



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

El clima organizacional y factores claves para el buen desempeño
laboral de las empresas – Estudio caso de la empresa de Construcción
E&V D' Pesan del Norte E.I.R.L., 2021

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION Y FINANZAS

Autora:

Bach. Evelyn Fabiola Dávila Medina

Asesor:

Mg. Morante Adrianzén Luis Orlando
(Cód. ORCID: [0000-0003-2702-3547](https://orcid.org/0000-0003-2702-3547))

Línea de Investigación

Desarrollo Sostenible, Emprendimiento Y Responsabilidad Social:

Gestión de Organizaciones

Pimentel - Perú, 2021



ACTA DE CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Luis Orlando Morante Adrianzén**, docente de la Facultad de Comunicación Empresa y Negocios 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 presentado por la bachiller: **EVELYN FABIOLA DAVILA MEDINA**.

Titulado: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y FACTORES CLAVES PARA EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL DE LAS EMPRESAS: ESTUDIO CASO DE LA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN E&V D' PESAN DEL NORTE EIRL, 2021"**

Elaborado por la estudiante. **EVELYN FABIOLA DAVILA MEDINA**, Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **17%** 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, 14 de junio del 2023

A handwritten signature in blue ink, reading "Luis Orlando Morante Adrianzén", is written over a horizontal dashed line.

Mg. Econ. Luis Orlando Morante Adrianzén
Docente FACEN
DNI N° 16622334

El clima organizacional y factores claves para el buen desempeño laboral de las empresas – Estudio caso de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE EIRL, 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS


1	edacunob.ult.edu.cu Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	docplayer.es Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%

TEMA DE LA TESIS:

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y FACTORES CLAVES PARA EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL DE LAS EMPRESAS – ESTUDIO CASO DE LA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN E&V D’ PESAN DEL NORTE EIRL, 2021.”

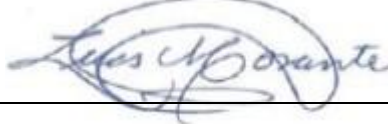
Para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



Bach. Evelyn Fabiola Dávila Medina

AUTORA



Mg. Luis Orlando Morante Adrianzén

ORCID: 0000-0003-2702-3547

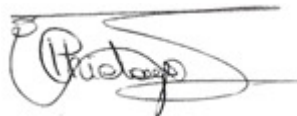
ASESOR

Aprobado por el siguiente jurado:



Dra. Weiky Nelly Juliana Carpio Vásquez

PRESIDENTE



Mg. Henry Chiclayo Vega

SECRETARIO



C.P.C. Pascual Rosales Abad

VOCAL

Dedicatoria

A mis queridos padres, quiénes me brindaron su apoyo incondicional para culminar con éxito esta etapa universitaria y poder realizarme como profesional.

A mis hijos por ser fuente de inspiración de poder alcanzar cada meta en la vida.

A mi esposo por su tiempo, confianza y apoyo otorgado cuando lo necesitaba.

A mis hermanos por darme aliento de seguir adelante y no rendirme en el camino.

A mi amado abuelo quién en vida me aconsejó, me motivó y me apoyó a seguir en pie para culminar esta etapa, a él en especial que es mi ángel protector.

Agradecimiento

A Dios principalmente por permitirme llegar a cumplir con mis objetivos trazados y superar cada dificultad que se me haya presentado en el camino.

A la Universidad Particular de Chiclayo, en especial a los docentes por haberme compartido sus conocimientos durante el transcurso de mi carrera y su asesoramiento requerido en este presente informe.

A la familia de la empresa “E&V D’ PESAN DEL NORTE E.I.R.L.”, por otorgarme la oportunidad de desarrollar mis prácticas, la acogida que me han dado y las enseñanzas a partir de la experiencia para poder así desenvolverme y poder laborar y adquirir nuevas experiencias y aprendizajes.

Mi gratitud con todos aquellos que han hecho posible alcanzar esta meta.

Índice de contenidos

Dedicatoria	5
Agradecimiento	6
Índice de tablas.....	8
Índice de figuras	10
Resumen.....	12
Abstract	13
I. INTRODUCCIÓN.....	14
III. METODOLOGÍA	28
3.1 Tipo de investigación	28
3.2. Diseño de investigación.....	28
3.3. Variables de Estudio.....	29
3.4 Población, muestra y muestreo	37
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.6 Procedimiento de recolección de datos e informaciones	40
3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	41
V. CONCLUSIONES.....	72
VI. RECOMENDACIONES	73
VII. REFERENCIAS.....	74
ANEXOS	77

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	35
Tabla 2. División de las áreas de los trabajadores administrativos de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L-POMALCA.....	39
Tabla 3. Prueba de correlación entre las variables “Clima organizacional” con el “Desempeño laboral” de los trabajadores de la empresa constructora E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021	42
Tabla 4. ¿Tengo oportunidad de realizarme personal y profesionalmente?	43
Tabla 5. ¿Mi esfuerzo es reconocido por la empresa?.....	44
Tabla 6. ¿Percibo una afiliación sólida entre jefes y empleados?	45
Tabla 7. ¿Existen condiciones de seguridad en el desarrollo del trabajo?	46
Tabla 8. ¿Lo que recibo en la empresa me permite cubrir las necesidades fisiológicas de mi familia?.....	47
Tabla 9. ¿Está definido el procedimiento y parámetros para la rendición de cuentas del trabajo realizado?	48
Tabla 10. ¿Me brindan los elementos materiales suficientes para la realización de mi trabajo?	49
Tabla 11. ¿La economía de la empresa te da tranquilidad para tu permanencia laboral?	50
Tabla 12. ¿Sientes que las decisiones y actuación de los directivos contribuyen a tu paz mental?	51
Tabla 13. ¿En esta empresa existe algún tipo de incentivo por el trabajo bien hecho?.....	52
Tabla 14. ¿El trabajo realizado es bien recompensado?	53
Tabla 15. ¿Se siente reconocido cuando cumple las tareas encomendadas?.....	54
Tabla 16. ¿La remuneración que recibe compensa el esfuerzo que realiza?	55
Tabla 17. ¿Se adecua a los valores éticos que dispone la empresa en la realización de su trabajo?	56
Tabla 18. ¿Tiene una conducta adecuada en su trabajo para la protección del medioambiente?	57
Tabla 19. ¿Considera que sus actitudes facilitan una buena relación con la comunidad donde funciona la empresa?	58
Tabla 20. ¿Las relaciones con sus compañeros le producen hacer su trabajo con empeño?	59
Tabla 21. ¿Las disposiciones de sus jefes son coherentes y le permiten entenderlas sin dificultad?.....	60
Tabla 22. ¿Los directivos de la empresa te orientan adecuadamente para el cumplimiento de tu trabajo?	61

Tabla 23. ¿Los directivos muestran habilidades comunicativas al momento de dar a conocer las disposiciones para el trabajo?	62
Tabla 24. ¿Participa en actividades de capacitación en relación a su trabajo?	63
Tabla 25. ¿En los momentos de descanso le gusta distraerse con juegos junto a sus compañeros?.....	64
Tabla 26. ¿Realiza su trabajo con entusiasmo para tener alguna oportunidad de promoción en la empresa?	65

Índice de figuras

Figura 1. Pirámide de las necesidades de Maslow	23
Figura 2. Etapas de la Teoría de Enfoque Humanista.....	24
Figura 3. Diagrama de Realización Personal	30
Figura 4. ¿Tengo oportunidad de realizarme personal y profesionalmente?	43
Figura 5. ¿Mi esfuerzo es reconocido por la empresa?	44
Figura 6. ¿Percibo una afiliación sólida entre jefes y empleados?	45
Figura 7. ¿Existen condiciones de seguridad en el desarrollo del trabajo?.....	46
Figura 8. ¿Lo que recibo en la empresa me permite cubrir las necesidades fisiológicas de mi familia?.....	47
Figura 9. ¿Está definido el procedimiento y parámetros para la rendición de cuentas del trabajo realizado?	48
Figura 10. ¿Me brindan los elementos materiales suficientes para la realización de mi trabajo?	49
Figura 11. ¿La economía de la empresa te da tranquilidad para tu permanencia laboral? ...	50
Figura 12. ¿Sientes que las decisiones y actuación de los directivos contribuyen a tu paz mental?	51
Figura 13. ¿En esta empresa existe algún tipo de incentivo por el trabajo bien hecho?	52
Figura 14. ¿El trabajo realizado es bien recompensado?	53
Figura 15. ¿Se siente reconocido cuando cumple las tareas encomendadas?	54
Figura 16. ¿La remuneración que recibe compensa el esfuerzo que realiza?	55
Figura 17. ¿Se adecua a los valores éticos que dispone la empresa en la realización de su trabajo?	56
Figura 18. ¿Tiene una conducta adecuada en su trabajo para la protección del medioambiente?	57
Figura 19. ¿Considera que sus actitudes facilitan una buena relación con la comunidad donde funciona la empresa?	58
Figura 20. ¿Las relaciones con sus compañeros le producen hacer su trabajo con empeño?	59
Figura 21. ¿Las disposiciones de sus jefes son coherentes y le permiten entenderlas sin dificultad?.....	60
Figura 22. ¿Los directivos de la empresa te orientan adecuadamente para el cumplimiento de tu trabajo?	61
Figura 23. ¿Los directivos muestran habilidades comunicativas al momento de dar a conocer las disposiciones para el trabajo?	62
Figura 24. ¿Participa en actividades de capacitación en relación a su trabajo?	63

Figura 25. ¿En los momentos de descanso le gusta distraerse con juegos junto a sus compañeros?	64
Figura 26. ¿Realiza su trabajo con entusiasmo para tener alguna oportunidad de promoción en la empresa?	65

Resumen

La presente tesis “El clima organizacional y factores claves para el buen desempeño laboral de las empresas – Estudio caso de la empresa de construcción E&V D’ PESAN DEL NORTE EIRL, 2021, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora E&V D’ PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021. Es de tipo de investigación cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal. Se empleó una muestra simple conformada por 30 trabajadores, entre administrativos y personal de campo. Para la recolección de datos se aplicó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario. Para el análisis y procesamiento de datos se utilizó el programa de Microsoft Excel y se aplicó el programa estadístico inferencial y descriptivo, se llegó a concluir que existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora E&V D’ PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021; pues mientras mejor es la percepción que se tiene sobre el clima organizacional en la empresa, mayor es el desempeño laboral de los colaboradores.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, comportamiento

Abstract

The present thesis "The organizational climate and key factors for the good work performance of companies - Case study of the construction company E&V D' PESAN DEL NORTE EIRL, 2021, had as a general objective to determine the relationship that exists between the organizational climate and the work performance of the workers of the construction company E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021. It is of a quantitative research type, descriptive level and non-experimental, cross-sectional design. A simple sample made up of 30 workers, including administrative and field staff, was used. For data collection, the survey technique was applied and the questionnaire as an instrument. For the analysis and processing of data, the Microsoft Excel program was used and the inferential and descriptive statistical program was applied, it was concluded that there is a direct relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the construction company E&V D' NORTH WEIGHT E.I.R.L., 2021; because the better the perception that one has about the organizational climate in the company, the greater the work performance of the collaborators.

Keywords: Organizational climate, job performance, behavior

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional juega un papel muy importante para todas las empresas, ya que influye en el proceso de adaptación e identificación de cada integrante con la empresa; así también, tiene interés la comunicación que se genera entre empleados y directivos para la toma de decisiones, solución de conflictos, aprendizaje y la motivación con el fin de lograr mejores resultados. Es necesario que la empresa brinde un ambiente estable a su personal lo que impactará en los resultados de la productividad, expresa Carrillo (2015). En la actualidad los empresarios muestran un mayor interés por sostener una interacción adecuada con sus empleadores, protegida por un clima organizacional que facilite su satisfacción laboral y estar motivados para aumentar el buen desempeño, interés e identificación hacia la organización, con lo que se asegura alcanzar el objetivo de ganar-ganar. En ese sentido, Chirinos (2016) asegura que, una empresa tiene expectativas, objetivos y obligaciones de carácter humano, al producir un bien o prestar un servicio; por lo tanto, la supervivencia de una empresa depende significativamente de su rentabilidad económica, ya que es una organización especializada en la creación y transferencia rápida de conocimiento. Esto quiere decir que, la empresa aprende, descubre, innova y se adapta al cambio. De otro lado, para Gestipolis (2018) en una organización el estado de ánimo de sus empleadores juega un rol muy importante, por lo que debe procurarse relaciones positivas, caso contrario se convertirán en obstáculos o barreras de desempeño para la estabilidad y crecimiento de la empresa. Cuanto mejor sea el ambiente laboral, mejores resultados se obtendrán dentro y fuera de la organización. Si es al contrario la consecuencia será insatisfacción laboral y consecuente baja productividad. Por lo expuesto el tema de la presente investigación reviste trascendencia para analizar cómo se desenvuelven cada uno de los factores del buen desempeño al interior de las organizaciones, a partir del modo de interrelación entre directivos y trabajadores.

