueden afectar negativamente el desempeño laboral. Es importante equilibrar las responsabilidades para evitar la fatiga y el agotamiento.
- (h) Relaciones Interpersonales: Las relaciones positivas entre colegas y con los superiores pueden contribuir a un ambiente de trabajo saludable y mejorar el desempeño. Conflictos interpersonales pueden tener el efecto contrario (Aldaz et al., 2022).
- (i) Habilidades y Capacitación: La falta de habilidades adecuadas o la falta de capacitación pueden limitar el desempeño. Proporcionar oportunidades de desarrollo de habilidades puede mejorar la eficiencia (Aldaz et al., 2022).
- (j) Equipamiento y Recursos: La disponibilidad de herramientas, equipamiento y recursos necesarios para realizar el trabajo de manera efectiva es esencial para el desempeño laboral (Eslava et al., 2023).
- (j) Cultura Organizacional: La cultura organizacional, incluyendo los valores y la ética de trabajo, puede influir en cómo los empleados se comprometen con su trabajo y con la empresa (Eslava et al., 2023).
- (k) Equilibrio Entre Trabajo y Vida Personal:

Un desequilibrio entre el trabajo y la vida personal puede afectar la salud y el bienestar de los empleados, impactando así en su desempeño (Zurita y Castrejón, 2022). (I) Tecnología y Herramientas de Trabajo: La disponibilidad y efectividad de las tecnologías y herramientas utilizadas en el trabajo también pueden influir en la productividad y eficiencia (Sanabria et al., 2023).

Teorías de desempeño laboral, Se tiene la teoría de relaciones humanas desarrollada por el científico Mayo, Elton, que surge con el objetivo de equilibrar la relación jefe-trabajador, esta teoría se caracteriza por que analiza a la organización como un conjunto de personas, dándoles la oportunidad de ser autónomos en el desarrollo de sus funciones; los principales aportes fueron: los trabajadores son los principales recursos de la organización, la productividad está relacionada con la satisfacción de las personas, es la primera teoría en analizar la motivación, el liderazgo y la comunicación (Zurita y Castrejón, 2022).

Teoría de la Motivación-Higiene (Teoría de Herzberg): Propuesta por Frederick Herzberg, esta teoría sugiere que existen dos conjuntos separados de factores que influyen en la satisfacción laboral y el desempeño. Los factores de motivación, como el reconocimiento y el crecimiento personal, pueden aumentar la satisfacción y el desempeño, mientras que los factores de higiene, como las condiciones de trabajo y el salario, pueden prevenir la insatisfacción, pero no necesariamente aumentar la satisfacción y el desempeño. Teoría de la Expectativa de Vroom: Desarrollada por Victor Vroom, esta teoría se centra en cómo las expectativas de los individuos sobre sus acciones y los resultados esperados influyen en su motivación y desempeño. Se basa en la idea de que las personas toman decisiones sobre su comportamiento basadas en las expectativas de los resultados y la valoración de esos resultados. (Ortega et al., 2023).

Las Dimensiones del desempeño laboral; según la investigación desarrollada por: por Robbins, Coulter y Decenzo: a) Proactividad, Martínez (2022) Se refiere a la capacidad de asumir la responsabilidad por tus propias acciones y actuar de manera anticipada para influir positivamente en tu entorno, en lugar de reaccionar pasivamente a las circunstancias. En el contexto laboral, un trabajador proactivo no espera a que los problemas surjan o a que se le asignen tareas específicas, sino que toma la iniciativa para identificar y abordar los desafíos, mejorar procesos o colaborar con otros de manera constructiva. La proactividad

implica la disposición a aprender, adaptarse y contribuir de manera activa al éxito de la organización. b) Capacidad de servicio, Sanabria et al. (2023) El liderazgo de servicio es un enfoque en el que el líder prioriza ayudar a los demás y crear un entorno de trabajo en el que su equipo pueda prosperar y alcanzar un alto rendimiento. En lugar de enfocarse únicamente en la gestión de resultados o en la autoridad jerárquica, un líder de servicio se concentra en las necesidades, el desarrollo y el bienestar de su equipo. c) Conocimientos, Mora (2022) A pesar de que cada profesión tiene requisitos y destrezas específicas, hay una serie de habilidades comunes y competencias laborales que son esenciales en casi todos los ámbitos profesionales debido a la creciente competitividad en el mercado laboral. Estas competencias son valiosas para los individuos, ya que les permiten adaptarse a diferentes entornos laborales y afrontar desafíos en sus carreras. d) Diligencia en el trabajo, Vigo (2021) Es el profesionalismo, la ética laboral y el compromiso al efectuar el trabajo de manera cuidadosa y precisa, demostrando un alto nivel de dedicación y responsabilidad en el desempeño de las funciones laborales.

Con respecto a la Base conceptual se ha tenido en cuenta las definiciones siguientes: **Productividad:** es el total de la producción que es capaz de mostrar un trabajador con los recursos financieros y materiales que posee. Una productividad elevada demuestra buena rentabilidad y adecuada participación en el mercado.

Satisfacción laboral: Es un término que hace referencia a la comodidad de los trabajadores, bajo la percepción de las condiciones laborales en que desarrollan sus actividades, así como también es la expresión emocional que experimentan las personas en su lugar de trabajo.

Motivación: Representa la fuerza y voluntad que actúa sobre el individuo que le permite poner más esfuerzo y dedicación en el desempeño de sus funciones y tareas, así como también es la fortaleza que influye al cumplimiento de metas y objetivos para contribuir con el desarrollo de la organización.

Relaciones interpersonales: Es el lazo que hay entre dos o más personas relacionado con el manejo de emociones, actividades, sentimientos y desarrollo de habilidades.

Rotación laboral: Es la cantidad de individuos que ingresan y salen constantemente de una organización, es decir representa el tiempo en que un

trabajador presta servicios para una empresa y la continuidad con la que deben ser reemplazados, trayendo como consecuencia disminución en la productividad, teniendo en cuenta que cada individuo requiere de un tiempo para adaptarse a sus nuevas funciones.

Comunicación: La comunicación dentro de la organización hace referencia a la forma en que los jefes y subordinados se transmiten información de unos a otros, lo cual este factor es de gran importancia para la organización ya que en muchos casos la mayor cantidad de problemas se ha generado por falta de comunicación entre el personal de diferentes áreas, es por ello que la comunicación interna es fundamental para lograr una cohesión real entre equipos, dado que un equipo unido conseguirá los objetivos de manera más eficiente.

Rendimiento: Rendimiento de trabajo es el esfuerzo realizado por un colaborador o un grupo de colaboradores basados en expectativas de calidad y cantidad de trabajo que se deben de cumplir en base a una meta determinada por los directivos de la organización. Es por ello que hoy en día las organizaciones implementan incentivos hacia sus colaboradores con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos de manera eficiente y en un tiempo determinado.

Incentivos: Son las acciones que las empresas brindan a sus colaboradores como forma de reconocimiento por su buena labor y desempeño, adicional a su retribución salarial, además un incentivo representa la forma de motivar e impulsar al trabajador a que cada vez sea más productivo y eficiente de tal manera que contribuya con el crecimiento económico de la organización.

Equidad: La percepción de justicia y trato igualitario en el lugar de trabajo, que puede influir en el compromiso y el desempeño de los empleados.

Gestión del Desempeño: El proceso sistemático de planificación, monitoreo, evaluación y mejora del desempeño de los empleados para lograr los objetivos organizacionales.

Resiliencia Laboral: La capacidad de los empleados para adaptarse y recuperarse rápidamente frente a desafíos, cambios y situaciones estresantes en el trabajo, lo que puede mejorar su rendimiento y bienestar general.

Feedback: La retroalimentación proporcionada a los empleados sobre su desempeño, tanto positiva como constructiva, con el fin de mejorar su rendimiento.

Metas SMART: Metas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con

plazo determinado que ayudan a guiar y mejorar el desempeño laboral.

Incentivos y Recompensas: Recompensas tangibles o intangibles ofrecidas a los empleados como reconocimiento por un buen desempeño, con el objetivo de motivar y fomentar la repetición de comportamientos deseables.

Desarrollo Profesional: El proceso de mejorar las habilidades, conocimientos y competencias de los empleados a través de la capacitación, el aprendizaje continuo y el crecimiento en el trabajo.

En cuanto a los Datos y hallazgos más importantes y relevantes, hoy en día son muchas las empresas tanto a nivel nacional como internacional que compiten por tener un buen ambiente laboral llamativo y ser consideradas como mejor lugar de trabajo, es por eso que Great Place to Work (GPTW) (empresa de investigación y consultoría gerencial procedente de Estados Unidos) hizo un estudio de mercado para determinar la cantidad de empresas con mejor clima organizacional en más de 50 países, dando como resultado 25 empresas con mejor clima, donde 9 de ellas radican en Perú (Vásquez, 2020).

En el Perú según la investigación efectuada en rubros automotriz y minería el 90.2% de los trabajadores se sienten comprometidos a trabajar por los logros de los objetivos de la empresa, situación que se repite en menor nivel en los sectores de manufactura ya que llega al 73.8% y en salud a 75%., sin embargo, que el personal se encuentre comprometido no significa que este satisfecho puesto que a pesar de ello la tasa de rotación de personal sigue siendo alta (Vásquez, 2020).

Uno de los factores que afecta de manera considerable el desempeño laboral es el estrés, este se evidencia cuando los colaboradores experimentan cansancio, frustración, ansiedad y otros factores más, el estudio efectuado por STGW, reveló que el 59% de los trabajadores sufren de estrés y están en silencio renunciado a trabajar, el estudio identificó también que los factores que motivan este síndrome son el clima organizacional inadecuado, la inseguridad en el trabajo, la poca motivación laboral, la jornada excesiva de trabajo (Duarte, 2023).

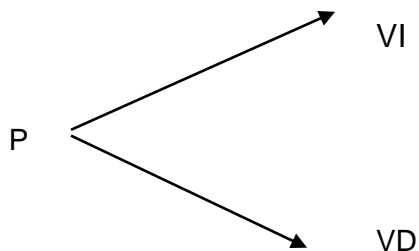
III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo de investigación.

La presente investigación fue de **tipo básica**, ya que estuvo enfocada en entender y desarrollar el conocimiento sobre un suceso o campo específico (Arias et al., 2022). De **enfoque cuantitativo**, porque se recolectaron los datos que a su vez se analizarán de forma estadística para comprobar la hipótesis planteada. De la misma forma que lo expresa (Cabezas et al., 2018). **Descriptiva causal explicativa** dado que durante el estudio se describió a detalle y con más profundidad los hechos y sucesos de cada variable, para luego explicar la influencia de una variable sobre la otra. (Cabezas et al., 2018).

3.2. Diseño de investigación.

Se usó el diseño no experimental porque los datos que se extrajeron, no se manipularon, solo se observaron en el medio ambiente real, asimismo, es de corte transversal, porque la información se recogió en un momento específico coordinado con la empresa (Arias et al., 2022).



P= Trabajadores de la empresa Market Calle SAC

VI= Clima organizacional

VD= Desempeño laboral

3.3. Variables de estudio

Variable independiente: Clima organizacional

Definición conceptual

Son las características que tiene una organización sobre: los ambientes trabajo,

la autoridad y responsabilidad, las relaciones laborales, el trabajo en equipo, siendo estas establecidas de forma permanente y medibles por la percepción de los colaboradores, cabe señalar que estas características impactan en el comportamiento y motivación de los trabajadores (Calderón, 2023).

Definición Operacional

En la empresa Market Calle SAC se observan un conjunto de cualidades, y acciones permanentes que son percibidas, por los colaboradores, afectando el cumplimiento de objetivos y desarrollo organizacional, para lo cual se toma en cuenta las dimensiones de la variable: identidad, cooperación, estructura, desafío, responsabilidad, relaciones, estándares, recompensa y conflictos

Variable dependiente: Desempeño Laboral

Definición conceptual

Se refiere al grado en que un empleado cumple con las tareas y responsabilidades asociadas a su puesto de trabajo de manera eficiente y efectiva. Incluye la calidad y cantidad del trabajo realizado, la puntualidad y regularidad en la asistencia, la capacidad para trabajar en equipo, la adaptación a los cambios y la capacidad para resolver problemas. (Boada, 2019).

Definición Operacional

El desempeño de los colaboradores de Market Calle SAC se evalúa teniendo en cuenta las dimensiones: Proactividad, capacidad de servicio, conocimientos y diligencia en el trabajo.

3.4. Población de estudio

La población de estudio estuvo conformada por 25 personas, todos ellos pertenecen a la planilla de trabajadores de la empresa Market Calle SAC. Según Condori (2020) son las unidades que por presentar características específicas el investigador las analizó.

Criterios de inclusión: Los trabajadores del área de ventas la empresa Market Calle SAC que después de haberles informado los objetivos del estudio y de

explicarles que no sufrirán maltrato o daño alguno participen voluntariamente en el estudio.