En cuanto a la problemática en relación a presente estudio, a nivel internacional, Domínguez et al., (2013), señala que, entre los principales problemas que muestran las organizaciones es la carencia de acciones que sumen al incremento en la productividad, mediante estudios del clima organizacional; lo cual hace, que el clima organizacional influya en el desempeño laboral de los trabajadores. Asimismo, Robbins y Judge (2009), hablan que la evaluación del desempeño laboral tiene fines diversos, entre los cuales destaca el ayudar en la toma de decisiones, mediante la

identificación de las necesidades y puntos críticos. Por otra parte, Meriño (2018) menciona que, si el empleado obtiene calidad de vida en el trabajo realizará sus tareas encomendadas sin dificultad y con entusiasmo, lo que redundará en una mayor y mejor producción para la empresa, siendo importante la cultura y el clima organizacional para alcanzar el trabajo en equipo. La compensación salarial oportuna y justa es uno de los factores que influye en la buena percepción sobre la empresa; ello, en referencia al desempeño laboral como las tareas encomendadas por la organización. Por su parte Faria (1995), sostiene que el desempeño laboral es el resultado del comportamiento de los empleados en relación a su puesto de trabajo, actividades y tareas que existen entre él y la organización. Por lo tanto, se recomienda brindar mejores beneficios a los trabajadores de acuerdo a su responsabilidad y exigencia del puesto, convirtiéndose en un factor fundamental para alcanzar una mayor efectividad y éxito en una empresa. Es importante anotar que, los ambientes laborales se entienden como un conjunto de cualidades relativamente duraderas que permitan a las personas sentir, reconocer y experimentar los atributos de un ambiente de trabajo. Es decir, analizar el clima organizacional es trascendental, ya que permite identificar la percepción que tiene el colaborador respecto a su empleo; según García (2009), el desempeño laboral no solo está dado por el análisis objetivo de la situación, sino también por la percepción sobre el clima en el que se desempeña.

No tener en cuenta lo expuesto, puede traer como consecuencia que la organización empresarial entre en un clima de insatisfacción por parte de los trabajadores, afectando su desempeño y consiguiente disminución de la producción eficaz y efectiva de los bienes y servicios; pues la desmotivación y el estrés acumulado por las tareas ejercidas, el doble rol que deben asumir ante la falta de recurso humano y el trato inadecuado de los funcionarios de la alta dirección y mando medio inciden en el clima organizacional para el desenvolvimiento laboral. Precisamente, en la empresa E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L. no existe un ambiente laboral adecuado, lo que se percibe en la desmotivación del personal administrativo y de campo. La comunicación es estable entre jefe y subordinados, pero no desarrollan sus actividades de manera plena; por lo cual, un número importante de los empleados de la empresa no están registrados en la planilla electrónica, por lo que no tienen un seguro de salud y las remuneraciones son bajas, razones suficientes para caer en el desánimo y no brindar su máximo esfuerzo en pro de la evolución de la organización. A lo expuesto, se suma el tener que asumir una doble responsabilidad por tener más

de un cargo, ya que no existe personal suficiente, lo que no se reconoce salarialmente, provocando estrés y mal desempeño.

Por ello, se desarrollará una investigación acerca del clima organizacional de la empresa E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L. y su relación con el ambiente laboral de cada uno de sus empleados, donde el problema general es ¿Qué relación existe (entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa constructora E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L.-2021? y sus problemas específicos son: ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L. 2021?, ¿cuál es la relación que existe entre la supervisión y el desempeño laboral del personal de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L. 2021?, y ¿cuál es la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L. 2021?.

La presente investigación se justifica en lo metodológico, pues han sido empleadas las técnicas propias de una indagación objetiva, siguiendo los procedimientos exigidos a fin de que los resultados contribuyan en la relación entre el clima laboral y los factores de buen desempeño en la organización que sirvió como ámbito de estudio, cuyas conclusiones y recomendaciones sean asimiladas por parte de directivos y empleados, con la finalidad de convertirla en una empresa líder en su rubro, desde lo que debe significar el desarrollo de un buen ambiente laboral. Se justifica en lo social, porque que el estudio permitirá identificar de qué forma perciben los empleados el clima organizacional y conoceremos cómo es su desempeño laboral dentro de la empresa, constituyéndose en una herramienta que puede ser aprovechada por la gerencia general de la organización para ejercer modificaciones destinadas a mejorar el trabajo de sus subordinados con lo que la productividad tendría un mejor rumbo. Se puntualizará en los problemas y obstáculos que perturban el buen clima organizacional de la empresa constructora; mientras que, los administrativos, empleados y los trabajadores de campo (maestros de obra, operarios y obreros) también pueden beneficiarse con el estudio, ya que al conocer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral se dispondrán a brindar un mejor servicio, según sus responsabilidades, para incrementar la solvencia financiera de la empresa, lo que traerá consigo un mejor estatus salarial, mejorando

su calidad de vida, sintiendo un mejor trato y que es importante para la organización. Así, la empresa podrá posicionarse como una de las mejores organizaciones que tienen como prioridad su capital humano, su nivel organizacional crecerá y lo demostrarán en un corto y mediano plazo. Se justifica en lo práctico, por cuanto al determinar el nexo existente entre el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral es factible proponer una nueva política laboral en beneficio de los empleadores y empleados de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L., lo que convierte a la investigación en fuente de consulta para las iniciativas que busquen determinar cómo se estable dicha dependencia, ya que estará al alcance de los interesados en el tema; incluso, para el análisis y discusión de resultados. Se justifica en lo teórico, porque la presente investigación estará enmarcada en tres teorías de la administración: la Teoría del Comportamiento para la variable clima organizacional, y las teorías del Enfoque Humanista y Escuela Conductista, para la variable desempeño laboral. Estas teorías serán contrastadas con la realidad.

El objetivo general de este estudio es Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021; mientras que los objetivos específicos son: i) Determinar la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021, ii) Determinar la relación que existe entre la supervisión y el desempeño laboral del personal de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021, y iii) Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021.

Como Hipótesis General, H1: Existe relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021. Y como hipótesis nula, H0: No existe relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En antecedentes internacionales, **(Díaz y Carrasco 2018)** en su investigación **“Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo”**, indagan los factores que afectan el clima laboral y los riesgos psicosociales; así como, la manera en que dichos factores modifican la felicidad organizacional. Para esto, se midieron tres variables: felicidad, clima laboral y riesgos psicosociales, cada una con sus respectivas dimensiones en una muestra de 107 trabajadores de una institución educativa de la ciudad de Los Ángeles, Chile. Se aplicaron tres escalas previamente validadas en el medio nacional y se clasificaron los niveles de felicidad en rangos altos y bajos; igualmente, se aplicó modelo probit binomial para establecer las relaciones entre variables de clima organizacional y riesgos psicosociales. Los principales resultados se asocian a que, los altos niveles de felicidad organizacional se explican por trabajos con altos estándares de desempeño, en donde se refuerce positivamente al trabajador y exista flexibilidad con las necesidades familiares.

Pinto (2015), en su investigación **“Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la Compañía Costarricense del Café S.A (CAFESA)”**, su principal objetivo fue formular un conjunto de acciones estratégicas para fortalecer el clima organizacional y así mejorar la motivación del personal vinculado a la empresa CAFESA. Para este proceso de recolección de datos se empleó un cuestionario que se aplicó a 60 colaboradores de dicha empresa, concluyendo que el clima organizacional de la empresa era afectado, principalmente, por el centralismo de los niveles jerárquicos superiores en el proceso de la toma de decisiones; así mismo, no se cuenta con métricas tanto de la evaluación del desempeño laboral de sus empleadores como el de reconocimiento, ni se promueve el crecimiento interno. Otro aspecto negativo encontrado fue que las remuneraciones para el personal son muy bajas y las promociones son muy limitadas.

Balkar Betül (2015), en su investigación denominada **“The Relationships between Organizational Climate, Innovative Behavior and Job Performance of Teachers”** su objetivo fue investigar qué relación existe entre el clima organizacional, el rendimiento de trabajo y el comportamiento innovador. El estudio tuvo una muestra de 398 docentes del nivel primario y secundario que laboran en la provincia de Andana-

Turquía y se utilizó el método de la escala de Likert para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo referente a una declaración, mide las reacciones, actitudes y comportamientos de la persona. El resultado de la indagación fue que el clima organizacional caracterizado por la equidad, apoyo y presión tuvo efecto secundario en el rendimiento laboral y sobre el comportamiento innovador de los docentes, mientras que en rendimiento de trabajo solo hubo efecto sobre el comportamiento innovador.

En antecedentes nacionales, **Fajardo (2021)** en su investigación “**Programa de formación en competencias de los colaboradores y su influencia en el clima laboral en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019**”, tuvo como propósito determinar el grado de influencia del Programa de formación en competencias de los colaboradores en el clima laboral. La teoría considerada para la investigación sobre el clima laboral corresponde a los autores Gan y Berbel (2007) y Palma (2004). La metodología fue descriptiva y correlacional, su diseño fue no experimental y de corte transversal, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con escala de Likert. La población estuvo conformada por 120 colaboradores y la muestra fue de 40. La confiabilidad del instrumento demostró un coeficiente Alpha de Cronbach de 0,754. Los resultados demostraron que existe una influencia del programa de formación de competencias sobre el clima laboral, obteniéndose un coeficiente relacional Rho de Spearman $r = 0.789$, indicando una correlación positiva alta, con un valor $p = 0,000$, resultando una significancia del 95%. **Rojas (2018)**, efectuó la investigación “**Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo 2018**”. El objetivo principal se centró en explicar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. El trabajo fue no experimental– transversal y su diseño, descriptivo. El enfoque fue cuantitativo, mientras que la población de estudio estuvo compuesta por 47 colaboradores. El instrumento aplicado fue la encuesta y para el proceso de recolección de datos fueron dos cuestionarios, pues la relación entre estas dos variables es muy importante. El clima laboral o el ambiente laboral son fundamentales en la marcha de las instituciones y como se repite es potestad del líder y del ambiente de trabajo para que este sea óptimo y genere las mejores muestras de trabajo y productividad de los colaboradores. Hoy en día hay que tener en cuenta los dos factores, los cuales van de la mano en las organizaciones; sobre todo, laborales. **Valdivia (2014)**, en su investigación “**El clima organizacional en el desempeño**

laboral del personal de la empresa DANPER-TRUJILLO S.A.C.- 2014” tuvo como objetivo determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la empresa. Los resultados que se obtuvieron fueron que los empleados refieren que la distribución física del área de trabajo no es adecuada para realizar sus labores, ya que no está adecuadamente distribuida, también reportaron que existía poca comprensión por parte del jefe de la organización hacia sus trabajadores, debido a que los jefes más se preocupaban por la buena imagen corporal y hacia los dueños de la empresa. La recomendación que se dio a la empresa es el de modificar el ambiente laboral para que los empleadores tengan un adecuado desempeño en sus funciones. Concluyó que el clima organizacional influye de manera directa sobre el desempeño laboral de los trabajadores, donde se les permite desarrollarse, identificarse y sentirse satisfechos por los resultados obtenidos en la realización y ejecución de sus responsabilidades y deberes diariamente.

En antecedentes locales, **Díaz (2020)** en su investigación **“Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la sede central (Chiclayo) del Ministerio Público del distrito fiscal de Lambayeque”**, tuvo como objetivo determinar el nivel del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la sede central (Chiclayo) del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Lambayeque. El tipo de estudio es descriptivo, correlacional, no experimental, con enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 124 trabajadores administrativos pertenecientes a los tres regímenes laborales (D.L. 728, 1057 y 276). Empleó la encuesta como técnica de recolección de datos. Para diagnosticar el clima laboral así como para medir la satisfacción laboral se aplicaron dos cuestionarios de cinco puntos en escala tipo Likert de Palma, S. (1999) (SL-SPC) (CL-SPC). El procesamiento de datos se realizó usando el paquete estadístico SPSS versión 24. Se comprobó que existe correlación directa y significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral, con un valor de significancia de 0,000 y un valor r de 0,755, lo que implica una correlación positiva. **Ríos (2019)** en su investigación **“Estudio caso organizacional: programa de intervención del clima laboral en el área de operaciones de una empresa privada- Chiclayo”**, tuvo como objetivo realizar un programa orientado al clima laboral con la finalidad de mejorar este escenario en la empresa SEGEVISA SRL. Para ello se realizó un estudio de caso a una muestra de 101 trabajadores, a los

cuales se les aplicó la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma. Antes del programa sobre los factores se obtuvieron los siguientes resultados: auto realización personal 59%, involucramiento laboral 66%, supervisión 72%, comunicación 75% y condiciones laborales 46%. Después de la aplicación del programa se obtuvieron los siguientes resultados: autorrealización personal 63%, involucramiento laboral 69%, supervisión 73%, comunicación 78% y condiciones laborales 68%, con lo que se determina un incremento en todos los factores, especialmente en el de autorrealización personal, mientras que el factor comunicación, se mantiene. **Mino (2014)** en su investigación **“Clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”**, buscó determinar la correlación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490; para ello, se empleó como instrumento la encuesta, en la escala de Likert, cuyos resultados midieron las dimensiones: productividad, procedimiento del cargo, compromiso, conductas aspectos corporales, perspectiva de servicio y perspectiva de producto, que corresponden al desempeño laboral y la estructura, la responsabilidad individual, remuneración, riesgos, y toma de decisiones y tolerancia al conflicto, que corresponde a la evaluación del clima laboral. Después de aplicados los instrumentos y recolectado los datos, se obtuvo resultados a través del programa SpssStatics 18, el cual le permitió determinar si el clima laboral influye en el desempeño, es decir que un trabajador tiene un mejor desempeño cuando percibe o experimenta un mejor clima laboral.

La presente investigación la podemos enmarcar en tres teorías de la administración: la Teoría del Comportamiento para la variable clima organizacional, y las teorías del Enfoque Humanista y Escuela Conductista, para la variable desempeño laboral.

Polanco (2020) menciona que la teoría del comportamiento en la administración consiste en utilizar la motivación en las organizaciones con miras a lograr un mejor ambiente laboral y una mayor competitividad. Para esto, los gerentes deben analizar a los individuos no como grupo sino de manera separada y evaluar qué les motiva, cuáles son sus necesidades y su comportamiento.