Criterios de exclusión: Los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, del área de ventas que a pesar de haberles explicado los aspectos éticos del estudio no deseen participar en el análisis; asimismo, no participaran en el estudio otros trabajadores distintos al área seleccionada.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:

La técnica que se utilizó fue la encuesta, esta se basa en preguntas, que permite recoger información de una muestra amplia de forma más rápida y precisa de las variables que se están examinando (Katz et al., 2019).

Como instrumento se utilizó el cuestionario, explica Katz et al (2019) se forma por una reunión de preguntas, que para este caso son cerradas y con respuestas en escala ordinal. Así tenemos que para la variable clima organizacional se trabajará con 50 interrogantes, siendo estas distribuidas de la siguiente manera: identidad (5), cooperación (5), estructura (7), desafío (4), responsabilidad (8), Relaciones (5), estándares (5), recompensa (7), conflictos (4). Por otro lado, en lo referente a la variable, desempeño laboral se tomó en cuenta 16 interrogantes, distribuidas de la siguiente manera: Proactividad (5), Capacidad de servicio, (4), Conocimientos (4) y Diligencia en el trabajo (3).

La Validación del instrumento, para lograrlo se tomó la opinión de peritos en gestión de personal, quienes posterior al examen de los cuestionarios manifestaron la aprobación de su aplicación (Restrepo y Segovia, 2020).

La confiabilidad del instrumento, para establecerla, se empleó el alfa de Cronbach, valor que se extrae después de efectuar el procedimiento en el software SPSS (Rodríguez y Reguant, 2020).

3.6. Procedimiento de Recolección de Datos e Informaciones

1. Se inició el desarrollo de la investigación con la solicitud dirigida al gerente de la empresa para que autorice el levantamiento de datos.
2. Se validó los instrumentos de investigación
3. Se remitió el consentimiento informado a los trabajadores

4. Se administró de manera presencial la encuesta al trabajador de la empresa tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.
5. Se ingresaron los datos en el SPSS, para calcular los niveles y relaciones según estén considerados en los objetivos de investigación

3.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.

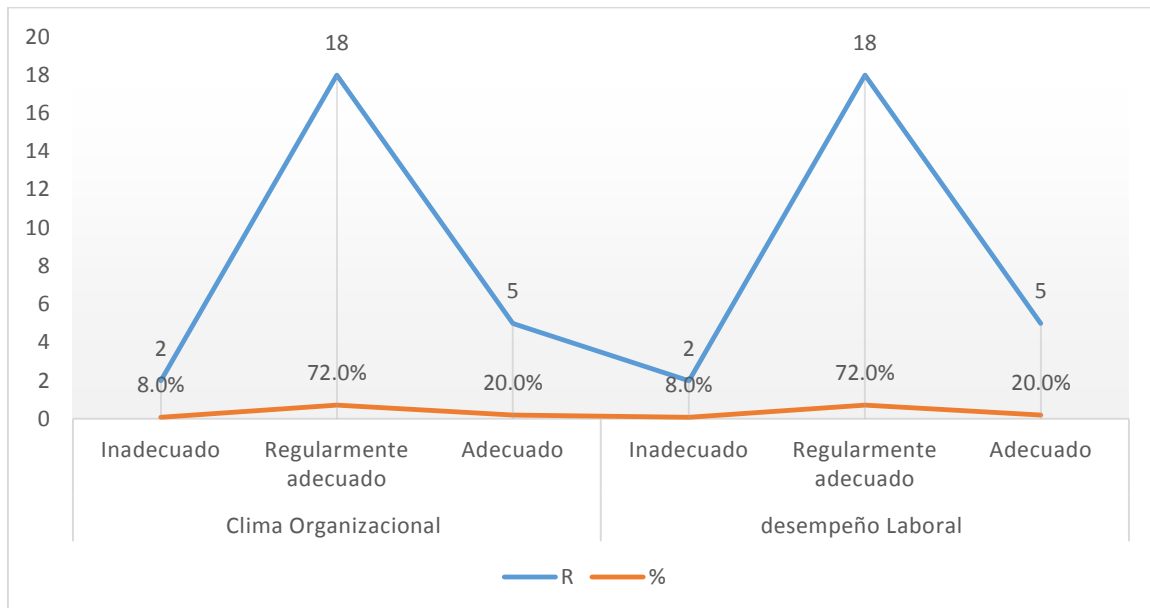
Primero se ordenaron los datos, así como la distribución de la información. Para la presente investigación se utilizó como técnicas de procesamiento para los datos obtenidos el Alfa de Cronbach, así mismo para la exposición de la información se realizó mediante el programa estadístico SPSS versión 25 donde se llevará a cabo el análisis de cada dato.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

4.1. Análisis descriptivo

OG: Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC de Jaén 2023

Figura 1 *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral*



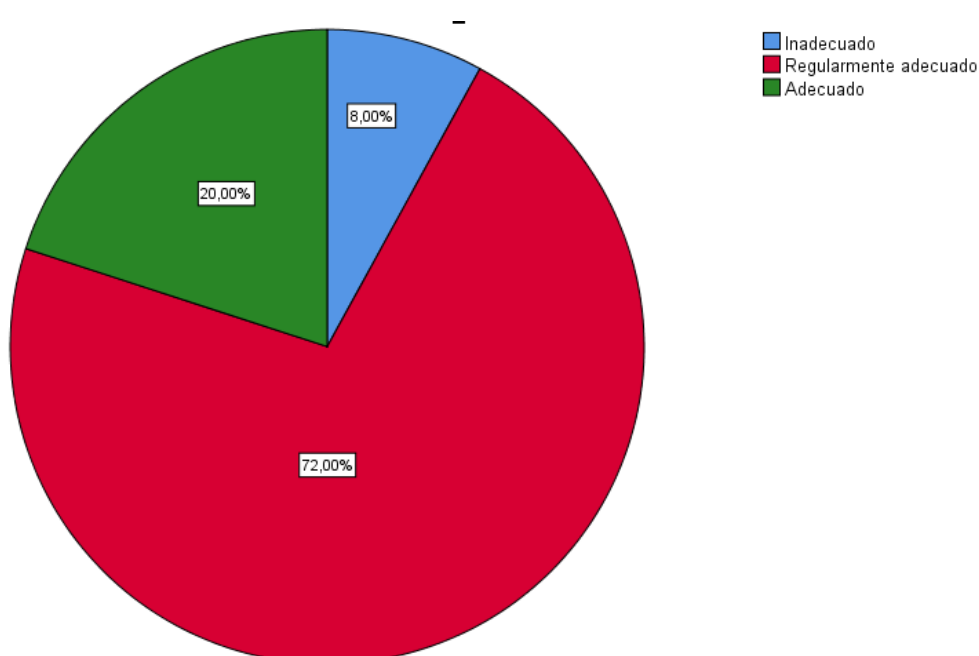
Se observa en la figura que, la variable clima organizacional es percibida por el 72% como regular, por el 20% como adecuada y por el 8% como inadecuada; asimismo, en lo referente al desempeño laboral el 72% lo percibe como regular, por el 20% como adecuada y por el 8% como inadecuada; por lo que se afirma que el clima organizacional influye en el desempeño laboral.

O.E.1. Identificar el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023,

Tabla 1 Nivel del clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	2	8,0
Regularmente adecuado	18	72,0
Adecuado	5	20,0
Total	25	100,0

Figura 2 Nivel del clima organizacional

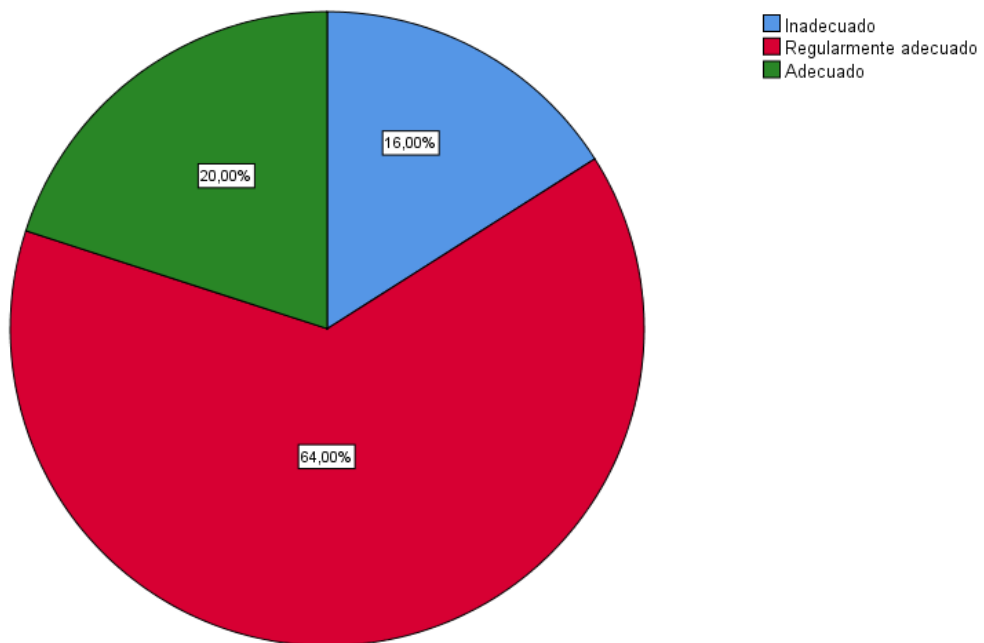


Se observa en la tabla 1 y figura 2 que, de la totalidad de los colaboradores que se investigaron en la empresa Market Calle, en lo que respecta a la percepción del clima organizacional, un 72% dijo que este es regularmente adecuado, sin embargo, un 20% indicó que es adecuado y solo un 8% dijo que este es inadecuado.

Tabla 2 Nivel de la dimensión estructura

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	4	16,0
Regularmente adecuado	16	64,0
Adecuado	5	20,0
Total	25	100,0

Figura 3 Nivel de la dimensión estructura

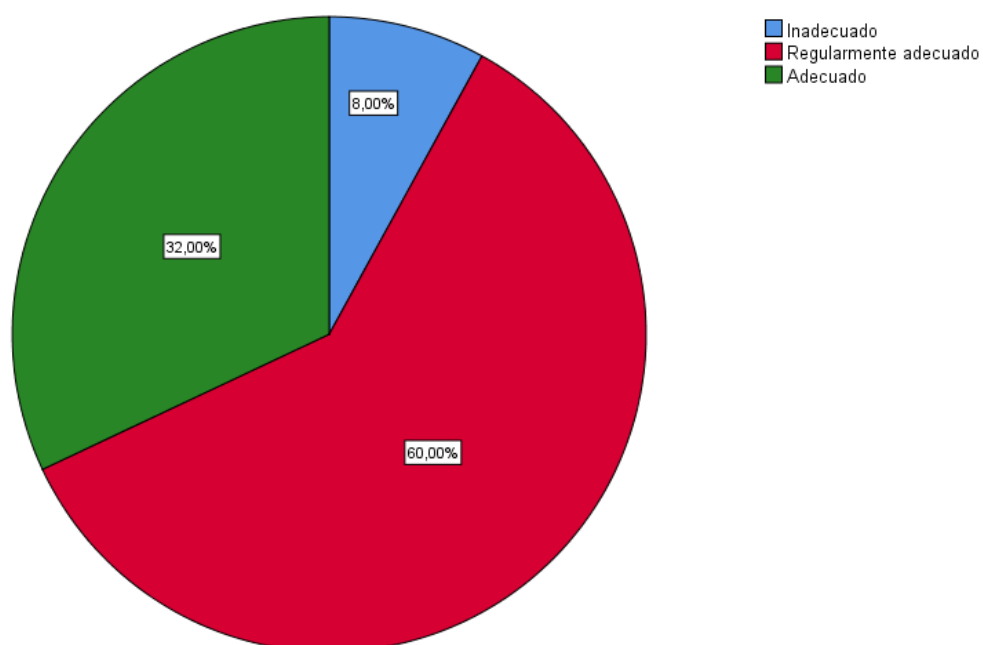


Se observa en la tabla 2 y figura 3 que de la totalidad de los colaboradores que se investigaron en la empresa Market Calle, en lo que respecta a la percepción de la dimensión estructura, un 64% dijo que este es regularmente adecuado, sin embargo, un 20% indicó que es adecuado y solo un 16% dijo que este es inadecuado.

Tabla 3 Nivel de la dimensión responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	2	8,0
Regularmente adecuado	15	60,0
Adecuado	8	32,0
Total	25	100,0

Figura 4 Nivel de la dimensión responsabilidad

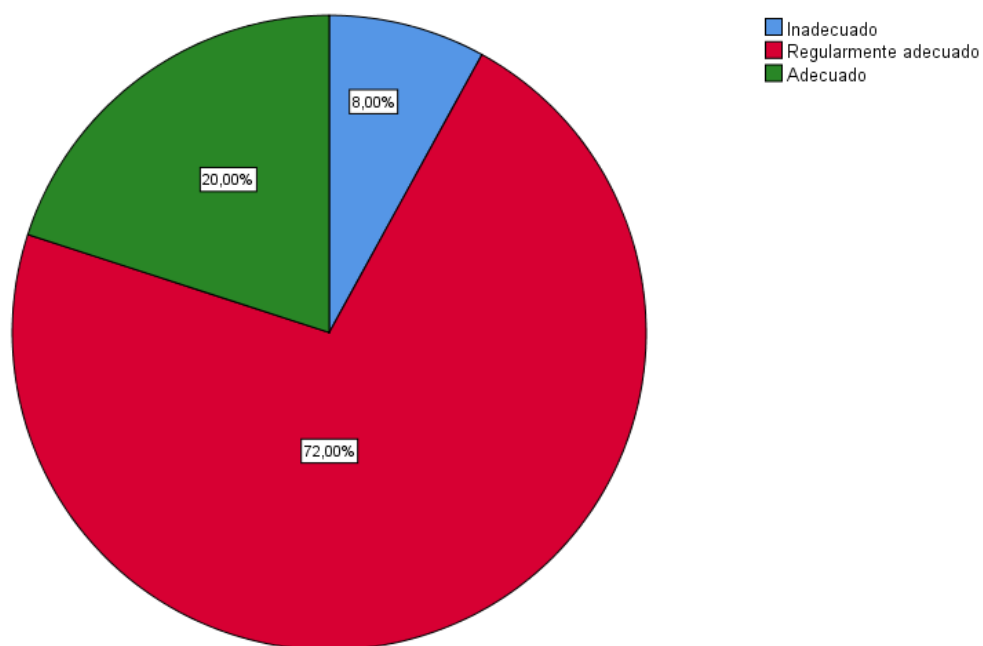


Se observa en la tabla 3 y figura 4 que de la totalidad de los colaboradores que se investigaron en la empresa Market Calle, en lo que respecta a la percepción de la dimensión responsabilidad, un 60% dijo que este es regularmente adecuado, sin embargo, un 52% indicó que es adecuado y solo un 8% dijo que este es inadecuado.

Tabla 4 Nivel de la dimensión recompensa

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	2	8,0
Regularmente adecuado	18	72,0
Adecuado	5	20,0
Total	25	100,0

Figura 5 Nivel de la dimensión recompensa

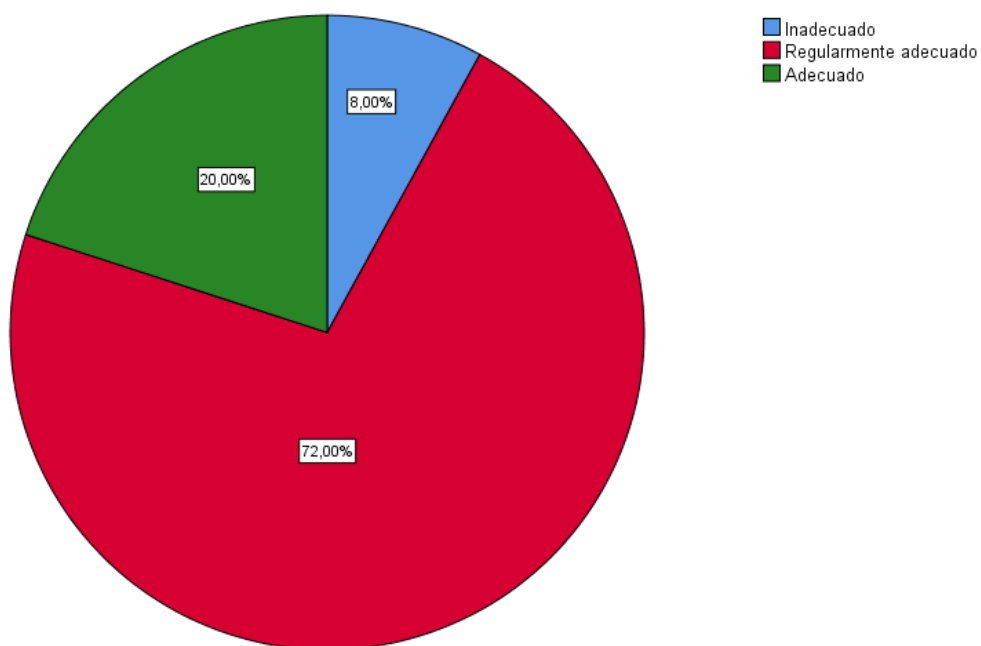


Se observa en la tabla 4 y figura 5 que de la totalidad de los colaboradores que se investigaron en la empresa Market Calle, en lo que respecta a la percepción de la dimensión recompensa, un 72% dijo que este es regularmente adecuado, sin embargo, un 20% indicó que es adecuado y solo un 8% dijo que este es inadecuado.

Tabla 5 Nivel de la dimensión desafío

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	2	8,0
Regularmente adecuado	18	72,0
Adecuado	5	20,0
Total	25	100,0

Figura 6 Nivel de la dimensión desafío

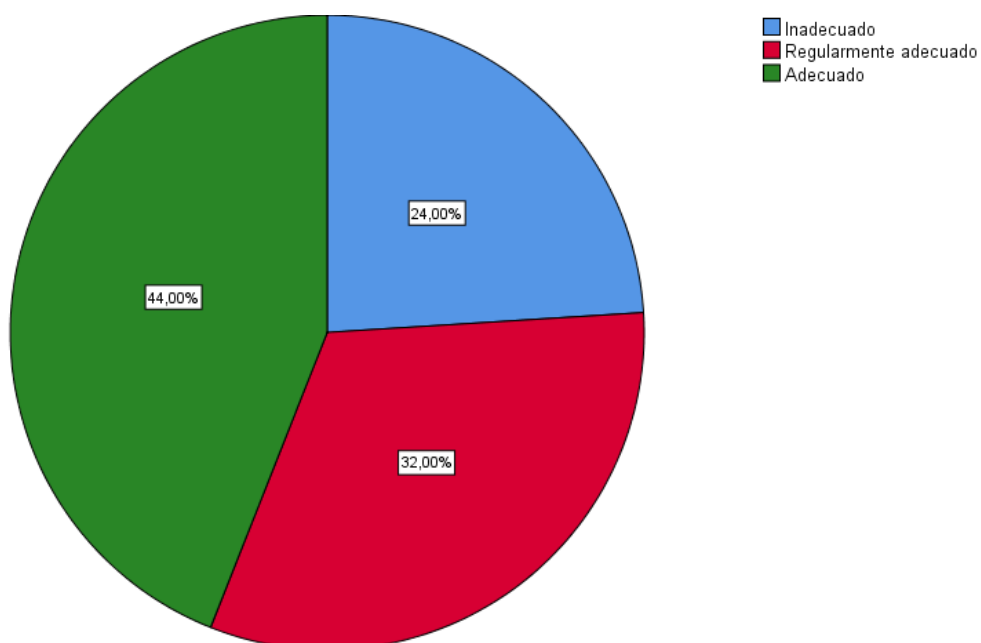


Se observa en la tabla 5 y figura 6 que de la totalidad de los colaboradores que se investigaron en la empresa Market Calle, en lo que respecta a la percepción de la dimensión desafío, un 72% dijo que este es regularmente adecuado, sin embargo, un 20% indicó que es adecuado y solo un 8% dijo que este es inadecuado.

Tabla 6 Nivel de la dimensión relaciones

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	6	24
Regularmente adecuado	8	32
Adecuado	11	44
Total	25	100,0

Figura 7 Nivel de la dimensión relaciones

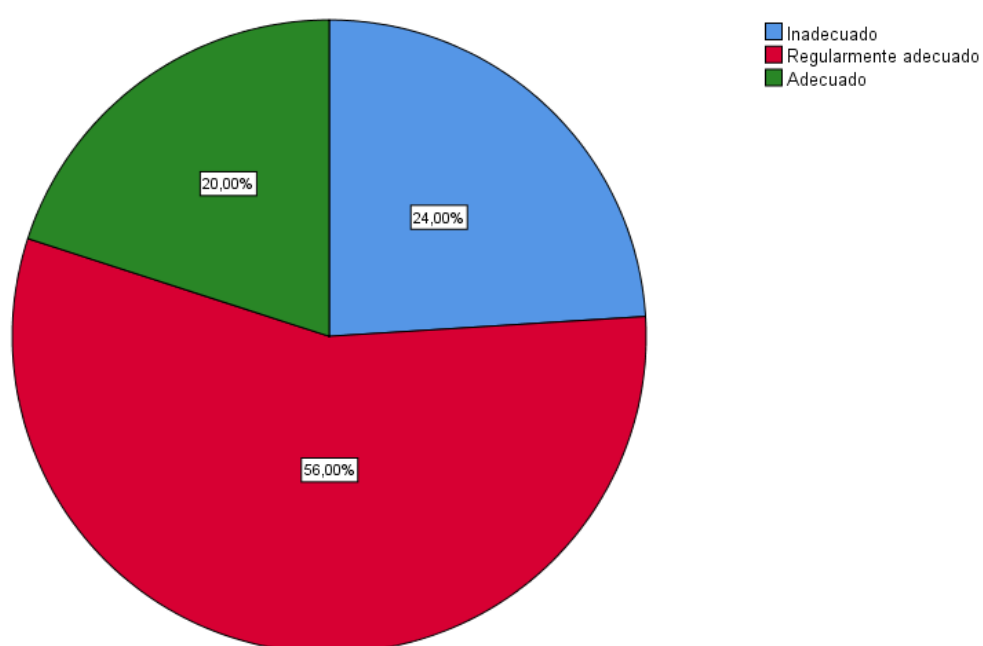


Se observa en la tabla 6 y figura 7 que de la totalidad de los colaboradores que se investigaron en la empresa Market Calle, en lo que respecta a la percepción de la dimensión relaciones, un 44% dijo que este es adecuado, un 32% indicó que ser regularmente adecuado y solo un 24% dijo que este es inadecuado.

Tabla 7 Nivel de la dimensión cooperación

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	6	24,0
Regularmente adecuado	14	56,0
Adecuado	5	20,0
Total	25	100,0

Figura 8 Nivel de la dimensión cooperación

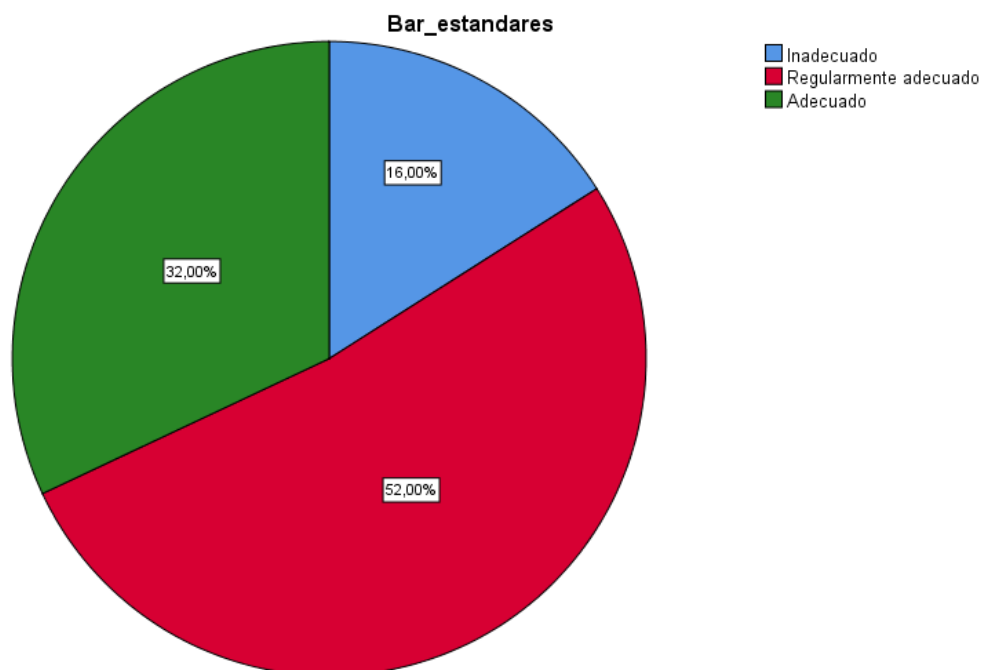


Se observa en la tabla 7 y figura 8 que de la totalidad de los colaboradores que se investigaron en la empresa Market Calle, en lo que respecta a la percepción de la dimensión cooperación, un 56% dijo que este es regularmente adecuado, sin embargo, un 24% indicó que es inadecuada y solo un 20% dijo que este es adecuado.