La teoría del comportamiento recibió una influencia significativa de las ciencias conductuales, y de la psicología organizacional, persiguiendo solucionar los problemas existentes en las organizaciones, pero de una manera democrática, con

flexibilidad y humanidad. Uno de los aspectos fundamentales de esta teoría fue la satisfacción humana, expresa Polanco (2020).

A continuación, se detallan las principales teorías motivacionales: Teoría de los dos factores de Herzberg, Jerarquía de las necesidades de Maslow y la Teoría X, Teoría Y.

Polanco (2020) cita a Frederick Herzberg, quien para explicar la conducta de las personas en el trabajo, formuló que puede existir satisfacción en el cargo, lo que dependerá de los factores motivacionales o insatisfacción, mediante la evaluación de los factores higiénicos o no satisficentes. Para ello propuso la teoría de los dos factores como sigue:

a) Factores motivacionales o satisfactorios, que comprenden los aspectos relacionados con el incremento de la satisfacción del individuo en el puesto que ocupa, tales como: responsabilidad, independencia laboral, logros, progreso profesional, reconocimiento y promoción.

b) Factores higiénicos o insatisfactorios, que abarcan los aspectos que se encuentran en el ambiente en el que se desenvuelve el empleado y que hacen que éste se sienta insatisfecho en un momento determinado, tales como: política empresarial, cultura organizacional, salario, supervisión agradable, ambiente físico, beneficios laborales, clima laboral y relaciones con los compañeros en el trabajo, seguridad e higiene laboral.

Abraham Maslow, destacado especialista en la motivación humana, expuso que las necesidades del individuo se encuentran organizadas por niveles (que influyen en su motivación) a lo que se le denominó jerarquía de las necesidades, expresa Polanco (2020).

Figura 1.

Pirámide de las necesidades de Maslow



Nota. Polanco, et al (2020). Teoría y estructura organizacional. Universidad Abierta para Adultos (UAPA).

Sobre la Teoría X y Teoría Y satisfacción, Polanco (2020) referencia a Douglas McGregor, quien propuso dos maneras de administrar denominadas teoría X y Teoría Y, siendo dos estilos opuestos en sus concepciones. A continuación, se definirán ambas teorías. La Teoría X: comprende el concepto de administración tradicional, pues comprende percepciones erróneas sobre la conducta del ser humano, siendo sus principales supuestos los siguientes:

- A las personas no les gusta trabajar.
- Las personas evitan el trabajo y la responsabilidad.
- Las personas necesitan ser controladas y dirigidas.
- Las personas son ingenuas y no tienen iniciativas.

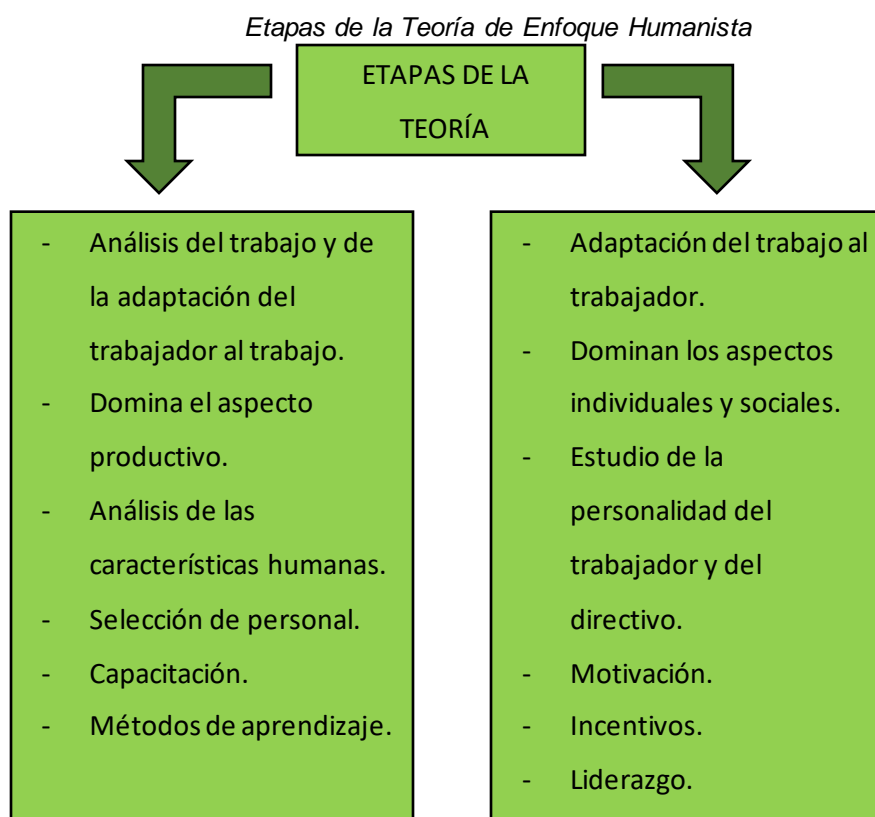
Según Chiavenato (2014), puntualiza Polanco (2020), la Teoría X hace énfasis en el estilo de la administración científica propuesto por Frederick Taylor, asumiendo elementos de la teoría clásica de Henry Fayol y de la teoría de la burocracia de Max Weber, destacándose: creatividad, limitación de iniciativa individual, actividad profesional utilizando métodos rutinarios de trabajo. En esta teoría se utiliza lo que se conoce como el liderazgo autocrático, que se define como aquel donde el gerente controla a los subordinados de una manera autoritaria e imponente. La Teoría Y.

Representa lo contrario a la teoría X. Comprende estilos gerenciales modernos, teniendo los supuestos siguientes:

- A las personas les gusta trabajar.
- Las personas son esforzadas y responsables.
- Las personas pueden ser autodirigidas y empoderadas.
- Las personas son creativas, proactivas y con competencias.

El Enfoque Humanista, argumenta que el interés puesto en la máquina y en el puesto de trabajo, en la organización formal y en los principios de la administración, adquieran prioridad, descartando la preocupación por las personas y por los grupos sociales (de los aspectos técnicos y formales se pasa a los psicológicos y sociológicos). Este enfoque aparece con el surgimiento de la Teoría de las Relaciones Humanas en Estados Unidos, a partir de 1932, explica Polanco (2020). Agrega que la teoría de las relaciones humanas surgió gracias al desarrollo de las ciencias sociales y, en particular, de la Psicología del Trabajo, pasando por dos etapas en su desarrollo:

Figura 2.



Nota. Polanco, et al (2020). Teoría y estructura organizacional. Universidad Abierta para Adultos (UAPA).

Polanco (2020), los principales exponentes del Enfoque Humanista fueron Elton Mayo, Hugo Munsterberg, Chester Barnard y Mary Parker Follett. Se basó en las relaciones interpersonales. Sus principales enfoques fueron: organización informal, motivación, comunicación, liderazgo y dinámica de grupo.

La Escuela conductista según Coulter (2014), referencia Polanco (2020) surgió en el año 1947 en los Estados Unidos. Estuvo basada en el análisis de las personas y en su comportamiento de manera individual, basándose en que la motivación mejora la productividad de la empresa. Esta escuela estuvo compuesta por diversos representantes que realizaron estudios en las áreas de psicología, sociología y otras relacionadas, quienes propusieron maneras eficientes de dirigir al personal en las organizaciones tomando como referencia su comportamiento.

El autor añade que, surgió bajo el supuesto de que la escuela clásica no había logrado la armonía laboral ni la eficiencia deseada en la producción, por lo que se propone con esta escuela evaluar la conducta de las personas, con la finalidad del incremento en la productividad y en la eficiencia organizacional. Exponentes principales: Herbert Alexander Simon, Abraham Maslow, Chris Argyris, D. C. McClelland, Douglas McGregor, Rensis Likert, Frederick Herzberg, Carl R. Rogers, R. Dymond, R. Lippett, J. Watson, B. Westley, R. R. Blake, J. S. Mouton Edgard H.

En cuanto al concepto de Clima Organizacional, Soto (2018) afirma que existe una distinción entre clima organizacional y un clima laboral, en su artículo "Qué es el clima organizacional" nos dice que, la empresa busca una permanente mejora de los procesos productivos, en donde el clima organizacional juega un papel muy importante, ya que el clima en las organizaciones se basa en las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa comprendiendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades.

Soto (2018) menciona que si el clima organizacional es positivo dentro de una empresa no habrá obstáculos en su desempeño, esto es así ya que las características del medio de trabajo son percibidas por los empleadores de una forma tanto directa e indirecta que influye de cierto modo en su rendimiento y el comportamiento dentro del

trabajo. El clima organizacional presenta ventajas y desventajas que se presentan en una empresa, tales como: el logro, la afiliación, el poder, productividad, la satisfacción, la integración, retención de talentos, la imagen corporal. Cuánto mejor sea el clima laboral, mayor son las consecuencias positivas y mejor apreciación se tiene fuera y dentro de la empresa. Pero si se tienen consecuencias negativas se puede ver que habrá inadaptación, ausentismo, baja productividad, incomodidades, malestar en el trabajo, etc., estas se producen cuando el clima es malo.

Del mismo modo Gestipolis (2018), en su artículo "Clima Laboral" nos dice que, es el conjunto de cualidades y atributos relativos y permanentes en un ambiente de trabajo concreto que son tanto percibidos, sentidos o experimentados por los empleadores que forman la empresa y que esto influye sobre su conducta. Quiere decir que el clima laboral se va a basar en tanto la influencia que ejerce sobre el comportamiento de los empleadores, ya que es fundamental el diagnóstico para diseñar los instrumentos de gestión de recursos humanos. En tanto la diferencia entre clima organizacional y clima laboral, es que el clima organizacional hace que la empresa busque constantemente mejorar sus procesos productivos y el clima laboral se entiende como el conjunto de cualidades que tienen relación permanente con el ambiente del trabajo y que estos son percibidos por los empleadores de la organización y que estos influyen sobre su comportamiento.

En cuanto al desempeño laboral, Palma et al (2014) citados en (Pastor, 2017) definen el desempeño laboral como "el desenvolvimiento personal que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual está ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo en el cumplimiento de sus tareas encomendadas para el alcance de los objetivos propuestos y consecuente al éxito de la empresa".

También (Montejo, 2009) citado en (Pastor, 2017), nos dice que, "el desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos que se observan en los empleados que son relevantes para los objetivos de la empresa, los cuales son factibles de ser medidos en términos de competencias de cada individuo que pueda contribuir a la organización", quiere decir que, el desempeño laboral es el resultado de lo que una persona piensa y siente; lo cual influye mucho en sus acciones o comportamientos,

en el logro de sus objetivos personales y las habilidades para poder conseguir cumplir con su compromiso.

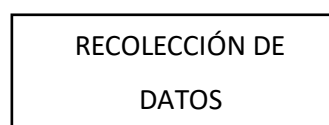
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, De enfoque cuantitativo, Hernández et al. (2014) señalan que es secuencial y probatorio, donde las etapas son sucesivas, sin la opción de “brincar o eludir” pasos; es decir, el orden es estricto, aunque es factible replantear alguna fase. Este enfoque inicia en una idea que se precisa conforme avanza la indagación y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. Descriptiva, Hernández et al. (2014) expresan que los estudios descriptivos buscan especificar propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente, pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. Correlacional, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba (Hernández et al., 2014).

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es No experimental y de corte transversal. Respecto a la investigación no experimental Hernández et al. (2014) explican que el diseño no experimental es cuando la investigación se realiza sin manipular, deliberadamente, las variables. Es decir, se trata de estudios donde no son modificadas, en forma intencional, las variables independientes para notar los efectos sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. Los datos se recolectan en un solo momento, en un tiempo único. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. Estos se esquematizan de la siguiente manera:



Pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores; así como diferentes comunidades, situaciones o eventos.

3.3. Variables de Estudio

3.3.1. Variable independiente: Clima Organizacional

Para poder lograr un buen clima organizacional es necesario estimar en el interior de la estructura del emprendimiento la gestión del recurso humano. Esta figura desempeña un papel importante y fundamental que permite ayudar a las organizaciones a alcanzar sus objetivos, realizar su misión y hacerla competitiva, también captar personal idóneo para entrenarlos, motivarlos, facilitar el aumento de su autorrealización y satisfacción en el trabajo, desarrollando y manteniendo su calidad de vida, orientando su comportamiento para ser más sociales, responsables, administrar el cambio y establecer políticas de ética. Esto se puede lograr a partir de un proceso de perfeccionamiento de cada uno de los procesos y subprocesos que confieren a esta acción gerencial (Rojas et al., 2019).

Palma (2004) elabora la escala CLSPC, que se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert, en donde exploran la variable Clima Organizacional definida operacionalmente como la percepción del empleador con relación a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados. Nos dice que estas dimensiones del clima organizacional son aquellas características que influyen en la conducta individual y que pueden ser medidas. Según la autora los elementos claves que se pueden determinar en el clima organizacional, son:

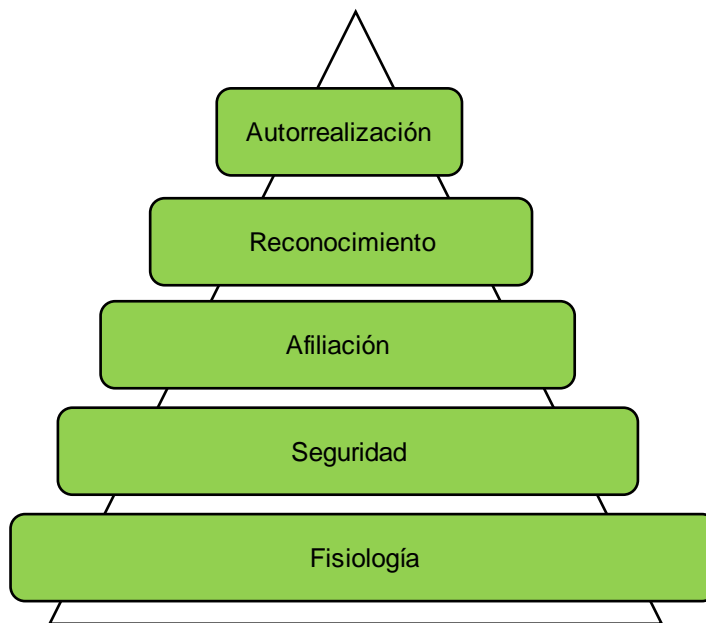
3.3.1.1. Dimensión 1: Realización personal:

El psicólogo humanista (Maslow, 1943) nos dice que la realización personas es una necesidad básica de los seres humanos, lo cual motiva al comportamiento individual y que una vez que se haya realizado, se puede experimentar el bienestar, la armonía y la felicidad, lo cual incrementa nuestra autoestima. La Pirámide de Maslow formula una jerarquía de las necesidades humanas y nos dice que, conforme se satisface las necesidades más básicas el ser humano desarrollará necesidades y deseos más elevados.