Tabla 8 Nivel de la dimensión estándares

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	4	16,0
Regularmente adecuado	13	52,0
Adecuado	8	32,0
Total	25	100,0

Figura 9 Nivel de la dimensión estándares

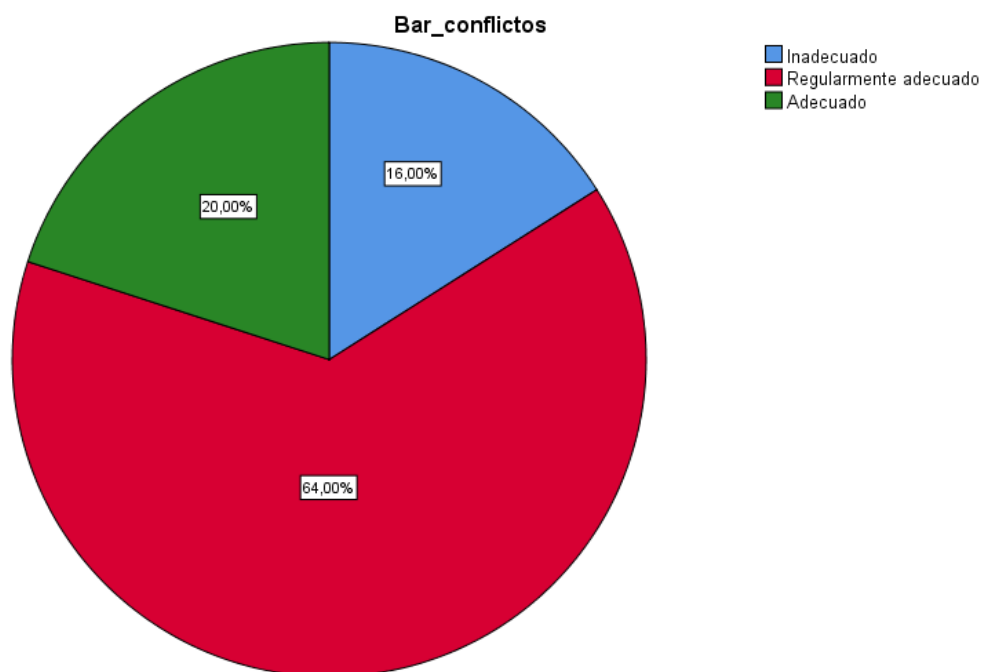


Se observa en la tabla 8 y figura 9 que de la totalidad de los colaboradores que se investigaron en la empresa Market Calle, en lo que respecta a la percepción de la dimensión estándares, un 52% dijo que este es regularmente adecuado, sin embargo, un 32% indicó que es adecuada y solo un 16% dijo que este es inadecuado.

Tabla 9 Nivel de la dimensión conflicto

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	4	16,0
Regularmente adecuado	16	64,0
Adecuado	5	20,0
Total	25	100,0

Figura 10 Nivel de la dimensión conflicto

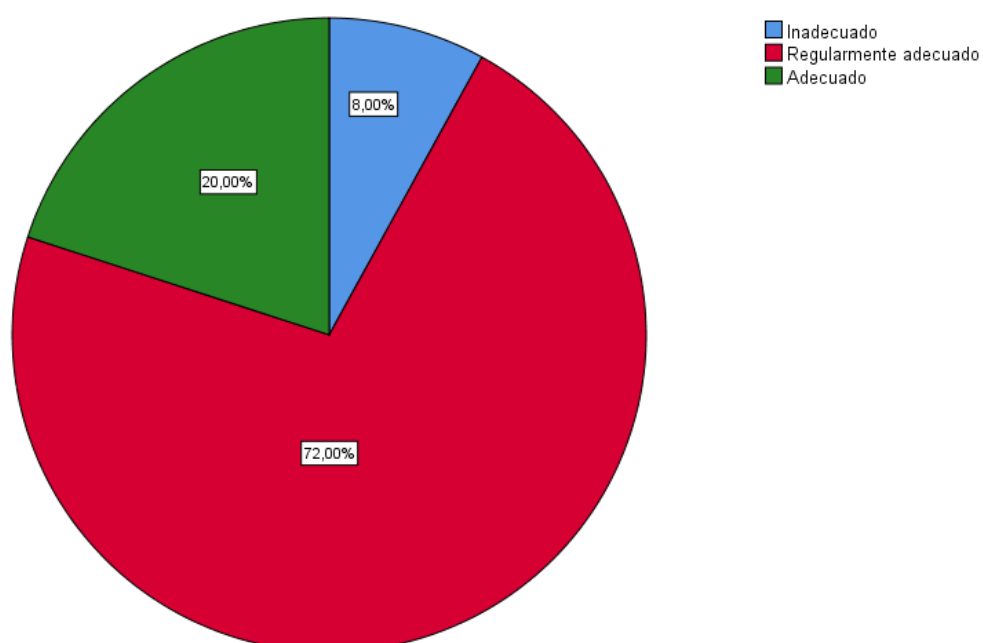


Se observa en la tabla 9 y figura 10 que de la totalidad de los colaboradores que se investigaron en la empresa Market Calle, en lo que respecta a la percepción de la dimensión conflicto, un 64% dijo que esta es regularmente adecuada, sin embargo, un 20% indicó que es adecuada y solo un 16% dijo que este es inadecuado.

Tabla 10 Nivel de la dimensión identidad

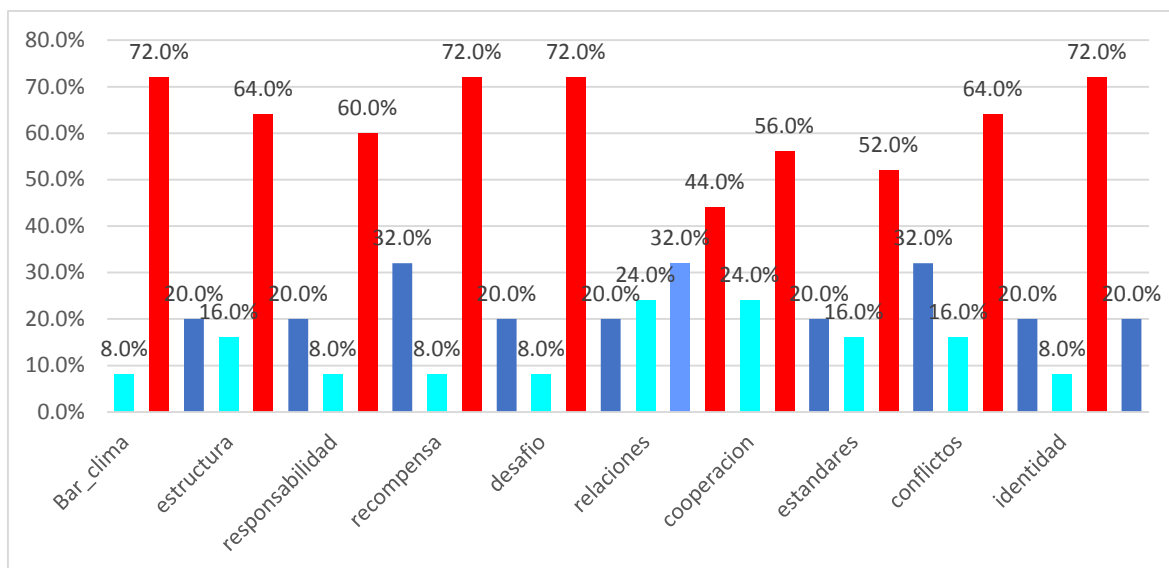
	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	2	8,0
Regularmente adecuado	18	72,0
Adecuado	5	20,0
Total	25	100,0

Figura 11 Nivel de la dimensión identidad



Se observa en la tabla 10 y figura 11 mostrada que de la totalidad de los colaboradores que se investigaron en la empresa Market Calle, en lo que respecta a la percepción de la dimensión identidad, un 72% dijo que esta es regularmente adecuada, sin embargo, un 20% indicó que es adecuada y solo un 8% dijo que esta es inadecuada.

Figura 12 Diagnostico del clima organizacional y sus dimensiones



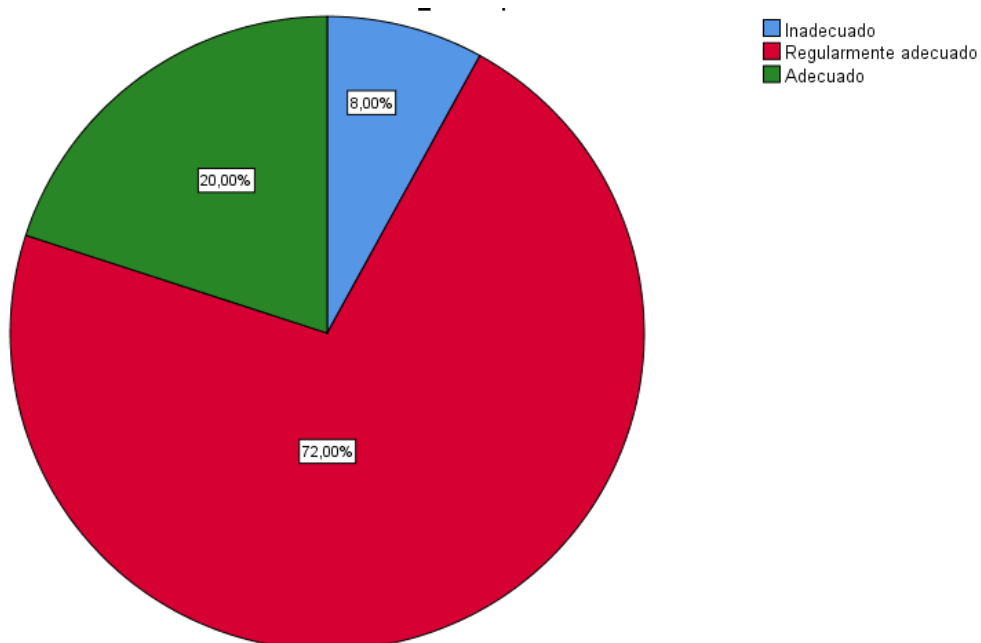
Se aprecia en la figura que los principales inconvenientes en esta variable se encuentran en las dimensiones: estructura, recompensa, desafío, cooperación, conflictos e identidad ya que el 80% no consideran a estas dimensiones adecuadas.

OE2: Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023

Tabla 11 Nivel de desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	2	8,0
Regularmente adecuado	18	72,0
Adecuado	5	20,0
Total	25	100,0

Figura 13 Nivel de desempeño laboral

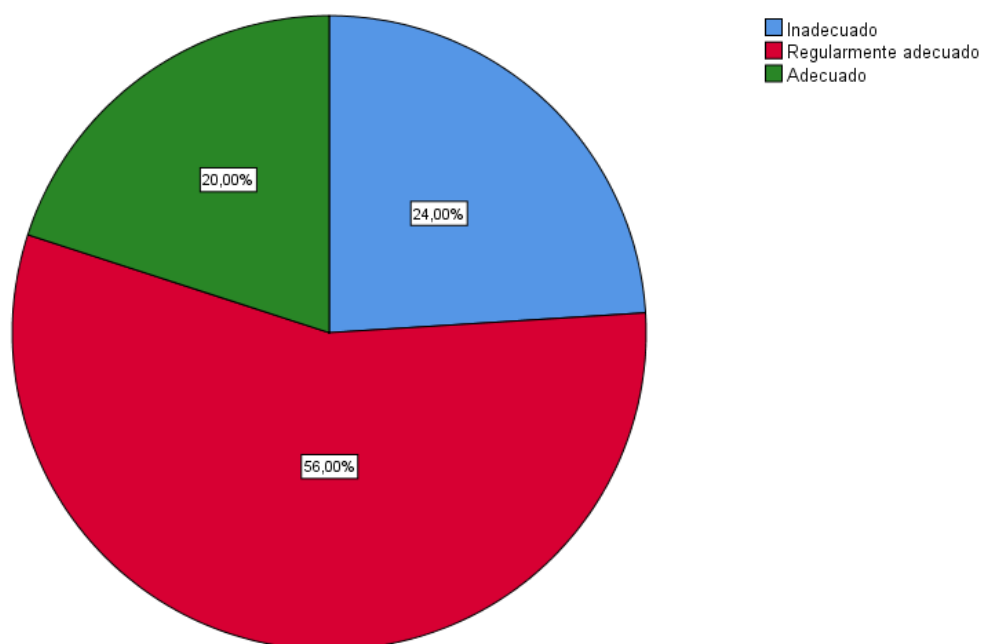


Se observa en la tabla 11 y figura 13 que analizan el nivel de la variable desempeño laboral, que del total de los encuestados un 72% dijo que esto es regularmente adecuado, un 20% manifestó que es adecuado y solo un 8% dijo que es inadecuado.

Tabla 12 Nivel de proactividad

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	6	24,0
Regularmente adecuado	14	56,0
Adecuado	5	20,0
Total	25	100,0

Figura 14 Nivel de proactividad

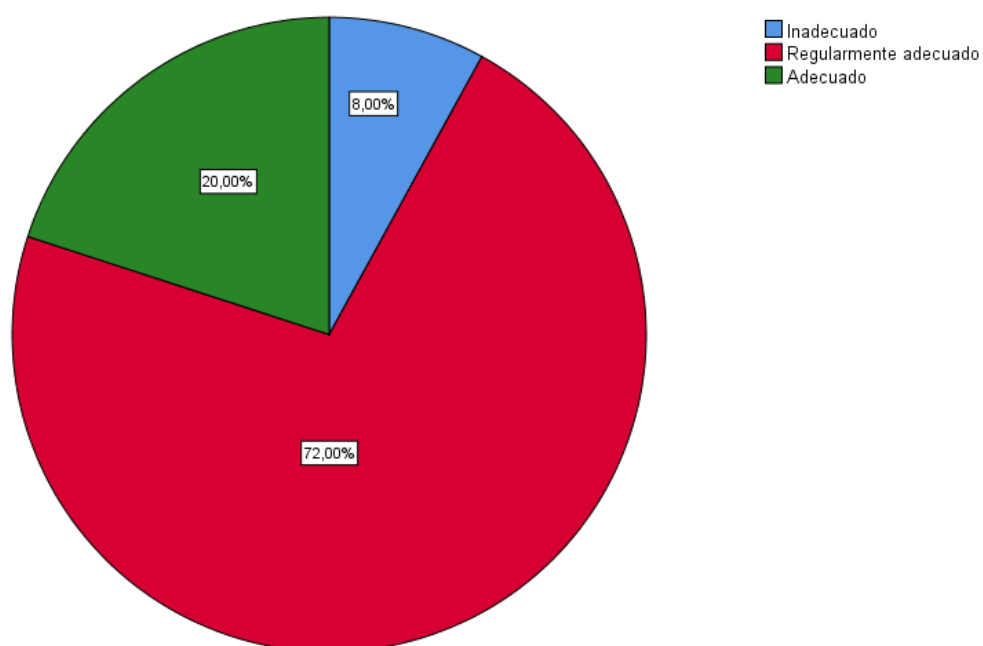


Se observa en la tabla 12 y figura 14 que analizan el nivel de la dimensión proactividad, que del total de los encuetados un 56% dijo que esto es regularmente adecuado, un 24% manifestó que es inadecuado y solo un 20% dijo que es adecuado.

Tabla 13 Nivel de capacidad

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	2	8,0
Regularmente adecuado	18	72,0
Adecuado	5	20,0
Total	25	100,0

Figura 15 Nivel de capacidad

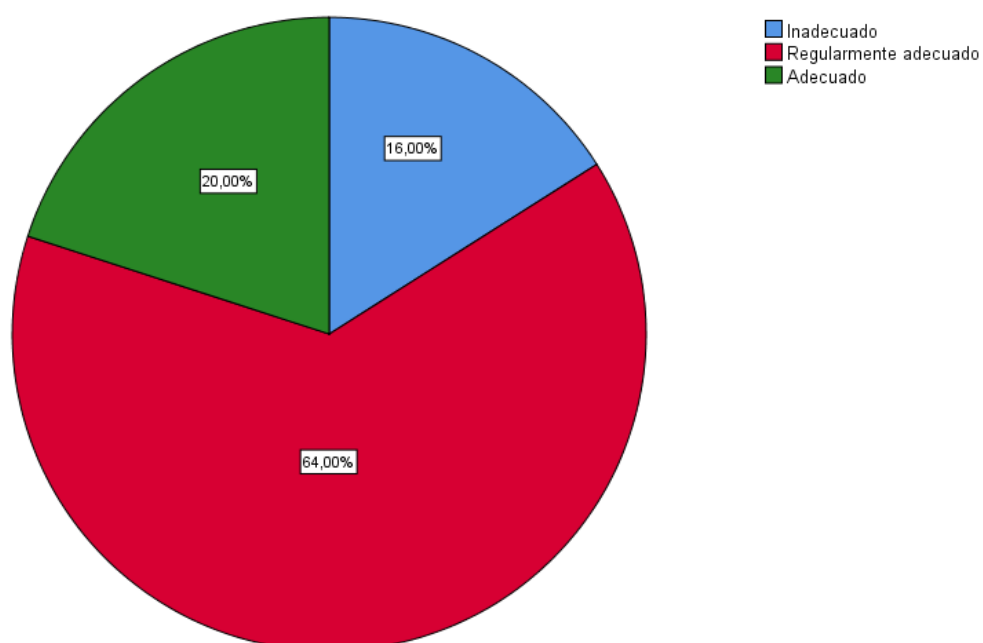


Se observa en la tabla 13 y figura 15 que analizan el nivel de la dimensión capacidad, que del total de los encuestados un 72% dijo que esto es regularmente adecuado, un 20% manifestó que es adecuado y solo un 8% dijo que es inadecuado

Tabla 14 Nivel de conocimientos

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	4	16,0
Regularmente adecuado	16	64,0
Adecuado	5	20,0
Total	25	100,0

Figura 16 Nivel de conocimientos

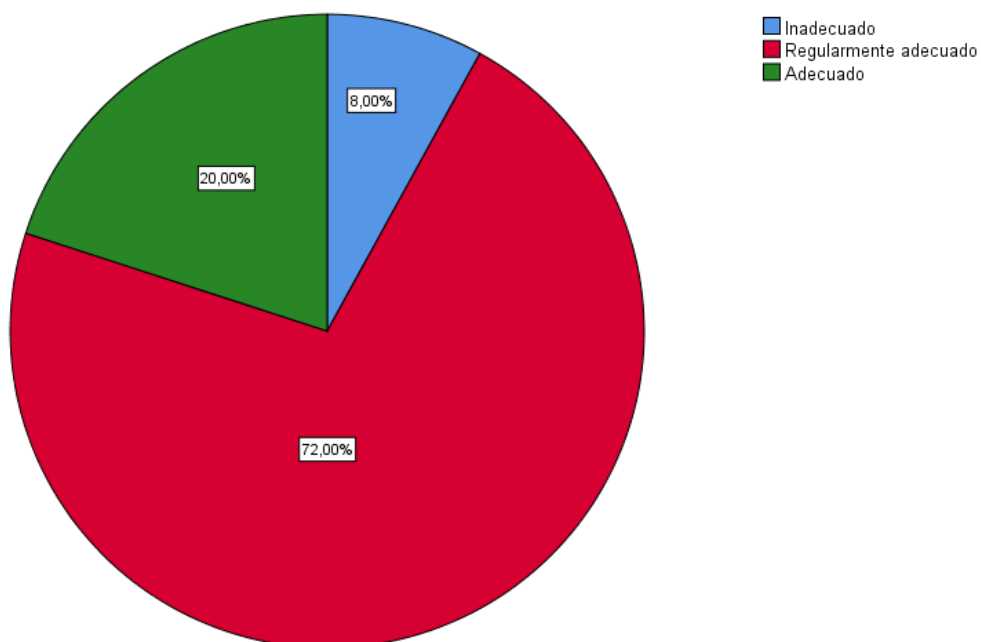


Se observa en la tabla 14 y figura 14 que analizan el nivel de la dimensión conocimientos, que del total de los encuetados un 64% dijo que esto es regularmente adecuado, un 20% manifestó que es adecuado y solo un 16% dijo que es inadecuado

Tabla 15 Nivel de diligencias

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	2	8,0
Regularmente adecuado	18	72,0
Adecuado	5	20,0
Total	25	100,0

Figura 17 Nivel de diligencias



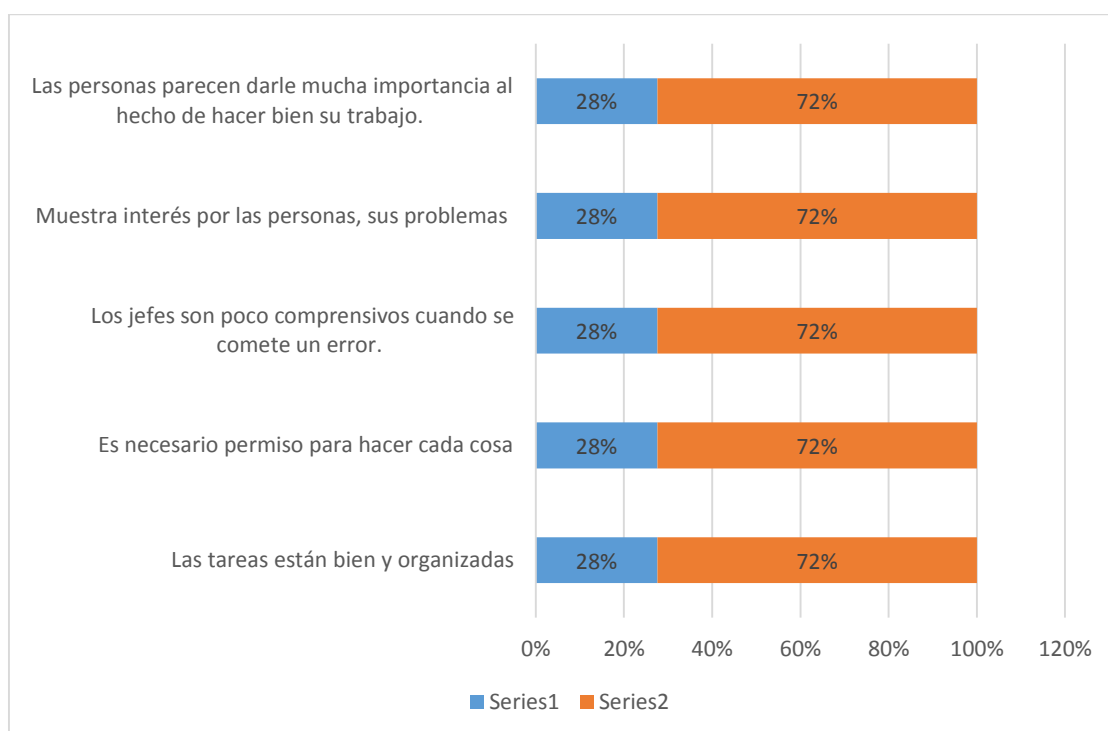
Se observa en la tabla 15 y figura 17 que analizan el nivel de la dimensión diligencias, que del total de los encuetados un 72% dijo que esto es regularmente adecuado, un 20% manifestó que es adecuado y solo un 8% dijo que es inadecuado

OE 3. Establecer las brechas de las dimensiones del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023.

Tabla 16 Brechas del clima organizacional

Dimensión	Pregunta		Alcance	Brecha
Estructura	Las tareas están bien y organizadas	P1	28%	72%
	Es necesario permiso para hacer algunas actividades	P4	28%	72%
Cooperación	Los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error.	P32	28%	72%
	La institución muestra interés por las personas, sus problemas	P35	28%	72%
Conflictos	Las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.	P42	28%	72%

Figura 18 Brechas del clima organizacional

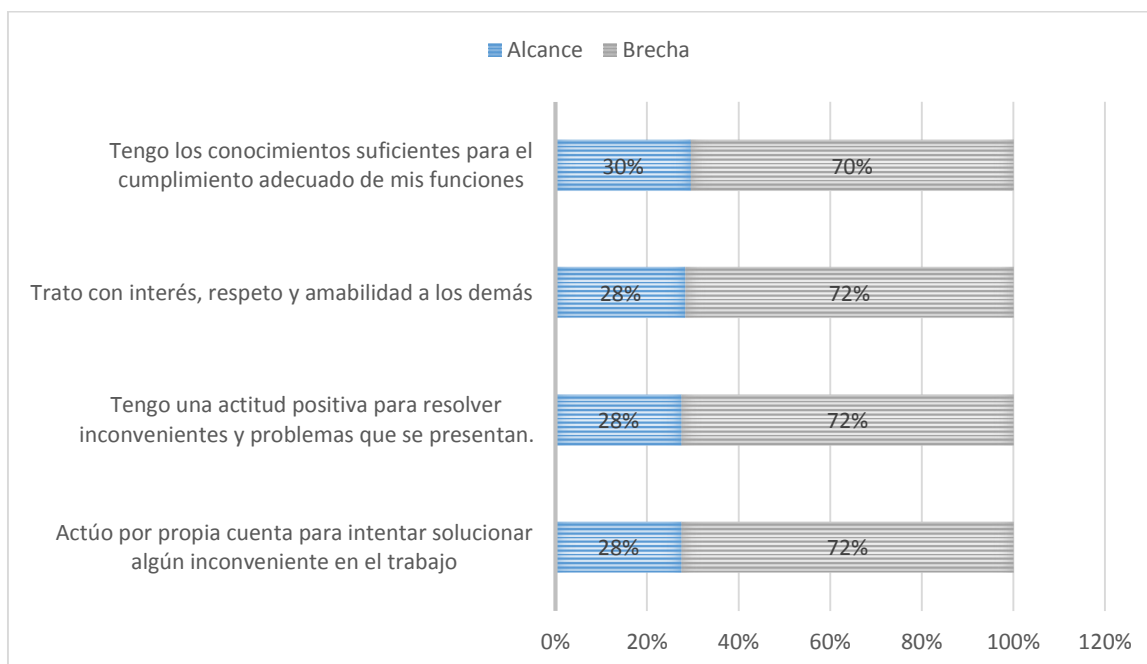


Se observa en la tabla y figura que las dimensiones que presenta elevados niveles de deficiencia con la dimensión conflictos ya que frente a la pregunta “Las personas le dan importancia al hecho de hacer bien las cosas” un 75% dijo que esto no sucede; en la dimensión cooperación las deficiencias se presentan en las preguntas “Los jefes son poco comprensivos” a lo que un 75% dijo que esto no sucede y en relación a la pregunta “los jefes muestran interés por los trabajadores y sus problemas” un 75% dijo que esto no sucede; en relación a la dimensión estructura las preguntas con respuestas deficientes son “Las tareas están bien y organizadas” a lo que un 75% dijo que esto no sucede y frente a la pregunta “Es necesario permiso para hacer algunas actividades” un 75% dijo que esto no se hace.