Esta pirámide está conformada por 5 niveles de necesidades (fisiológicas, seguridad, sociales, reconocimiento y autorrealización), la idea principal de estas necesidades, es que la más alta es la que más ocupa nuestra atención sólo cuando se han podido satisfacer nuestras necesidades inferiores.

Figura 3.

Diagrama de Realización Personal



Palma, S. (2004). Escala clima laboral CL – SPC. Lima, Perú.

3.3.1.1.1 Indicador 1: Autorrealización

Palma (2004) señala que esta necesidad se refiere al de poder utilizar plenamente las habilidades, las capacidades y la creatividad.

3.3.1.1.2 Indicador 2: Reconocimiento

Palma (2004) expresa que son las necesidades de consideración y un mantenimiento de estatus que en el ámbito laboral sería el de poder realizar las tareas que permitan un sentimiento de logro y responsabilidad, las recompensas, promociones y reconocimiento.

3.3.1.1.3 Indicador 3: Afiliación

Palma (2004) indica que son necesidades sociales como, por ejemplo: aceptación, cariño, amistad, etc., y en el ámbito laboral son las posibilidades de poder interactuar con otras personas, el compañerismo y las relaciones laborales.

3.3.1.1.4 Indicador 4: Seguridad

Palma (2004) dice que son aquellas necesidades de protección y de seguridad, en el aspecto laboral son las condiciones como seguridad laboral, estabilidad laboral, seguridad social y salario superior al mínimo.

3.3.1.1.5 Indicador 5: Fisiológicas

Palma (2004) manifiesta que son las necesidades primarias para la subsistencia del individuo, son llamadas también necesidades primarias como: beber, comer, dormir.

3.3.1.2. Dimensión 2: Supervisión

Palma (2004) expresa que, este factor implica la acción de poder controlar, inspeccionar un trabajo o un tipo de actividad la cual es ejercida por un profesional superior y altamente capacitado para esa labor. La supervisión se da dentro de un esquema organizativo, así como los empleados de una cierta área debe rendir cuentas al superior, éste tiene que presentar los informes a un gerente general.

3.3.1.2.1. Indicador 1: Rendición de cuentas

3.3.1.3. Dimensión 3: Condiciones laborales:

Palma (2004) señala que, en una organización tienen que proveer los elementos necesarios de materiales, económicos y psicosociales para el cumplimiento de las tareas encomendadas al personal, de tal modo que haya la facilidad para poder desempeñarse en el trabajo de la mejor manera posible. Esto nos ayuda a identificar

los elementos que influyen en el clima organizacional, los cuales debemos considerar al momento de realizar una mejora para la empresa.

3.3.1.3.1. Indicador 1: Elementos materiales

3.3.1.3.2. Indicador 2: Elementos económicos

3.3.1.3.3. Indicador 3: Elementos psicológicos

3.3.1.3.4. Indicador 4: Elementos sociales

3.3.2. Variable dependiente: Desempeño Laboral

Bittel (2000), nos plantea que “el desempeño laboral ha influenciado en mayor parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros obtenidos y su deseo de una armonía laboral”, por lo tanto, el desempeño se relaciona con la habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del empleador para consolidar los objetivos de la organización.

Para poder tener un buen desempeño laboral debemos tener en cuenta los elementos claves y así lograr los objetivos tanto empresariales como individuales. Tenemos los siguientes elementos:

3.3.2.1 Dimensión 1: La motivación:

Según, Weinberg y Gould (2007) nos dicen acerca de la motivación que es considerada como un concepto abstracto, multidimensional y explicativo de la conducta del ser humano. Es un mecanismo que determina la dirección, intensidad y persistencia del comportamiento hacia una determinada meta. Esta dirección hace referencia a las metas que un individuo decide alcanzar, la intensidad se refiere a la cantidad de esfuerzo que uno invierte para lograr el objetivo trazado y la persistencia nos dice que hace hincapié al tiempo que uno le dedique a la persecución de las mismas metas (Iso, Ahola & St. Clair, 2000). Sabemos que toda organización está condicionada por una combinación de experiencias, valores compartidos, una visión y recompensas que uno espera, todo esto constituye la motivación de sus participantes, ver y comprender qué es lo que realmente motiva a una organización. Esta puede ser una herramienta importante y poderosa para evaluar y mejorar el desempeño.

Romero (2010) define a la motivación como “una atracción hacia el objetivo, lo cual supone a pensar que la acción por parte del empleador permita aceptar el esfuerzo

que se requiere para conseguir dicho objetivo; la motivación está conformada por necesidades, tensiones, incomodidades, deseos y expectativas, que constituye al aprendizaje y al motor del mismo”.

Si hay falta de motivación hará más complicado la consecución de los objetivos. Según el Ministerio de Salud (2009) la motivación son las condiciones que los empleados llevan a trabajar más o menos intenso dentro de la empresa, son las intenciones, reacciones y actitudes naturales y propias de los individuos que se manifiestan cuando ciertos estímulos del medio que circula se hacen presente.

3.3.2.2 Dimensión 2: La Responsabilidad:

Se define como una serie de tareas, funciones, cargos que deben ser asumidos por cada individuo sea cual fuera los resultados obtenidos. Por lo que en muchos casos las personas que no están capacitadas tratan de evitar la responsabilidad y pasar ese cargo a otro, lo cual este individuo se ve en la obligación de decidir y hacerlo, esté bien o no, será criticado aún más por la persona que le accedió ese cargo, lo cual se convertirá en un círculo vicioso. De acuerdo al autor (Vives, 2011) nos dice que la responsabilidad es un paradigma que a partir del cual puede construirse un nuevo significado que deben tener las organizaciones con su entorno tanto externo como interno, implica una ética donde tenga que ver los valores y principios referidos con los colaboradores, al proceso técnico que impacta en el medio ambiente, la escucha y consulta de los que los vincula, la transparencia que genera identificación y confianza con la comunidad, se haga vidente en la práctica y en el comportamiento.

3.3.2.3 Dimensión 3: Liderazgo y trabajo en equipo:

Según García (2007), el liderazgo “tiene un proceso de involucramiento, ya que tiene la capacidad de intervenir en el grupo para lograr las metas teniendo en cuenta la relación de trabajo, coherencia, orientación y comunicación”. Así mismo la (Oficina Nacional de Administración del Personal, 2006) detalla que, “el liderazgo es la capacidad para delegar las funciones, la responsabilidad y autoridad en sus colaboradores, de acuerdo a las necesidades de trabajo”, es la habilidad que tiene el líder para motivar, conducir y desarrollar en su equipo.

Por otro lado, la definición dada por (Luthais, 2002), nos dice que es “la capacidad para administrar por medio de otros, prever oportunidades y limitaciones, ayuda a la organización de una forma fructífera y adecuada en el proceso de efectuar cambios y dar cabida a condiciones tanto internas como externas y poder así conciliarlas”.

3.3.2.4 Dimensión 4: Formación y desarrollo profesional:

La definición según el autor (García, 2007) la formación y desarrollo humano es la oportunidad de crecimiento personal y profesional”, también es definido como un conjunto de intervenciones del cambio planeado, sustentado en los valores que buscan la efectividad de la organización y el bienestar del empleador no solo en el ámbito material, sino también psicológico (oportunidades de capacitación, oportunidades lúdicas, oportunidades de promoción y oportunidades de servicio).

Así también el autor (Luthais, 2002), nos plantea que “desarrollar los recursos humanos en una empresa significa mejorar el desempeño del empleador mediante el mejoramiento de aptitudes, conocimientos y actitudes”. Lo cual permite a la empresa poder eliminar o impedir deficiencias en el desempeño laboral, hace que los empleadores sean más flexibles y se adapten al compromiso con la organización.

Tabla 1.

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente: Clima organizacional	En cuanto al concepto de Clima Organizacional, Soto (2018) afirma que existe una diferencia entre clima organizacional y un clima laboral, en su artículo "Qué es el clima organizacional" nos dice que, la empresa busca constantemente mejorar sus procesos productivos, en dónde el clima organizacional juega un papel muy importante, ya que el clima en las organizaciones se basa en las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa comprendiendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades.	Realización personal Supervisión Condición laboral	Autorrealización Reconocimiento Afiliación Seguridad Fisiología Rendición de cuentas Elementos materiales Elementos económicos Elementos psicológicos Elementos sociales

Variable Dependiente: Desempeño Laboral	En cuanto al desempeño laboral, Palma et al (2014) citados en (Pastor, 2017) definen el desempeño laboral como “el desenvolvimiento personal que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual está ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo en el cumplimiento de sus tareas encomendadas para el alcance de los objetivos propuestos y consecuente al éxito de la empresa”.	Motivación	Incentivos Recompensas Reconocimiento Remuneraciones
		Responsabilidad	Valores éticos Protección del medioambiente Relación con la comunidad
		Liderazgo y trabajo en equipo	Relación de trabajo Coherencia Orientación Comunicación
		Formación y desarrollo profesional	Oportunidades de capacitación Oportunidades lúdicas Oportunidades de promoción

Nota: elaboración propia.

3.4 Población, muestra y muestreo

(Feria et al., 2019) dicen que población puede entenderse como el conjunto de elementos que tenga una o más propiedades comunes definidas por el investigador, pudiendo ser, desde toda la realidad, hasta un grupo muy reducido de fenómenos. También se entiende como el conjunto de sujetos u objetos que comparten, al menos, una característica que nos interesa estudiar. Y como el conjunto completo de objetos o casos, a los cuales se extiende la generalización o la hipótesis. Por otra parte, resulta conveniente a la formulación de la población por el investigador, realizar la mayor cantidad posible de especificaciones o cualidades inherentes a la misma. Esto aseguraría de antemano su representatividad, desde cualquier subconjunto de ella que se elija como muestra. Las unidades que conforman la población se determinan en función de la naturaleza de la investigación y del diseño teórico adoptado, teniendo muy en cuenta la finalidad consciente a lograr.

* Criterios de inclusión

- Personal administrativo que tiene vínculo laboral con la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L.-POMALCA.
- Personal de campo que realiza labor directriz y operarios con no menos de tres meses de vínculo laboral.

(Feria et al., 2019) dicen que como muestra puede entenderse como un subgrupo de la población sobre la cual se actúa directamente para recopilar la información que se requiere, a través de los instrumentos diseñados. La selección de la muestra dentro de una población, economiza tiempo y recursos materiales, financieros y humanos.

Según Lanuez y Fernández (2004), es importante destacar que, por lo general, en las investigaciones también se solicitan informaciones de sujetos que no forman parte de la muestra. Esto, a veces, no es tenido en cuenta por algunos investigadores, e incluyen, como parte de la muestra a informantes claves que no forman parte de la población declarada.

(Feria et al., 2019) indica que el muestreo es la técnica o procedimiento que permite determinar dos aspectos mutuamente incluyentes: uno de orden cuantitativo (el tamaño de la muestra –cuántos-), y otro de orden cualitativo (la selección de los sujetos que la conforman –quiénes-), a partir de una población dada. Presenta dos variantes: muestreo probabilístico o aleatorio, y

no probabilístico, intencional o deliberado. Cada una de esas variantes de muestreo, a su vez, incluye diversas modalidades

La población que se empleará en la presente investigación serán los trabajadores administrativos y los que hacen labor de campo en la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L.-POMALCA. Está compuesta por 8 trabajadores administrativos y un promedio de 100 trabajadores en obra, ya que son contratados para la ejecución de proyectos de obras.

MUESTRA

30 TRABAJADORES (7 ADMINISTRATIVOS Y 23 OBREROS)

Tabla 2.

División de las áreas de los trabajadores administrativos de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L-POMALCA

NOMBRE	CARGO	GRADO ACADÉMICO
Peter James Estela Sánchez	Gerente General	Ing. Civil con CIP 95537
José Luis Estela Vásquez	Asesor Contable	Contador mercantil
Rossmery Anacleto Cervera	Jefe de Seguridad y salud en el trabajo	Ingeniero
Miluska Fabiola Burga Fernández	Jefe del área de depto. administrativo	Licenciada.
Max Ansonny Dávila Medina	Jefe de área de proyectos	Ing. Civil
Félix Darwin Sempertegui silva	Área de Obras	Ing. Civil
Bryan Antero Cieza Estela	Asistente del jefe de área de proyectos.	Estudiante del 9° Cido de Ing. Civil
Evelyn Fabiola Dávila Medina	Asistente del jefe de área de gestión logística.	Estudiante del 10° ciclo de Administración y Finanzas

Nota: Elaboración propia

Se empleó como muestra 30 trabajadores entre el área administrativa y de campo, utilizando la herramienta del programa estadístico informático IBM SPSS, lo cual nos arrojará de forma inmediata los resultados obtenidos.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Campos (2015), manifiesta que la técnica de la encuesta es un procedimiento de investigación, que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz utilizando como instrumento el cuestionario; que es lo que se empleó en la presente investigación para analizar la percepción del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L.