Tabla 17 Brecha de desempeño laboral

Dimensión	Pregunta	Alcance	Brecha	
	Actúo por propia cuenta para intentar solucionar algún inconveniente en el trabajo	P1	28%	72%
Proactividad				
	Tengo una actitud positiva para resolver inconvenientes y problemas que se presentan.	P4	28%	72%
Capacidad de servicio	Trato con interés, respeto y amabilidad a los demás	P8	28%	72%
Conocimientos	Tengo los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de mis funciones	P10	30%	70%

Figura 19 Brecha de desempeño laboral



Se observa en la tabla y figura que las dimensiones proactividad, en lo referente a la pregunta “Actúo por propia cuenta para intentar solucionar” un 72% dijo que esto no sucede, en lo que respecta a la pregunta “Tengo una actitud positiva para resolver inconvenientes” un 72% dijo que esto no sucede; en lo que respecta a la dimensión capacidad de servicio, en lo referente a la pregunta “Trato con interés, respeto y amabilidad a los demás” un 72% dijo que esto no sucede; finalmente en lo que respecta a la dimensión conocimientos, en lo referente a la pregunta “Tengo los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de mis funciones” un 70% mencionó que esto no sucede.

Figura 20 Influencia de las dimensiones del clima organizacional en el desempeño laboral

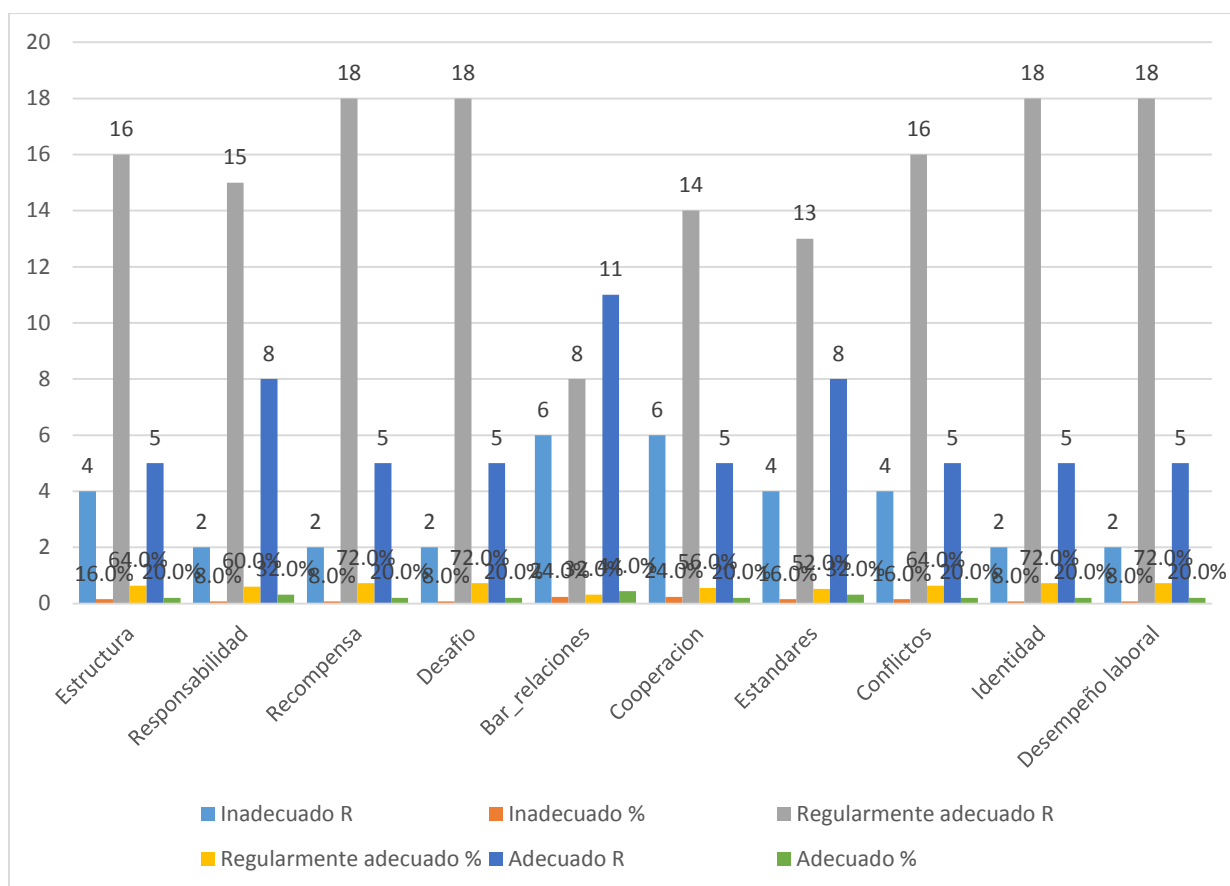


Tabla 18 Influencia de las dimensiones del clima organizacional en el desempeño laboral

	Inadecuado		Regularmente adecuado		Adecuado	
	R	%	R	%	R	%
Estructura	4	16.0%	16	64.0%	5	20.0%
Responsabilidad	2	8.0%	15	60.0%	8	32.0%
Recompensa	2	8.0%	18	72.0%	5	20.0%
Desafío	2	8.0%	18	72.0%	5	20.0%
Relaciones	6	24.0%	8	32.0%	11	44.0%
Cooperación	6	24.0%	14	56.0%	5	20.0%
Estándares	4	16.0%	13	52.0%	8	32.0%

Conflictos	4	16.0%	16	64.0%	5	20.0%
Identidad	2	8.0%	18	72.0%	5	20.0%
Desempeño laboral	2	8.0%	18	72.0%	5	20.0%

Se aprecia en figura y tabla que las dimensiones de la variable clima organizacional, en primer lugar está estructura con un nivel regular según el 64% de los encuestados, adecuado según el 20%, e inadecuado según el 16%, la dimensión responsabilidad según el 60% es regular, el 32% dice que es adecuado y el 8% dice que es inadecuado, la dimensión recompensas es regular según 72% adecuada según el 20% e inadecuada según el 8%, en la dimensión desafío el 72% dice que es regular, el 20% dice que es adecuada y el 8% dice que es inadecuado, en la dimensión relaciones es regular según 32%, adecuada según el 44% e inadecuada según el 24%, en la dimensión cooperación, es regular según 56% , adecuada según el 20% e inadecuada según el 24%, en la dimensión estándares, es regular según 52% adecuada según el 32% e inadecuada según el 16%, en la dimensión conflictos es regular según 64% adecuada según el 20% e inadecuada según el 16%, finalmente en la dimensión identidad es regular según 72% adecuada según el 20% e inadecuada según el 8%; esto ha influenciado a que el nivel del desempeño laboral sea es regular según 72% adecuada según el 20% e inadecuada según el 8%; por lo tanto se afirma que las dimensiones del clima organización influyen en el desempeño laboral.

Discusión de Resultados

El objetivo general fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC de Jaén 2023, siendo los hallazgos que la variable clima organizacional es percibida por el 72% como regular, por el 20% como adecuada y por el 8% como inadecuada; asimismo, en lo referente al desempeño laboral el 72% lo percibe como regular, por el 20% como adecuada y por el 8% como inadecuada; por lo que se afirma que el clima organizacional influye en el desempeño laboral, los hallazgos se asemejan a lo mencionado por Garcés (2021) en su tesis denominada “Clima organizacional y desempeño laboral en la institución Ferrocarriles”. Universidad Técnica de Ambato, cuyo objetivo fue conocer la influencia de las variables, se utilizó la investigación cualitativa, de diseño correlacional, descriptivo. siendo la población de 355 empleados y la técnica la encuesta, se identificó como resultados que según el 62% de los trabajadores el liderazgo es medianamente regular, un 63% menciona que el compromiso no es el adecuado y un 52% explica el entorno de trabajo también es deficientes, con lo mencionado se evidencia que el clima organizacional es poco adecuado, se identificó también que el nivel de satisfacción según un 41% es regular, un 32% identificó que desarrolló de competencias es bueno, además un 88% sostiene tener un buen desempeño laboral, se concluye que es importante tomar medidas correctivas que fomenten ambientes saludables de trabajo: los hallazgos se asemejan también a los indicado por López (2021) en su trabajo “Clima organizacional y desempeño laboral en la Universidad Politécnica Salesiana” siendo el objetivo conocer la asociación de las variables, se empleó un tipo de investigación cuantitativa y diseño correlacional, transversal y descriptivo, igualmente se trabajó con una población y muestra de 55 personas, siendo estos analizados con una encuesta, los resultados indican que los canales de comunicación según el 51% son deficientes, un 25% dice que los trabajadores algunas veces respetan a sus superiores, un 37% manifiesta que algunas veces las relaciones entre compañeros de trabajo no es cordial, se concluye que las variables influyen una sobre la otra, por lo que se propone desarrollar un plan de mejoras que permita incrementar el desempeño de los trabajadores.

Objetivos específico1 Diagnosticar el clima organizacional de los

trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023, los hallazgos fueron en lo que respecta a la percepción del clima organizacional, un 72% dijo que este es regularmente adecuado, sin embargo, un 20% indicó que es adecuado y solo un 8% dijo que este es inadecuado, los hallazgos se asemejan a lo mencionado por Soncco (2021) En su investigación llevada por título “Clima organizacional y desempeño en el trabajo los servidores del municipio de Sina, Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo fue conocer la asociación de los temas estudiados, se empleó el tipo básica cuantitativa, correlacional y no experimental. se trabajó con la población de 35 funcionarios, estudiados con una encuesta, los hallazgos indican que el clima de la institución es percibido por 74.3% de los funcionarios como regular, igualmente, un 57.1% manifiestan que el desempeño de los analizados también es regular, se concluye que entre las variables hay influencia, por lo tanto, es importante aplicar políticas en la institución en relación al clima organizacional ya que de este dependerán mejorar el desempeño de los trabajadores.

Objetivo específico 2: Establecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023, los hallazgos fueron que del total de los encuetados un 72% dijo que esto es regularmente adecuado, un 20% manifestó que es adecuado y solo un 8% dijo que es inadecuado, los hallazgos se asemejan a lo mencionado por Vásquez (2021) En su tesis denominada “**clima organizacional y desempeño laboral del HRC**” Universidad Nacional de Cajamarca, objetivo de conocer la asociación de las variables, en el aspecto metodológico se usó el enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental, la muestra se formó por 60 trabajadores, se logró hallar que un 87% está en desacuerdo con la infraestructura de la organización ya que la considera incomoda, un 85% dijo que los jefes no confían en los trabajadores, un 87% mencionó que el sueldo que recibe no justifica su trabajo, un 100% dijo que su trabajo no es reconocido, un 82% indicó que siempre tiene dificultades para trabajar en equipo, se concluye que una variable influye sobre la otra, entonces se recomienda desarrollar talleres y actividades de recreativas, deportivas y otras que aumenten los niveles del clima organizacional.

Objetivo específico 3. Establecer las brechas de las dimensiones del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023, los hallazgos fueron que, las dimensiones que presenta

elevados niveles de deficiencia con la dimensión conflictos ya que frente a la pregunta “Las personas le dan importancia al hecho de hacer bien las cosas” un 75% dijo que esto no sucede; en la dimensión cooperación las deficiencias se presentan en las preguntas “Los jefes son poco comprensivos” a lo que un 75% dijo que esto no sucede y en relación a la pregunta “los jefes muestran interés por los trabajadores y sus problemas” un 75% dijo que esto no sucede; en relación a la dimensión estructura las preguntas con respuestas deficientes son “Las tareas están bien y organizadas” a lo que un 75% dijo que esto no sucede y frente a la pregunta “Es necesario permiso para hacer algunas actividades” un 75% dijo que esto no se hace; por otro lado en lo referente a la pregunta “Actúo por propia cuenta para intentar solucionar” un 72% dijo que esto no sucede, en lo que respecta a la pregunta “Tengo una actitud positiva para resolver inconvenientes” un 72% dijo que esto no sucede; en lo que respecta a la dimensión capacidad de servicio, en lo referente a la pregunta “Trato con interés, respeto y amabilidad a los demás” un 72% dijo que esto no sucede; finalmente en lo que respecta a la dimensión conocimientos, en lo referente a la pregunta “Tengo los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de mis funciones” un 70% mencionó que esto no sucede; esto se asemeja a lo indicado por Vásquez (2021) En su tesis denominada “clima organizacional y desempeño laboral del HRC” Universidad Nacional de Cajamarca, objetivo de conocer la asociación de las variables, en el aspecto metodológico se usó el enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental, la muestra se formó por 60 trabajadores, se logró hallar que un 87% está en desacuerdo con la infraestructura de la organización ya que la considera incomoda, un 85% dijo que los jefes no confían en los trabajadores, un 87% mencionó que el sueldo que recibe no justifica su trabajo, un 100% dijo que su trabajo no es reconocido, un 82% indicó que siempre tiene dificultades para trabajar en equipo, se concluye que una variable influye sobre la otra, entonces se recomienda desarrollar talleres y actividades de recreativas, deportivas y otras que aumenten los niveles del clima organizacional

V. CONCLUSIONES.

1. Se determinó que, la variable clima organizacional es percibida por el 72% como regular, por el 20% como adecuada y por el 8% como inadecuada; asimismo, en lo referente al desempeño laboral el 72% lo percibe como regular, por el 20% como adecuada y por el 8% como inadecuada; por lo que se afirma que el clima organizacional influye en el desempeño laboral.
2. Se identificó que, de la totalidad de los colaboradores analizados, en lo que respecta a la percepción del clima organizacional, un 72% dijo que este es regularmente adecuado, sin embargo, un 20% indicó que es adecuado y solo un 8% dijo que este es inadecuado; cabe señalar que los principales inconvenientes de esta variable se encuentran en la dimensión estructura, cooperación y conflictos así lo determina en la tabla 11.
3. Se estableció que el nivel de la variable desempeño laboral, según 72% el total de los encuetados es regularmente adecuada, un 20% manifestó que es adecuado y solo un 8% dijo que es inadecuado, asimismo, se halló que las dimensiones Proactividad, capacidad de servicio y conocimientos presentan las más altas deficiencias según se muestra en la tabla 17
4. Se identificó que, las dimensiones de la variable clima organizacional: presenta elevados niveles de deficiencia en: conflictos ya que frente a la pregunta “Las personas le dan importancia al hecho de hacer bien las cosas” un 75% dijo que esto no sucede; en la dimensión cooperación las deficiencias se presentan en las preguntas “Los jefes son poco comprensivos” a lo que un 75% dijo que esto no sucede y en relación a la pregunta “los jefes muestran interés por los trabajadores y sus problemas” un 75% dijo que esto no sucede; en relación a la dimensión estructura las preguntas con respuestas deficientes son “Las tareas están bien y organizadas” a lo que un 75% dijo que esto no sucede y frente a la pregunta “Es necesario permiso para hacer algunas actividades” un 75% dijo que esto no se hace. Por otro lado, en la variable desempeño laboral las dimensiones proactividad, en lo referente a la pregunta “Actúo por propia cuenta para intentar solucionar” un 72% dijo que esto no sucede, en lo que respecta a la pregunta “Tengo una actitud positiva para resolver inconvenientes” un 72% dijo que esto no sucede; en lo que respecta a la dimensión capacidad de servicio, en lo

referente a la pregunta “Trato con interés, respeto y amabilidad a los demás” un 72% dijo que esto no sucede; finalmente en lo que respecta a la dimensión conocimientos, en lo referente a la pregunta “Tengo los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de mis funciones” un 70% mencionó que esto no sucede.

VI. RECOMENDACIONES

A la gerencia de la empresa se recomienda

- Implementar un sistema que reconozca tanto logros individuales como de equipo, asegurando que las recompensas sean equitativas y alineadas con los objetivos organizacionales, por medio de incentivos por desempeño, es decir ofrecer incentivos económicos, bonos, o beneficios no monetarios como días libres o capacitaciones, todo ello basado en el rendimiento.
- Asignar tareas y proyectos que presenten un reto para los empleados, pero que estén dentro de sus capacidades. Esto estimula el desarrollo de habilidades y mantiene el interés en el trabajo.
- Fomentar el empoderamiento de los empleados, para lo cual es necesario crear un ambiente donde los empleados se sientan capacitados para tomar decisiones por sí mismos sin la necesidad de una supervisión constante. Esto les permite ser más proactivos al identificar y resolver problemas de manera autónoma.
- Capacitar en atención al cliente, por medio de entrenamientos regulares en habilidades de servicio al cliente, enfocados en la empatía, la resolución de problemas, y la comunicación efectiva. Esto fortalece la capacidad de los empleados para servir mejor a los clientes.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acuña, M., Alonso, D., Reyna, C. y Brussino, S. (2022). Study of the Brief Personality Scale (BPS) from the Classical Theory of Test and the Item Response Theory. *Conicet digital*. 64(3).
<https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/202878>
- Aiquipa, O. (2022). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los profesionales del hospital II Jorge Reategui Delgado-EsSalud*. [Tesis de Maestría – Universidad Nacional de Piura].
<https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3443>
- Anastasio, C., García, A. y Mego, O. (2020). Gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de una municipalidad de la región Lambayeque. *Rev. Tzhoecoe*. 12(4).
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1394/1928>
- Aguinaga, C. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del area de produccion de la empresa Salados y Dulces EIRL, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villareal].
<https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5815/TESIS%20Aguinaga%20Vargas%2c%20Cesar%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aldaz, A., Alvarado, W., Castro, N. y Fajardo, C. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinaria*. 6(1).
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1588/2213>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. y Vásquez, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis. Investigación; Metodología. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/3109>
- Arbulú, R. (2021). Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/>
- Bardales, Y. (2018). *Estrategia de clima organizacional para el mejoramiento del*

- desempeño laboral en la empresa la gran favorita EIRL-Jaen-2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5045/Bardales%20Avellaneda%20Yittel%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aguilar, E. (2020). Job performance from a theoretical perspective. *Valor Agregado*. 7(1), 109-121. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Bravo, L., Egusquiza, M., Ruiz, M. y Manrique, M. (2023). Clima organizacional en las pymes del sector comercio de la ciudad de Ayacucho. *Revista Venezolana de Gerencia*. 28(1). 171-184. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.12>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana*. [Tesis de Maestría – Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/25c6743b-4f5e-46fd-a506-426c155f337a/content>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. <https://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15424/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, D. (2023). Leadership styles and organizational climate: a correlational study at the School of Military Engineering “Gral. Guillermo Rodríguez Lara”. *Revista Killkana Sociales*. 7(1), 53-70. <https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v7i1.1057>
- Calle, M. (2023). *Implicancias del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados del sector agrícola bananero de El Oro, Ecuador, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64564>

- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguina, R y Hidalgo, Y. (2020). Organizational environment and work performance, case: Peruvian dairy company. *Revista Nacional de Administración*. 11(2). <http://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Cubas, W. (2019). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico "04 de junio de 1,821" de Jaén - Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28958/Cubas_VW.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Daza, A., Beltrán, L. y Silva, W. (2021) Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*. 29(1). <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.4233>
- Eslava, R., Villamizar, F. y Chacon, E. (2023). Clima Organizacional en Empresas de Bebidas Carbonatadas. *Sigma*. 10(02), 197-205. <https://doi.org/10.24133/ris.v10i02.3185>
- Espino, L. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones Chiclayo. [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107914/Espino_ALS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Katz, M., Seid, G. y Abiuso, F. (2019). La técnica de encuesta: Características y aplicaciones. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Lopez, A. (2021). *Clima OrganizacionalL y Dsempeño Laboral: Propuesta Metodologica para la Universidad Politecnica Salesiana sede Guayaquil*. [Tesis de Maestria en Adminidtracion de Empresas, Universidad Politecnica Salesiana, GUAYAQUIL – ECUADOR].

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>

Llamoga, L. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral de médicos residentes en un hospital de nivel III-1 MINSA, Trujillo. 2023.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/124355/Llamoga_CLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez, J. (2022). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL, Ate, 2021.* [Tesis de pregrado – Universidad San Martín de Porras]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10165/martinez_gji.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza, J., Burbano, V. y Mendoza, H. (2022). Relationship between organizational climate and work performance: study focused on the LAEMCO business laboratory in Tunja (Colombia). *Información tecnológica.* 33(6). 154-166. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642022000600157

Milenka, D. (2023). Estrés: ¿Cómo cuidar de nuestro bienestar en un mundo laboral tan competitivo y exigente? *El Comercio.* <https://elcomercio.pe/bienestar/crecimiento-personal/estres-como-cuidar-de-nuestro-bienestar-en-un-mundo-laboral-tan-competitivo-y-exigente-estres-laboral-desempeno-laboral-asertividad-gestion-del-tiempo-autocuidado-habilidades-de-afrontamiento-noticia/?ref=ecr>

Mellado, I. (2022) *Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79331/Mellado_BI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mora, Z. (2022). *Gestión administrativa, habilidades gerenciales y desempeño*

laboral en Ugel, región Lima provincias. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinaria*. 6(4).

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2613>

Garcés, N. (2021). *El Clima organizacional en el desempeño laboral del personal de Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32018/1/109%20GTH.pdf>

Gómez, J. (2023). Relación entre el clima organizacional y la calidad percibida del servicio en las oficinas de la procuraduría general de la nación regional córdoba en la ciudad de Montería. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria*.7(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4813

Ortega, M., Altamirano, H. y Tovar, M. (2023). El desempeño laboral de los servidores públicos de la DIGEIM, un análisis desde el clima organizacional. *Ciencias Administrativas*. 11(23). <https://doi.org/10.24215/23143738e131>

Panta, E. (2023). La incidencia del clima organizacional y el plan estratégico para fortalecer las instituciones públicas. *Revista de Climatología*. 23(1).
<https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2023/06/Articulo2-CS23-EstabanPM.pdf>

Paredes, P. y Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*. 1(46).
<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>

Paz, F. (2020). MTPE premia a 22 empresas por implementar buenas prácticas en beneficio del clima laboral. <https://andina.pe/agencia/noticia-mtpe-premia-a-22-empresas-implementar-buenas-practicas-beneficio-del-clima-laboral-898085.aspx>

Peña, H. (2018). Clima Organizacional: Una construcción personalizada del

ambiente laboral como escenario de la producción empresarial (1° ra Edición ed.). Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4944/1/9789942776075.pdf>

- Rodríguez, J. y Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista de Innovación E Investigación En Educación*, 13 (2), 1–13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Restrepo, S. y Segovia, Y. (2020). Diseño y validación de un instrumento de evaluación de la competencia digital en Educación Superior. *Avaliação e Políticas Públicas em Educação*. 28(109). 932-961. <https://doi.org/10.1590/s0104-40362020002801877>
- Sanabria, J., Silveira, Y. y Cortina, M. (2023). Analysis of physical activity in the job performance of organizational executives. *Retos* 23(2). <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/6939/An%c3%a1lisis%20de%20la%20actividad%20f%c3%adsica%20para%20ejecutivos%20organizacionales%202022%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Soncco, G. (2021). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sina*. [Tesis de Maestra en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74085/Soncco_AG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uriarte, E. (2023). *Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123952/Uriarte_QEL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, Y. (2021). *El clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral de los colaboradores del hospital regional de Cajamarca, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4275/Tesis%20Yuleisy%20V%c3%a1squez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vásquez, C. (2020). Organizaciones peruanas lideran con 89.2% "engagement" laboral en Latinoamérica. Andina. <https://andina.pe/agencia/noticia-organizaciones-peruanas-lideran-892-engagement-laboral-latinoamerica-952158.aspx>

Vigo, C. (2021). *Relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito MF, Cajamarca 2021*. [Tesis de pregrado – Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29805/Vigo%20Arribasplata%2c%20Cesar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zurita, E. y Castrejón, C. (2022). Burocracia como forma de gestión organizacional considerando el discurso millenials: reflexión teórica. Rama, *Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades.*, 11(1). <https://revistas.tec.ac.cr/index.php/trama/article/view/6404>

ANEXOS

Anexo 1 Declaración de autenticidad de la autora

ANEXO 01.- DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo, Tello Aguilar Roxana Medali adscrita a la escuela profesional de Administración y Finanzas de la Universidad Particular de Chiclayo, identificado con DNI N° 75722437 Con la tesis: Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa MARKET CALLE SAC. Jaén 2023.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Jaén, 03 de febrero 2024.



Tello Aguilar Roxana Medali
DNI N°75722437

Anexo 2 Declaración de autenticidad de la asesora



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA

Yo, WEIKY NELLY JULIANA CARPIO VASQUEZ, docente de la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios, en calidad de asesora de tesis, declaro que he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe de Tesis, presentado por la **Bach. Tello Aguilar Roxana Medali**, titulado: **“Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa MARKET CALLE SAC. Jaén 2023”**. Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 16% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN. Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 17 de junio del 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Weiky Nelly J. Carpio Vásquez".