Se utilizó la encuesta como técnica y un cuestionario estructurado como instrumento de investigación, cuyo formato fue validado por juicio de expertos, empleando escalas de Likert para la medición de las dimensiones.

3.6 Procedimiento de recolección de datos e informaciones

(Feria et al., 2019), expresan que el procedimiento de recolección de datos es considerado como el componente operacional del método; o sea, como el conjunto de operaciones que, en su integración, componen al método. Mientras que el método se refiere al todo y está relacionado con el objetivo, el procedimiento es la parte que se adecua a las condiciones específicas en que se va a desarrollar el método seleccionado. De ahí el papel determinista de estas condiciones sobre el procedimiento a seleccionar para desarrollar el método.

Esta forma de definir al procedimiento se acerca a lo que Kuprian (citado por Pérez et al., 2009), define como metódica: "... conjunto de procedimientos particulares que permiten utilizar uno y otro método en una esfera específica de la realidad" (p.12). Para otros autores, como Estévez, Arroyo y González (2006), el procedimiento es entendido como las múltiples acciones que se llevan a cabo para instrumentar una investigación (selección de la muestra, determinación de los métodos, elaboración de instrumentos, control de variables, análisis estadísticos...), expresa Feria et al. (2019).

El procedimiento seguido para el presente estudio consiste en que primero se solicitó la autorización al Gerente General de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L., empresa en la que he realizado mis prácticas pre profesionales, para la recolección de información; así como, la aplicación del cuestionario acerca del clima organizacional y el desempeño laboral.

Posteriormente se identificó el total de la población dentro de la empresa de construcción, previa coordinación con el personal a cargo para que nos facilite la data de trabajadores administrativos y operarios en la ejecución de obras con la finalidad de seleccionar la muestra de trabajadores, la que se obtendrá en forma aleatoria con solo 30 empleados del total.

Enseguida, el listado se añadió en una hoja de cálculo del software IBM SPSS Statistics 25 para realizar la encuesta en base a los objetivos. La encuesta fue aplicada de manera presencial, otorgándoles el tiempo suficiente para responder, lo que luego fue analizado.

3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En las técnicas de procesamiento y análisis de datos se empleó el método de la encuesta, para lo cual se tuvo en cuenta el programa IBM SPSS Statistics 25, este software nos permitió tabular las respuestas mediante gráficos, e iniciar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados fueron analizados mediante la estadística inferencial y descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Para la contrastación de las hipótesis se planteó hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula), utilizando para ello como estadística de prueba la correlación, toda vez que se trató de demostrar la relación existente entre las variables involucradas en el estudio.

Para la aprobación y validación de nuestra encuesta en sus modalidades de cuestionario se recurrió a 2 expertos para que nos den su opinión y valoración de este documento.

Contrastación de las hipótesis:

Se tiene:

Hipótesis General

H1: Existe relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021.

H0: No existe relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021.

Prueba de Hipótesis de correlación Chi cuadrado:

Tabla 3.

Prueba de correlación entre las variables "Clima organizacional" con el "Desempeño laboral" de los trabajadores de la empresa constructora E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021

	Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	1,000	,815**
Clima organizacional		
Coeficiente de correlación		
Sig. (bilateral)		,008
N	30	30
Desempeño laboral		
Coeficiente de correlación	,815**	1,000
Sig. (bilateral)	,008	
N	30	30

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

Interpretación:

De los resultados obtenidos se comprueba que, entre Clima organizacional y el desempeño laboral si existe una relación directa y significativa, al haberse obtenido un valor de 0.815, con lo cual se evidencia que a mejor Clima organizacional mayor Desempeño laboral.

Asimismo, se puede observar que un valor de significancia $p=0.000$ es menor a 0.05; con lo cual se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa, demostrando que existe relación significativa entre las variables en estudio.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

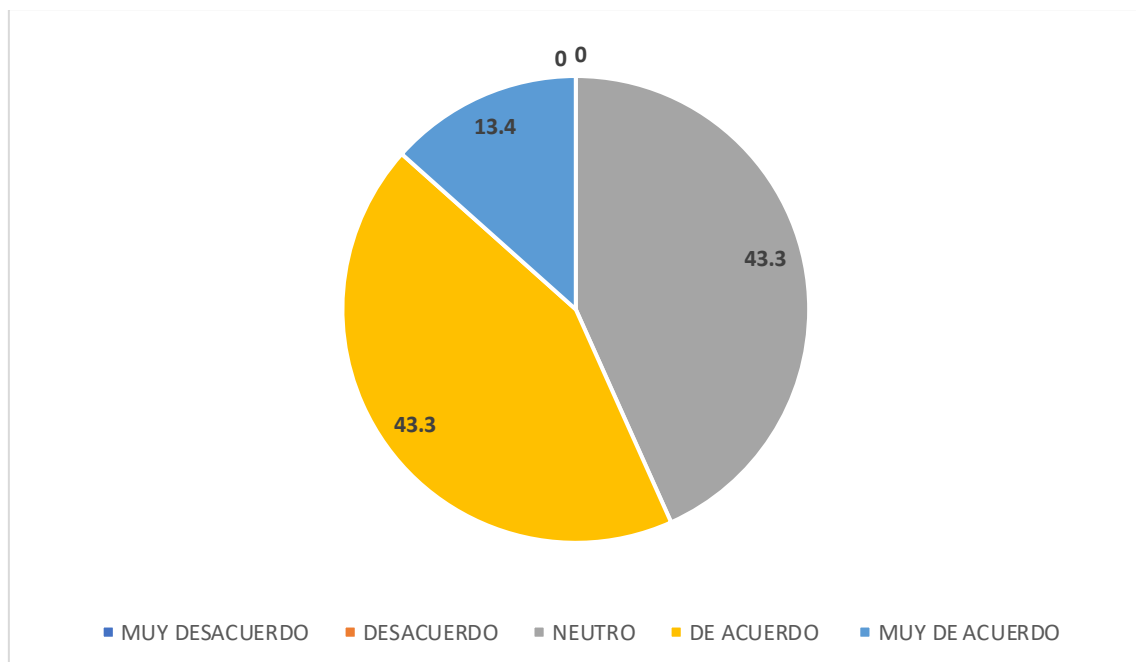
Tabla 4.

¿Tengo oportunidad de realizarme personal y profesionalmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	0	00	00	00
	DESACUERDO	0	00	00	00
	NEUTRO	13	43,3	43,3	43,3
	DE ACUERDO	13	43,3	43,3	86,6
	MUY ACUERDO	4	13,4	13,4	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 4. *¿Tengo oportunidad de realizarme personal y profesionalmente?*



Nota: Elaboración propia

Este resultado muestra que existe una paridad (43.3%) entre quienes están de acuerdo con la oportunidad que les brinda la empresa para realizarse personal y profesionalmente, y los que prefieren no negar ni afirmar lo consultado. Un porcentaje importante (13,4%) expresa estar muy de acuerdo con las posibilidades que otorga la organización.

Tabla 5.

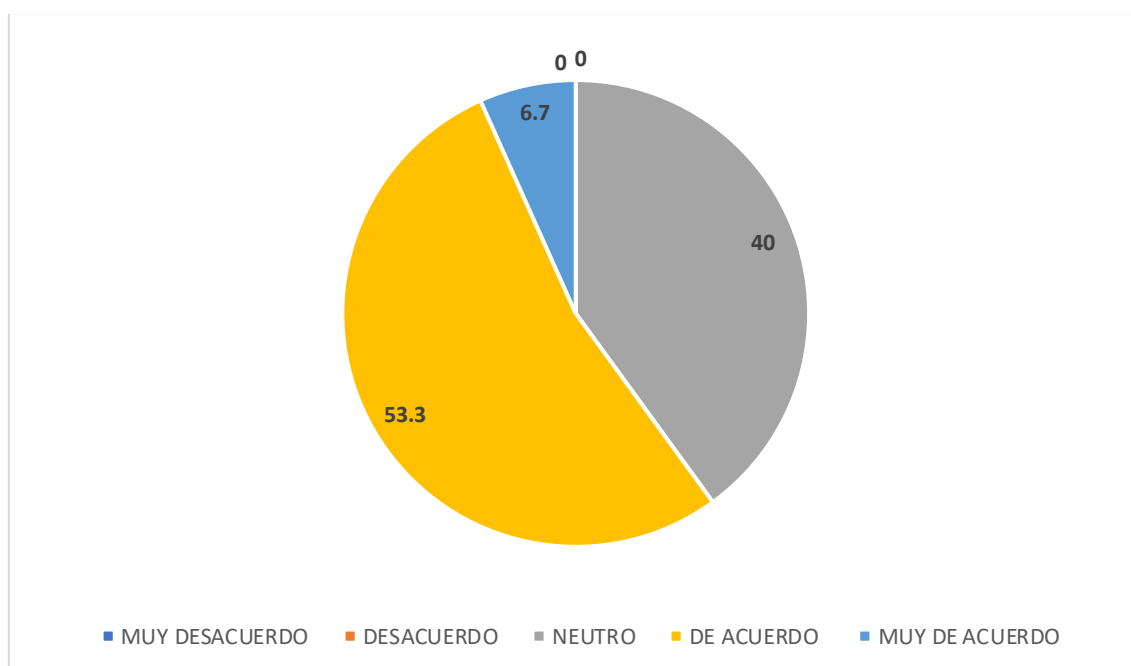
¿Mi esfuerzo es reconocido por la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	0	00	00	00
	DESACUERDO	0	00	00	00
	NEUTRO	12	40,0	40,0	40,0
	DE ACUERDO	16	53,3	53,3	93,3
	MUY DE ACUERDO	2	6,7	6,7	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 5.

¿Mi esfuerzo es reconocido por la empresa?



Nota: Elaboración propia

Existe un resultado mayoritario (53,3%) que expresa estar de acuerdo con el reconocimiento que hace la empresa al esfuerzo de los trabajadores, y un 6,7% que se manifiesta en el sentido de los positivo, al responder que están muy de acuerdo. Sin embargo, hay un notorio 40% que prefiere mantenerse neutro respecto a la pregunta.

Tabla 6.

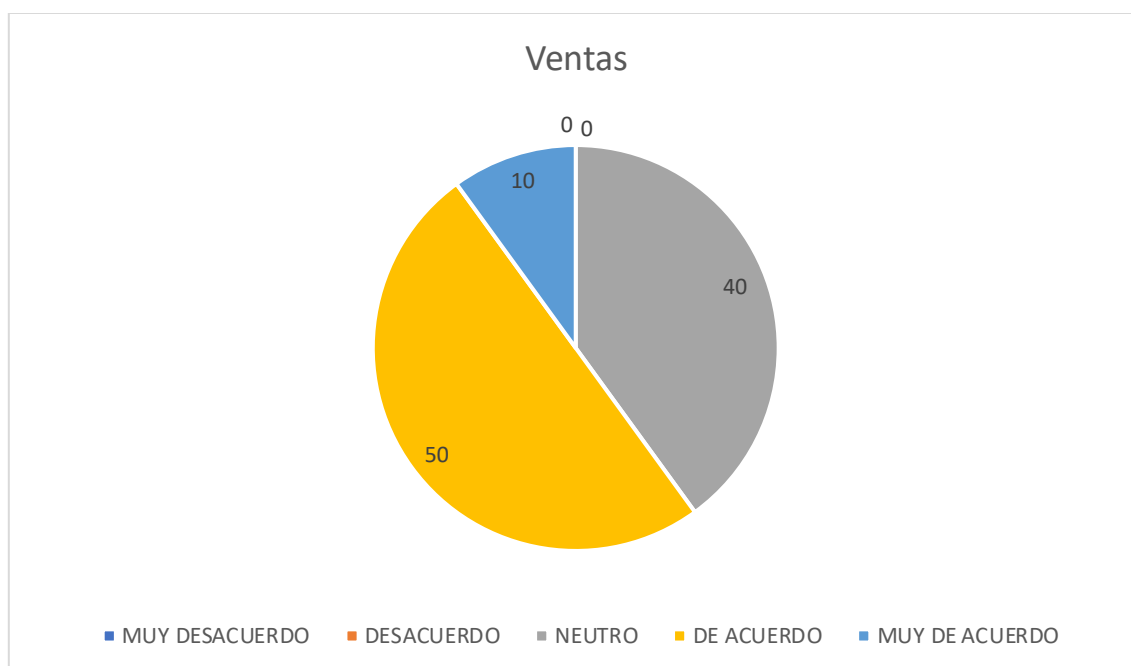
¿Percibo una afiliación sólida entre jefes y empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	0	00	00	00
	DESACUERDO	0	00,0	00,0	00,0
	NEUTRO	12	40,0	40,0	40,0
	DE ACUERDO	15	50,0	50,0	90,0
	MUY DE ACUERDO	3	10,0	10,0	100,0
Total		30	100	100	

Nota: Elaboración propia

Figura 6.

¿Percibo una afiliación sólida entre jefes y empleados?



Nota: Elaboración propia

Este resultado refleja un acercamiento del porcentaje de personas que expresan estar de acuerdo con la percepción de la filiación sólida entre jefes y empleados (50%) y quienes optan por no afirmar ni descartar lo que sucede en el aspecto consultado.

Tabla 7.