Dra. Weiky Nelly J. Carpio Vásquez
Asesora de Tesis FACEN - UDCH

Anexo N°3 Autorización de la Empresa para el levantamiento de datos



MARKET CALLE S.A.C

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Jaén, 08 de Julio del 2023

Señorita:
Bach. Adm. ROXANA MEDALI TELLO AGUILAR
Jaén:

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN
REF : Solicitud de fecha 02/07/2023

De mi especial consideración

Por medio de la presente reciba Usted un cordial saludo a nombre del Gerente General **MANUEL CALLE CORONADO**, de la Empresa Market Calle SAC, de la Provincia de Jaén, Departamento de Cajamarca, al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

Que, en atención a la solicitud requerida, comunico que esta Empresa autoriza a su persona, ejecutar la investigación denominado "Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Market Calle SAC, Jaén - 2023, para obtener el Título de Licenciada en Administración y Finanzas de la Universidad Particular de Chiclayo. En tal sentido queda autorizada para recibir la información necesaria **PARA USO EXCLUSIVO DE INVESTIGACIÓN**

Sin más que agregar, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

MARKET CALLE S.A.C



Manuel Calle Coronado
GERENTE

MANUEL CALLE CORONADO
DNI N° 4129899
Gerente General

Anexo N°4 Consentimiento informado

Consentimiento Informado

El presente trabajo de investigación, titulado: "Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Market Calle SAC., Jaén 2023", cuenta con el respaldo de la Universidad Particular de Chiclayo, busca determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa la Market Calle SAC de Jaén 2023. Su participación es muy importante, se le solicita responder un cuestionario que demorará alrededor de 20 minutos. La información registrada será confidencial, y los nombres de los participantes no podrán ser conocidos por otras personas, ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Los datos no serán entregados a su persona y no habrá retribución por la participación en este estudio,

Por lo tanto: Si acepta voluntariamente participar en este estudio, sírvase contestar con toda honestidad la presente encuesta.

Muy agradecida.

Jaén, 30 de junio del 2023.



Bach. Tello Aguilar Roxana Medali

Autora

Anexo N°5. Instrumento

Encuesta



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y TRIBUTACION

ENCUESTA

TEMA: Clima Organizacional su Influencia en el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Empresa Market Calle SAC.

OBJETIVO: “Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa la Market Calle SAC, Jaén 2023”

Introducción

Buenos días sr (a) mi nombre es Roxana Medali Tello Aguilar, el motivo de mi visita es obtener información que me permita conocer la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de esta empresa.

Marque con una “X” la alternativa correspondiente

SEXO: F M

Escala valorativa

CODIGO	CATEGORIA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL						
	DIMENSION 1: ESTRUCTURA	S	CS	AV	CN	N
1	En esta institución está claro que las tareas están bien y organizadas					
2	En esta organización siempre está claro quién debe tomar las decisiones.					
3	En esta institución está claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno					
4	En esta institución es necesario permiso para hacer cada cosa					
5	Las ideas nuevas no se toman en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir					
6	En esta organización trabajamos de forma clara y planificada					
7	En las labores que me desempeño, se exactamente quién es mi jefe.					
	DIMENSION 2: RESPONSABILIDAD	S	CS	AV	CN	N
8	Los jefes prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales.					
9	En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.					
10	Los jefes prefieren que, si se hace bien las, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.					
11	Los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.					
12	Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.					
13	Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes.					
14	Es común que los errores sean superados sólo con disculpas.					
15	Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume su responsabilidad en el trabajo.					
	DIMENSIÓN 3: RECOMPENSA	S	CS	AV	CN	N
16	En esta institución los que realizan mejor el trabajo pueden llegar a ocupar mejores puestos.					
17	En la institución es importante destacar el trabajo bien hecho					

18	En la institución mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.					
19	En la entidad existe una tendencia a ser más negativo que positivo.					
20	En la entidad hay recompensa y reconocimiento por el trabajo bien realizado.					
21	En esta institución los errores son sancionados					
22	En la entidad se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos					
	DIMENSIÓN 4: DESAFÍO	S	CS	AV	CN	N
23	La entidad se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fue necesario.					
24	En la institución la toma de decisiones se realiza de forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.					
25	La dirección de la institución considera las buenas iniciativas					
26	Para que la institución sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos.					
	DIMENSIÓN 5: RELACIONES	S	CS	AV	CN	N
27	Entre el personal de la institución predomina un ambiente de amistad.					
28	La institución se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.					
29	En la institución es fácil tener amigos.					
30	En esta institución la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.					
31	En esta institución existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal.					
	DIMENSIÓN 6: COOPERACIÓN	S	CS	AV	CN	N
32	En esta institución los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error.					
33	En la institución la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno.					
34	En esta institución existe mucha confianza entre superior y subordinado.					
35	La institución muestra interés por las personas, sus problemas e inquietudes.					
36	Cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.					
	DIMENSIÓN 7: ESTÁNDARES	S	CS	AV	CN	N
37	En la institución se exige un rendimiento muy Bueno en el trabajo.					
38	Para la administración de esta institución toda tarea puede ser mejor hecha.					
39	Mi jefe continuamente insiste continuamente en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.					

40	La institución mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos.					
41	En la institución se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.					
	DIMENSIÓN 8: CONFLICTOS	S	CS	AV	CN	N
42	En la institución las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.0					
43	La mejor manera de dar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos.					
44	La dirección considera que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la institución.					
45	En la institución se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.					
	DIMENSIÓN 9: IDENTIDAD	S	CS	AV	CN	N
46	En la institución no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.					
47	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta institución.					
48	Soy miembro de un equipo que funciona bien.					
49	Existe lealtad hacia la institución.					
50	En la institución las personas están preocupadas de sus propios intereses.					

Variable dependiente:	1	2	3	4	5
Desempeño laboral					
Proactividad					
1. Actúo por propia cuenta para intentar solucionar algún inconveniente en el trabajo.					
2. Muestro iniciativa en el desarrollo de las actividades.					
3. Planteo mejoras respecto a procesos y/o acciones de su área.					
4. Tengo una actitud positiva para resolver inconvenientes y problemas que se presentan.					
5. Muestro capacidad de liderazgo para resolver inconvenientes.					
Capacidad de servicio					
6. Desempeño eficazmente los requerimientos del jefe					
7. Soy responsable en el cumplimiento de mis funciones					

8. Trato con interés, respeto y amabilidad a los demás					
9. Resuelvo los problemas presentados de forma oportuna					
Conocimientos					
10. Tengo los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de mis funciones.					
11. Me capacito de manera independiente en relación al puesto de trabajo para mejorar sus habilidades.					
12. Conozco y empleo adecuadamente las herramientas y tecnologías para trabajar.					
13. Utilizo las habilidades blandas para desarrollar un mejor trabajo en equipo.					
Diligencia en el trabajo					
14. Cumpló con los horarios de trabajo establecidos por la empresa					
15. Tengo una actitud positiva cuando se presenta a trabajar					
16. Cumpló adecuadamente las indicaciones del jefe en la realización de su trabajo					

Anexo N°6. Validación de los Expertos (03)



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres: YONERA CHASQUEZ HEBERT ENRIQUE DNI N° 43527007
- 1.2. Institución donde labora: CASA RURAL LOS ANDES
GERENTE GENERAL DE PRODUCTOS
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: ENCUESTA-CUESTIONARIO
- 1.4. Autor del instrumento: TELLO AGUILAR ROXANA MEDALI
- 1.5. Título de la investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU
INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA MARKET COLLE SAC.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre 01 - 40: DEFICIENTE; 41 - 90; REGULAR y 91 - 100: EXCELENTE.


Hebert Enriquer Yonera Chasquez
ING. EN ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIDAD EN FINANZAS

ÍTEM	INDICADORES	DEFICIENTE (01-40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91-100)
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado			95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables		89	
3. ACTUALIDAD	Está expresado en capacidades observables			91
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento			97
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación		90	
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			98
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			100
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones			100
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación			100

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: LAS PREGUNTAS FORMULADAS GUARDAN RELACION CON EL TEMA PRO-
PUESTO.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95.56

[Handwritten signature]
 Director General de Calidad
 del Sistema Universitario
 Estratégico de Bogotá



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres: Torres Contreras Joséito
..... DNI N°: 56782547
- 1.2. Institución donde labora: Gerencia Sub Regional Jaén
.....
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.4. Autor del instrumento: Tello Aguilar Roxana Reclali
- 1.5. Título de la investigación: Clima Organizacional y su
Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores
de la Empresa Market Calle SAC.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre 01 - 40: DEFICIENTE; 41 - 90: REGULAR y 91 - 100: EXCELENTE.


.....
Mg. Joséito Torres Contreras

ÍTEM	INDICADORES	DEFICIENTE (91-93)	REGULAR (94-96)	EXCELENTE (97-100)
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado			97
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables			92
3. ACTUALIDAD	Está expresado en capacidades observables			93
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento		90	
5. SUFICIENCIA	Cubre los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación		89	
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			100
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems e indicadores y las dimensiones			99
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación			100

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: En mi opinión confirmo que los ítems han sido bien redactados y están relacionados a todos los temas a tratar.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 94.78.


Mg. José Luis Torres Contreras



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y Nombres:** Espinoza Bazán, Betty Liliana
DNI N°: 16621052
- 1.2. **Institución donde labora:** Empresa de Lubricantes
- 1.3. **Nombre del instrumento motivo de la evaluación:** Cuestionario
- 1.4. **Autora del instrumento:** Tello Aguilar Roxana Medali
- 1.5. **Título de la investigación:** Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la Empresa Market Calle SAC.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre 01 – 40: DEFICIENTE; 41 – 90: REGULAR y 91 – 100: EXCELENTE.


Mao Betty L. Espinoza Bazán
A.C. ADMINISTRACIÓN
CLAB. N° 115

ÍTEMS	INDICADORES	DEFICIENTE (01-40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91-100)
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado		X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables		X	
3. ACTUALIDAD	Está expresado en capacidades observables			X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento			X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones			X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 97.7



Mag. Betty L. Espinoza Bazar
LIC. ADMINISTRACION
CLAD. N° 115

ANEXO 7 Análisis de fiabilidad

Confiabilidad

Alfa de Cronbach de la variable clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,867	50

Fuente encuesta de la variable clima organizacional

Alfa de Cronbach de desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	16

Fuente encuesta de la variable satisfacción laboral

Se observa que los coeficientes del Alfa de Cronbach de ambas variables están cerca del valor uno por lo tanto las encuestas son confiables

Anexo N°8. Matriz de Consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLES y DIMENSIONES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA
¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC – Jaén - 2023?	Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC de Jaén 2023.	Influye directamente el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023.	Clima organizacional identidad, cooperación, estructura, desafío, responsabilidad, relaciones, estándares, recompensa y conflictos	Tipo Básica Enfoque Cuantitativo Descriptiva causal explicativa	No experimental – Transversal	Técnica de investigación: Encuesta Instrumento: Cuestionario Población : conformada por 25 colaboradores de la empresa Market Calle SAC del área de ventas
P.E.1 ¿Cuál es el diagnóstico del clima organizacional de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023? P.E 2. ¿Cuál es el diagnóstico del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023? y P.E 3. ¿Cuáles son las brechas de las dimensiones del clima organizacional y del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023?	O.E.1. Diagnosticar el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023, OE2: Establecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023, e OE 3. Establecer las brechas de las dimensiones del clima organizacional y del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023	H.E.1: El Clima organizacional de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023 es regular, H.E 2: El desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023 es regular y H.E 3. Las brechas de las dimensiones del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Market Calle SAC, Jaén 2023, son; estructura, cooperación, proactividad y capacidad de servicio	Desempeño laboral Proactividad, capacidad de servicio, conocimientos y diligencia en el trabajo.			
INSTRUMENTOS			ANALISIS DE DATOS			
Cuestionario			SPSS 25 EXCEL			

Anexo 9. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Medición	Técnica Instrumento
Variable independiente Clima Organizacional	son las características que tiene una organización sobre: los ambientes trabajo, la autoridad y responsabilidad, las relaciones laborales, el trabajo en equipo, siendo estas establecidas de forma permanente y medibles por la percepción de los colaboradores, cabe señalar que estas características impactan en el comportamiento y motivación de los trabajadores (Calderón, 2023).	En la empresa Market Calle SAC se observan un conjunto de cualidades, y acciones permanentes que son percibidas, por los colaboradores, afectando el cumplimiento de objetivos y desarrollo organizacional, para lo cual se toma en cuenta las dimensiones de la variable: identidad, cooperación, estructura, desafío, responsabilidad, relaciones, estándares, recompensa y conflictos	identidad	empatía y honestidad	Ordinal	Encuesta Cuestionario
			cooperación	rendimiento óptimo y apoyo		
			estructura	niveles jerárquicos y procedimientos administrativos		
			desafío	toma de decisiones y riesgo		
			responsabilidad	inspección e iniciativa		
			Relaciones	ambiente de trabajo y relaciones laborales		
			estándares	rendimiento y desempeño		
			recompensa	reconocimiento y sanciones		
			conflictos	opinión, acuerdos y desavenencias		
Variable dependiente: Desempeño laboral	Se refiere al grado en que un empleado cumple con las tareas y responsabilidades asociadas a su puesto de trabajo de manera eficiente y efectiva. Incluye la calidad y cantidad del trabajo realizado, la puntualidad y regularidad en la asistencia, la capacidad para trabajar en equipo, la adaptación a los cambios y la capacidad para resolver problemas. (Boada, 2019).	El desempeño de los colaboradores de Market Calle SAC se evalúa teniendo en cuenta las dimensiones: Proactividad, capacidad de servicio, conocimientos y diligencia en el trabajo	Proactividad	Iniciativa, oportunidad de mejora y liderazgo	Ordinal	Encuesta Cuestionario
			Capacidad de servicio	Fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta		
			Conocimientos	Del puesto y destrezas		
			Diligencia en el trabajo	Horario, presentación y cumplimiento de indicaciones		