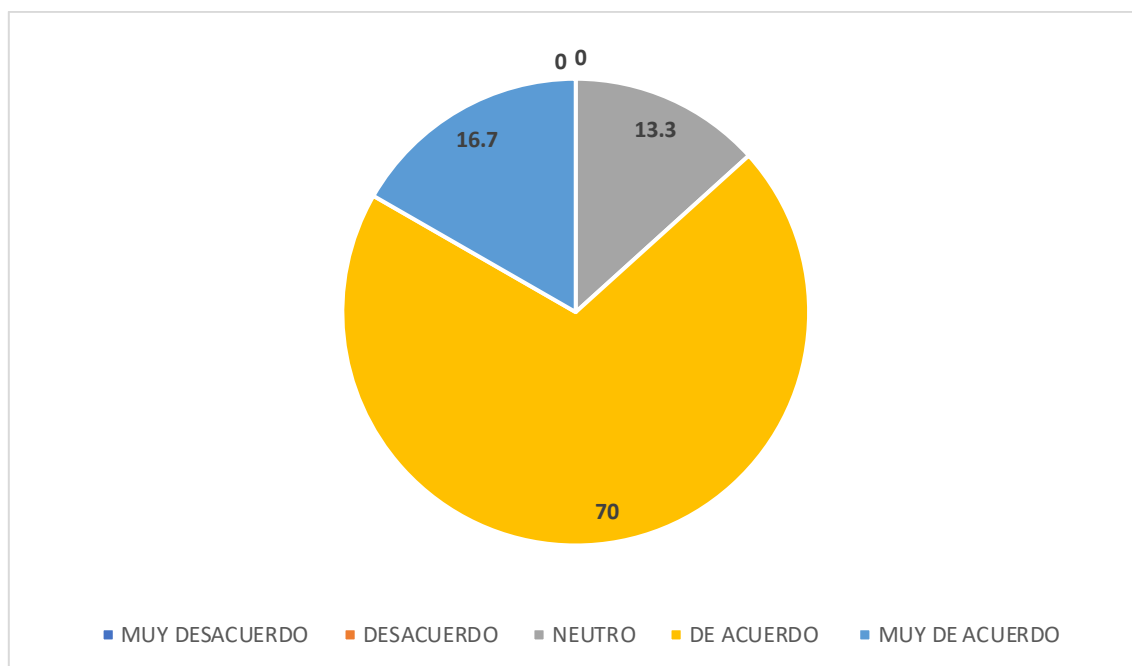
¿Existen condiciones de seguridad en el desarrollo del trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	0	00	00	00
	DESACUERDO	0	00	00	00
	NEUTRO	4	13,3	13,3	13,3
	DE ACUERDO	21	70,0	70,0	83,3
	MUY DE ACUERDO	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 7.

¿Existen condiciones de seguridad en el desarrollo del trabajo?



Nota: Elaboración propia

El resultado manifiesta que el 70% está de acuerdo con las condiciones de seguridad que se dan en el trabajo por parte de la empresa, lo que también se refleja en el 16,7% que dice estar muy de acuerdo. Entre tanto, quienes asumen una postura neutral, marca presencia con el 13,3%.

Tabla 8.

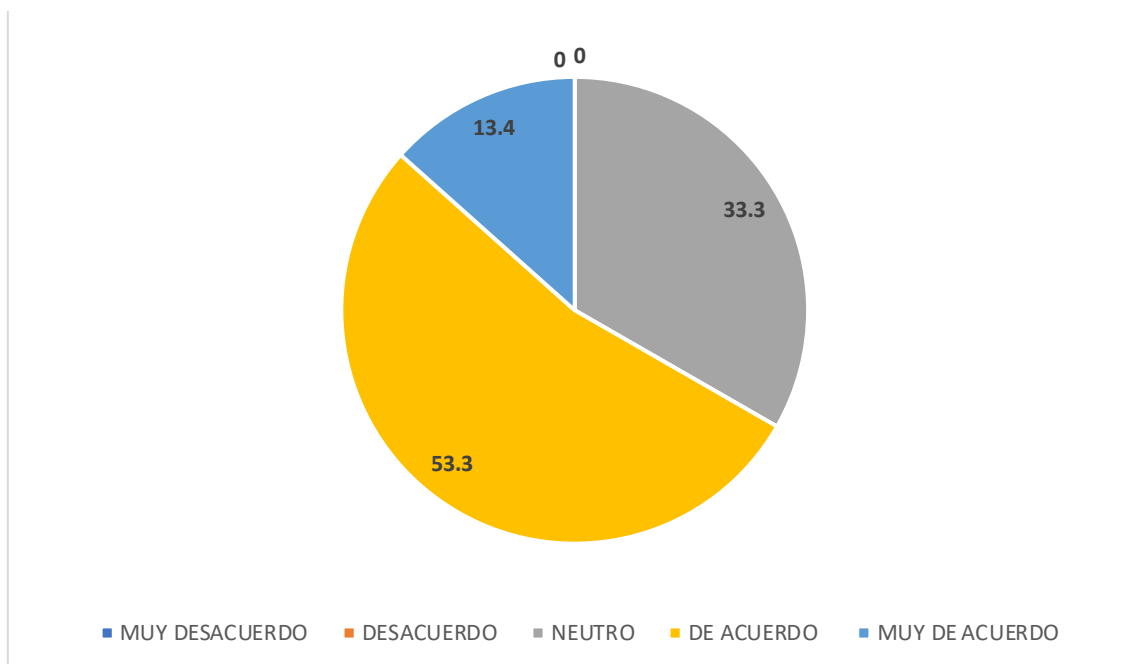
¿Lo que recibo en la empresa me permite cubrir las necesidades fisiológicas de mi familia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	0	00	00	00
	DESACUERDO	0	00	00	00
	NEUTRO	10	33,3	33,3	33,3
	DE ACUERDO	16	53,3	53,3	86,6
	MUY DE ACUERDO	4	13,4	13,4	100
	Total		30	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 8.

¿Lo que recibo en la empresa me permite cubrir las necesidades fisiológicas de mi familia?



Nota: Elaboración propia

El resultado indica que prevalece el porcentaje mayoritario de estar de acuerdo con la consulta realizada; aunque también se mantiene el resultado cercano de quienes prefieren mantenerse neutrales a las preguntas, en este caso sobre si lo que perciben como sueldo les permite cubrir las necesidades fisiológicas de sus familias.

Tabla 9.

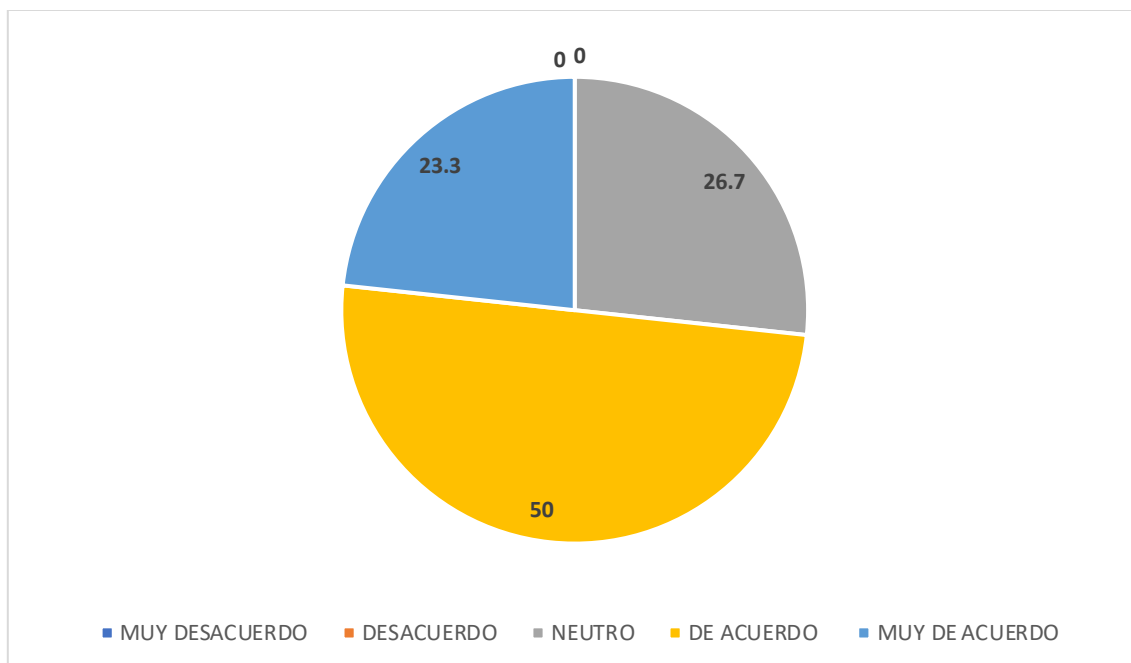
¿Está definido el procedimiento y parámetros para la rendición de cuentas del trabajo realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	0	00	00	00
	DESACUERDO	0	00	00	00
	NEUTRO	8	26,7	26,7	26,7
	DE ACUERDO	15	50,0	50,0	76,7
	MUY DE ACUERDO	7	23,3	23,3	100
	Total	30	100	100	

Nota: Elaboración propia

Figura 9.

¿Está definido el procedimiento y parámetros para la rendición de cuentas del trabajo realizado?



Nota: Elaboración propia

Según el resultado, el 50% está de acuerdo con la definición del procedimiento y parámetros para la rendición de cuentas del trabajo realizado; mientras que se produce casi una paridad entre la cantidad de porcentajes de quienes se mantienen neutrales a la pregunta y quienes manifiestan estar en muy de acuerdo con el tema (23,3% y 26,7%, respectivamente). Aunque este último

resultado podríamos considerarlo como parte de la percepción positiva hacia la organización.

Tabla 10.

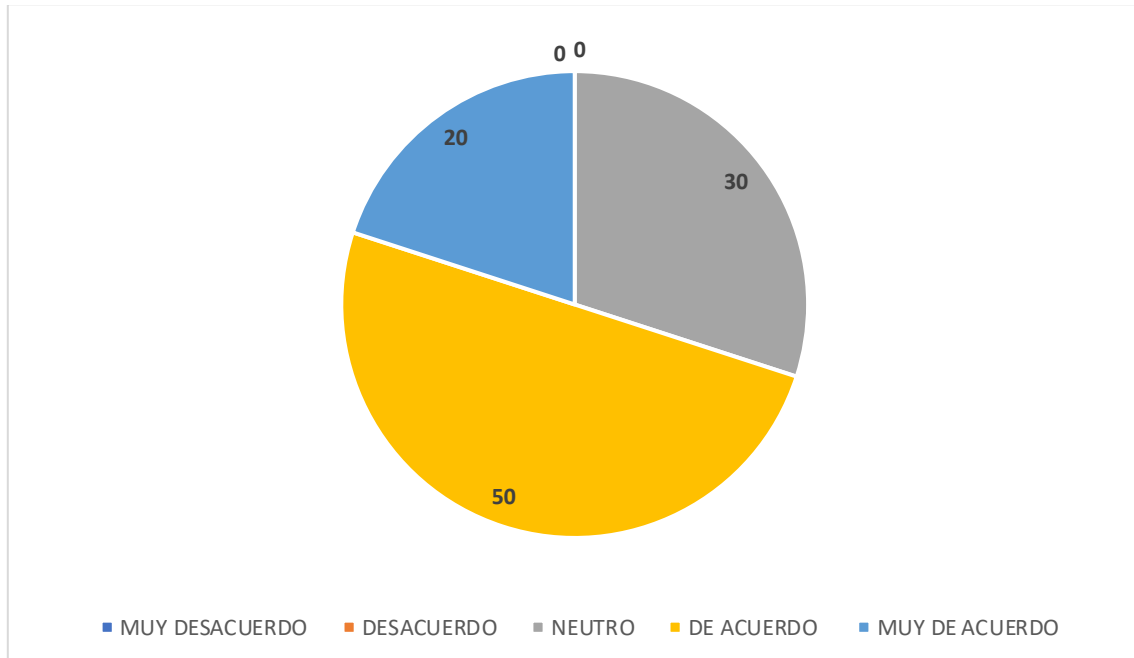
¿Me brindan los elementos materiales suficientes para la realización de mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	0	00	00	00
	DESACUERDO	0	00	00	00
	NEUTRO	9	30	30	30
	DE ACUERDO	15	50	50	80
	MUY DE ACUERDO	6	20	20	100
	Total	30	100	100	

Nota: Elaboración propia

Figura 10.

¿Me brindan los elementos materiales suficientes para la realización de mi trabajo?



Nota: Elaboración propia

El 50% de la población encuestada está de acuerdo con los elementos materiales que se les brindan para la realización de su trabajo; mientras que el

20% está muy de acuerdo con ello, aunque un notorio 30% prefiere no responder.

Tabla 11.

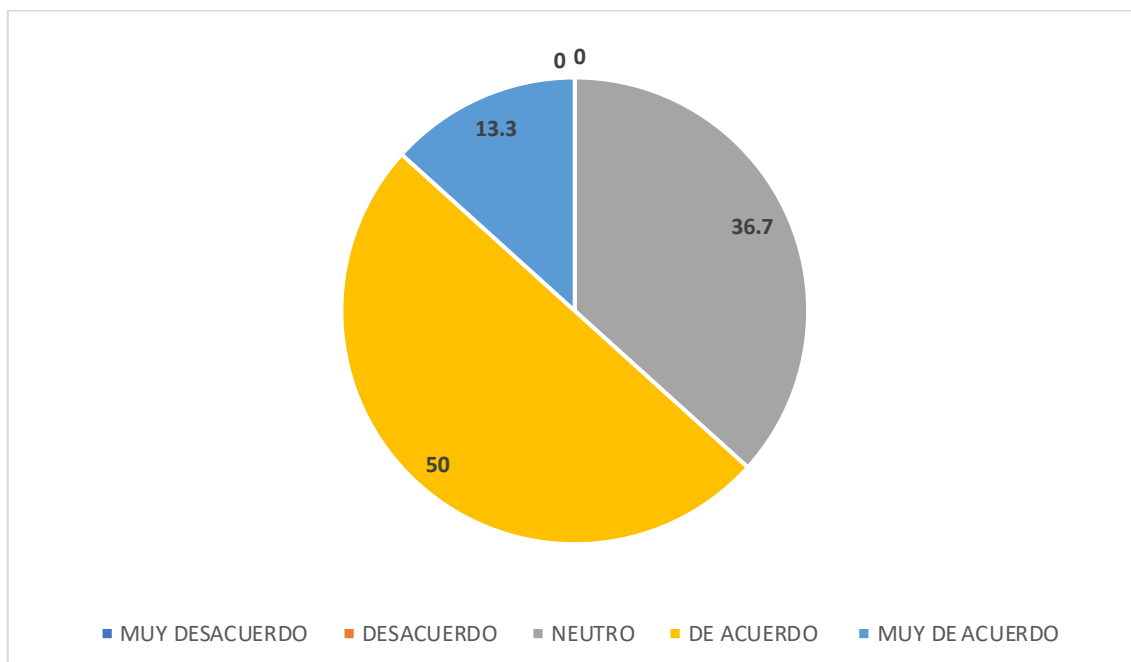
¿La economía de la empresa te da tranquilidad para tu permanencia laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	0	00	00	00
	DESACUERDO	0	00	00	00
	NEUTRO	11	36,7	36,7	36,7
	DE ACUERDO	15	50	50	86,7
	MUY DE ACUERDO	4	13,3	13,3	100
	Total	30	100	100	

Nota: Elaboración propia

Figura 11.

¿La economía de la empresa te da tranquilidad para tu permanencia laboral?



Nota: Elaboración propia

Según el resultado, el 50% de los trabajadores consultados está de acuerdo con la tranquilidad que le brinda la economía de la empresa para su permanencia

laboral. Entre tanto, el 13,3% se muestra muy de acuerdo, pero por encima de ese porcentaje está el 36,7% que corresponde a quienes prefieren mantenerse neutrales sobre la consulta realizada.

Tabla 12.

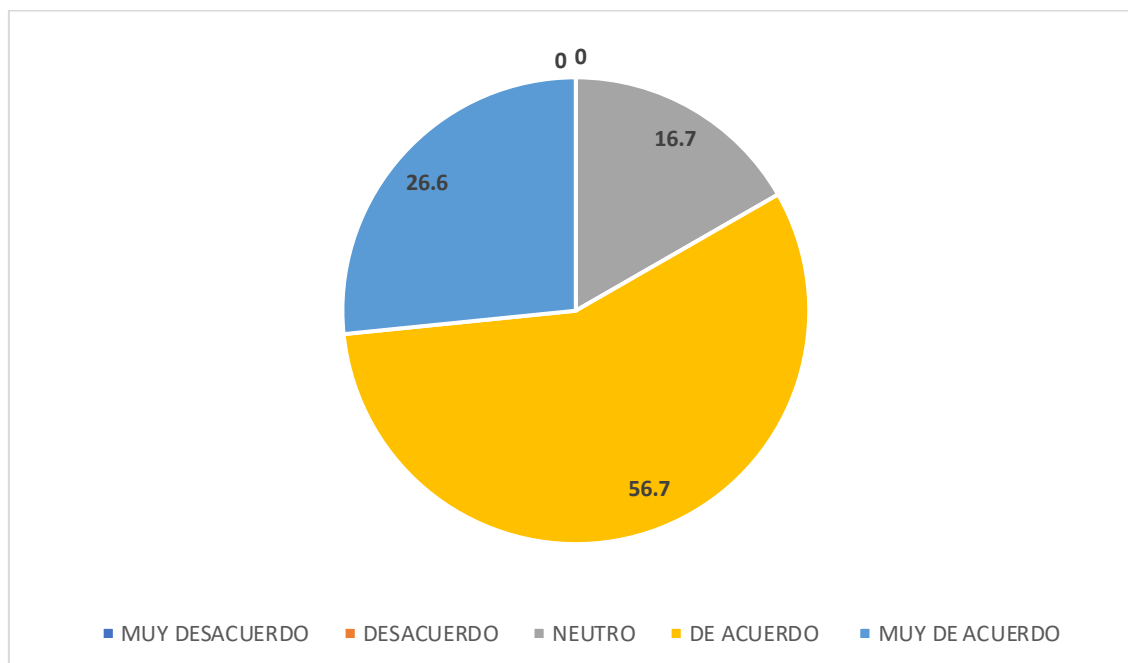
¿Sientes que las decisiones y actuación de los directivos contribuyen a tu paz mental?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	0	00	00	00
	DESACUERDO	0	00	00	00
	NEUTRO	5	16,7	16,7	16,7
	DE ACUERDO	17	56,7	56,7	73.4
	MUY DE ACUERDO	8	26,6	26,6	100
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 12.

¿Sientes que las decisiones y actuación de los directivos contribuyen a tu paz mental?



Nota: Elaboración propia

Según el resultado, un notorio 56,7% de los trabajadores consultados, sienten que las decisiones y actuación de los directivos contribuyen a su paz mental. En

el mismo sentido de percepción está el 26,6%, que considera estar muy de acuerdo; mientras que el 16,7% opta por mantenerse neutral ante la pregunta.

Tabla 13.

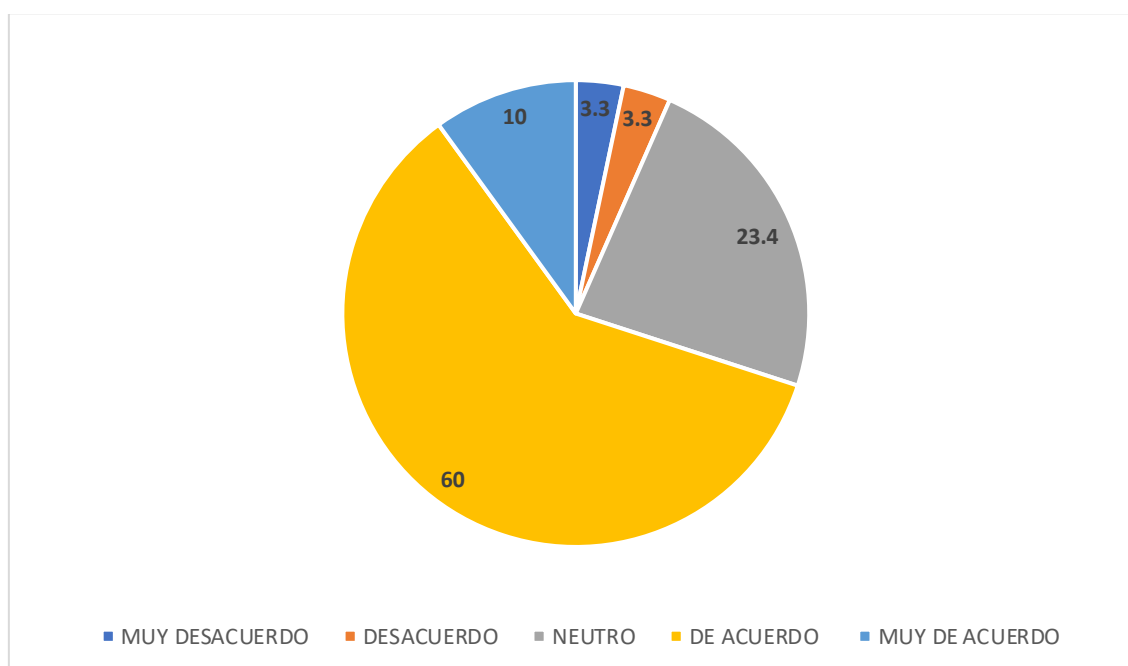
¿En esta empresa existe algún tipo de incentivo por el trabajo bien hecho?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	DESACUERDO	1	3,3	3,3	6,6
	NEUTRO	7	23,4	23,4	30
	DE ACUERDO	18	60	60	90
	MUY DE ACUERDO	3	10	10	100
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 13.

¿En esta empresa existe algún tipo de incentivo por el trabajo bien hecho?



Nota: Elaboración propia

Un significativo 60% de los trabajadores encuestados manifiesta estar de acuerdo con la existencia de algún tipo de incentivo por el trabajo bien hecho, lo que es expresado con mayor contundencia por el 10%, pues a la pregunta dicen

estar muy de acuerdo. El porcentaje de quienes optan por la neutralidad sigue siendo importante (23,4%) como en los resultados anteriores, pero esta vez aparecen quienes están en muy en desacuerdo (3,3%) y en desacuerdo (3,3%).

Tabla 14.

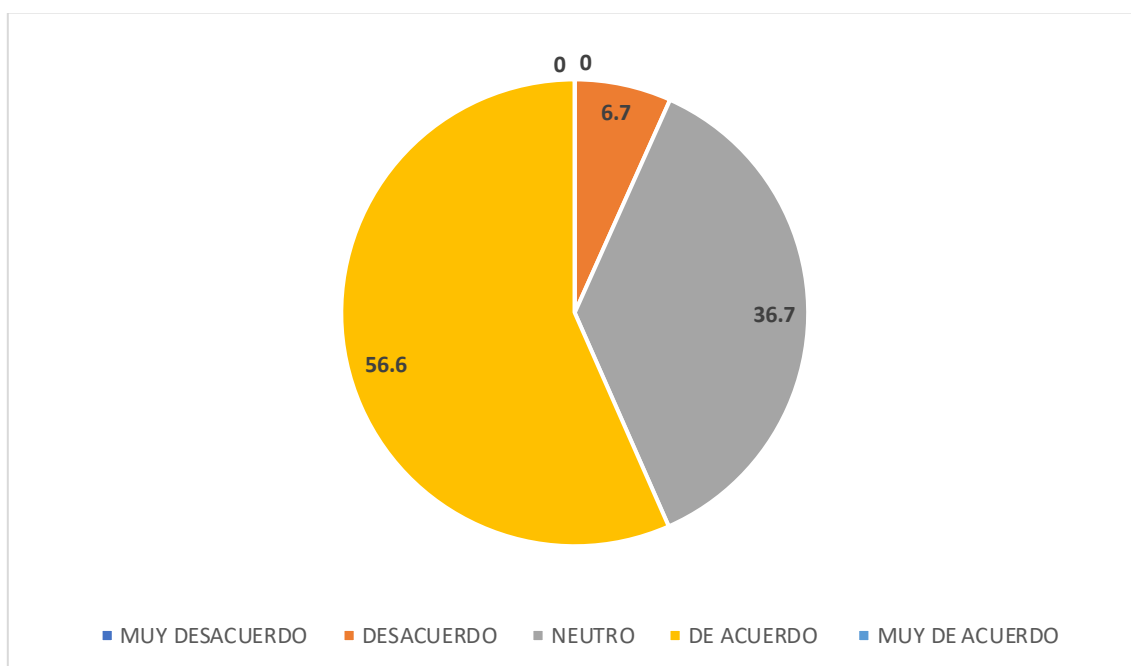
¿El trabajo realizado es bien recompensado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	0	00	00	00
	DESACUERDO	2	6,7	6,7	6,7
	NEUTRO	11	36,7	36,7	43,4
	DE ACUERDO	17	56,6	56,6	100
	MUY DE ACUERDO	0	00	00	
Total		30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 14.

¿El trabajo realizado es bien recompensado?



Nota: Elaboración propia

Sobre si el trabajo realizado es bien recompensado, el 56,6% dice estar de acuerdo, pero el 36,7% se mantiene neutral. En este cuadro no aparece el muy de acuerdo, y sí está quienes expresan estar en desacuerdo con el 6,7%.

Tabla 15.

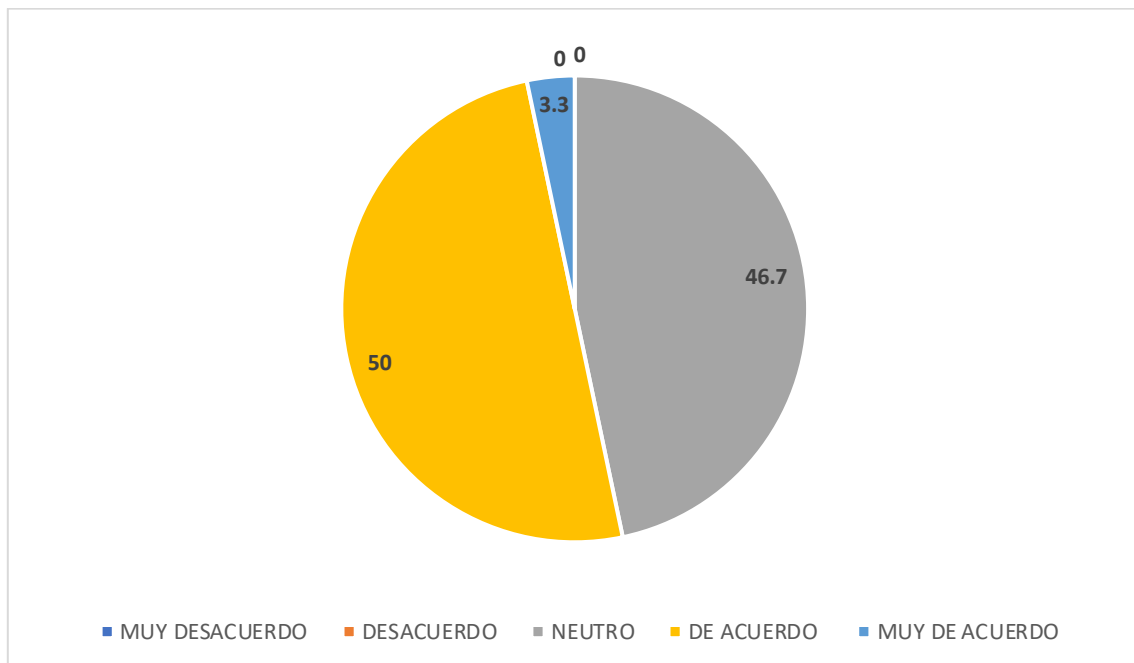
¿Se siente reconocido cuando cumple las tareas encomendadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	0	00	00	00
	DESACUERDO	0	00	00	00
	NEUTRO	14	46,7	46,7	46.7
	DE ACUERDO	15	50	50	96.7
	MUY DE ACUERDO	1	3,3	3,3	100
	Total		30	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 15.

¿Se siente reconocido cuando cumple las tareas encomendadas?



Nota: Elaboración propia

El resultado indica que existe casi una paridad entre los porcentajes de quienes afirmaron estar de acuerdo (50%) y quienes prefirieron estar neutrales (46,7%)

sobre la consulta si se siente reconocido cuando cumple las tareas encomendadas. Y con un 1,1% aparece el estar muy de acuerdo.

Tabla 16.

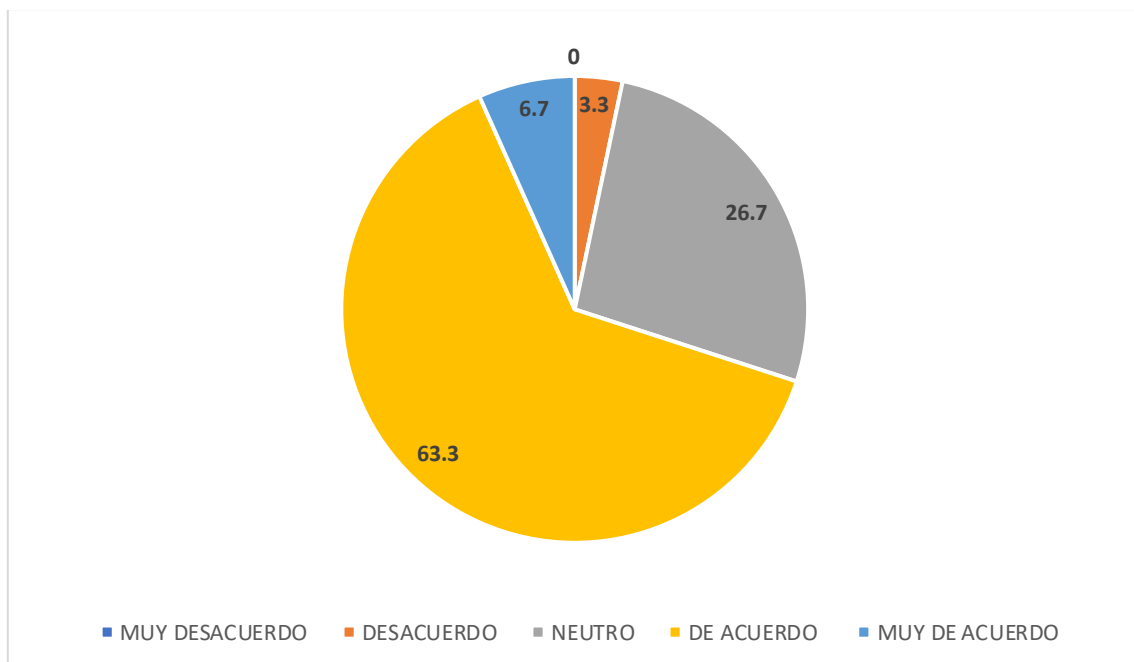
¿La remuneración que recibe compensa el esfuerzo que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	0	00	00	
	DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	NEUTRO	8	26,7	26,7	30
	DE ACUERDO	19	63,3	63,3	93,3
	MUY DE ACUERDO	2	6,7	6,7	100
	Total	30	100	100	

Nota: Elaboración propia

Figura 16.

¿La remuneración que recibe compensa el esfuerzo que realiza?



Nota: Elaboración propia

El 63,3% expresa estar de acuerdo con la remuneración que recibe, pues compensa el esfuerzo que realiza, mientras que el 26,7% manifiesta su neutralidad. También aparecen otros resultados como el 6,7% que dice estar muy de acuerdo y el 3,3% que asegura estar en desacuerdo.

Tabla 17.

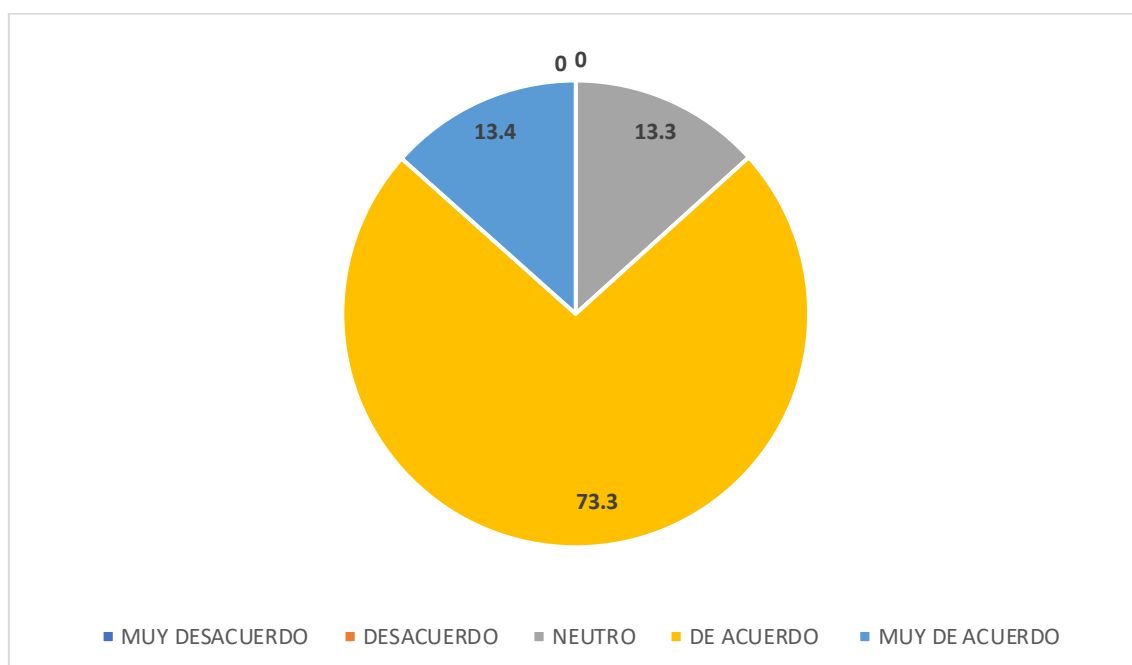
¿Se adecua a los valores éticos que dispone la empresa en la realización de su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	0	00	00	00
	DESACUERDO	0	00	00	00
	NEUTRO	4	13,3	13,3	13,3
	DE ACUERDO	22	73,3	73,3	86,6
	MUY DE ACUERDO	4	13,4	13,4	100
Total		30	100	100	

Nota: Elaboración propia

Figura 17.

¿Se adecua a los valores éticos que dispone la empresa en la realización de su trabajo?



Nota: Elaboración propia

El resultado indica que el 73,3% expresa estar de acuerdo con su adecuación a los valores éticos que dispone la empresa en la realización de su trabajo. Entre

tanto, se produce una casi igualdad en los porcentajes de quienes se mantienen neutrales, con un 13,3%, y quienes están muy de acuerdo, con el 13,4%.

Tabla 18.

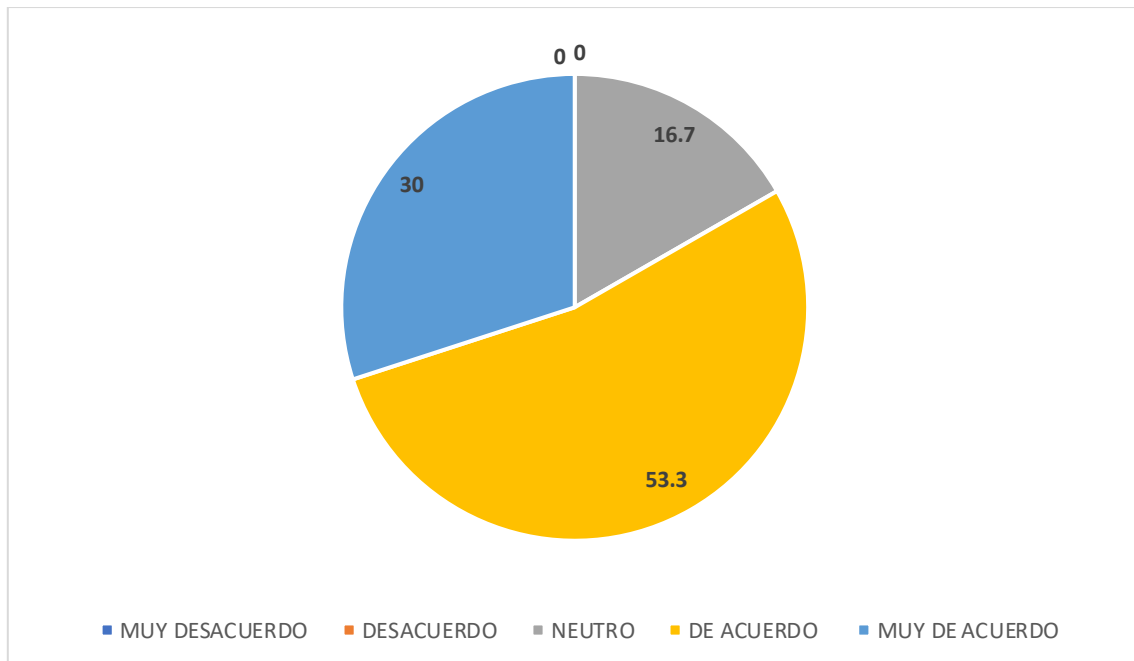
¿Tiene una conducta adecuada en su trabajo para la protección del medioambiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	0	00	00	00
	DESACUERDO	0	00	00	00
	NEUTRO	5	16,7	16,7	16,7
	DE ACUERDO	16	53,3	53,3	70
	MUY DE ACUERDO	9	30	30	100
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 18.

¿Tiene una conducta adecuada en su trabajo para la protección del medioambiente?



Nota: Elaboración propia

El 53,3% manifiesta estar de acuerdo al consultárseles sobre si tiene una conducta adecuada en su trabajo para la protección del medioambiente; y el estar muy de acuerdo aparece con el 30%. Entre tanto, quienes se mantienen neutrales registra el 16,7%.

Tabla 19.

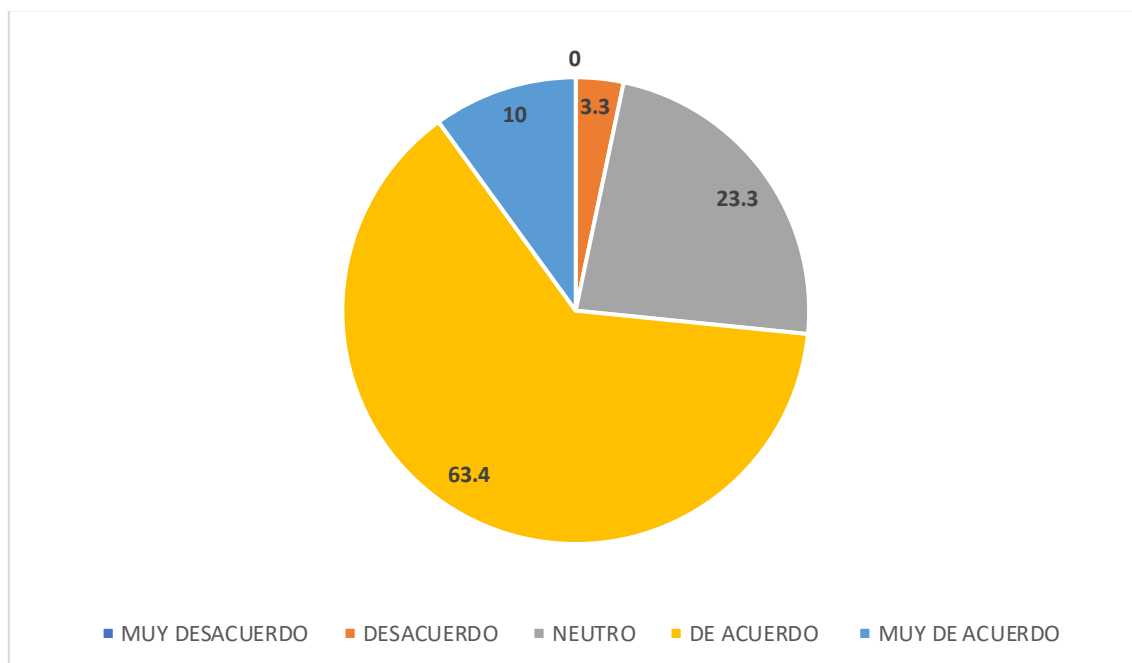
¿Considera que sus actitudes facilitan una buena relación con la comunidad donde funciona la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	0	00	00	00
	DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	NEUTRO	7	23,3	23,3	26,6
	DE ACUERDO	19	63,4	63,4	90
	MUY DE ACUERDO	3	10	10	100
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 19.

¿Considera que sus actitudes facilitan una buena relación con la comunidad donde funciona la empresa?



Nota: Elaboración propia

El resultado indica que el 63,4% está de acuerdo al considerar que sus actitudes facilitan una buena relación con la comunidad donde funciona la empresa. Por otra parte, el 23,3 de las personas consultadas expresa su neutralidad. Aparecen otros resultados como el que expresa estar muy de acuerdo, con el 10%; mientras que el 3,3% asegura estar en desacuerdo.

Tabla 20.

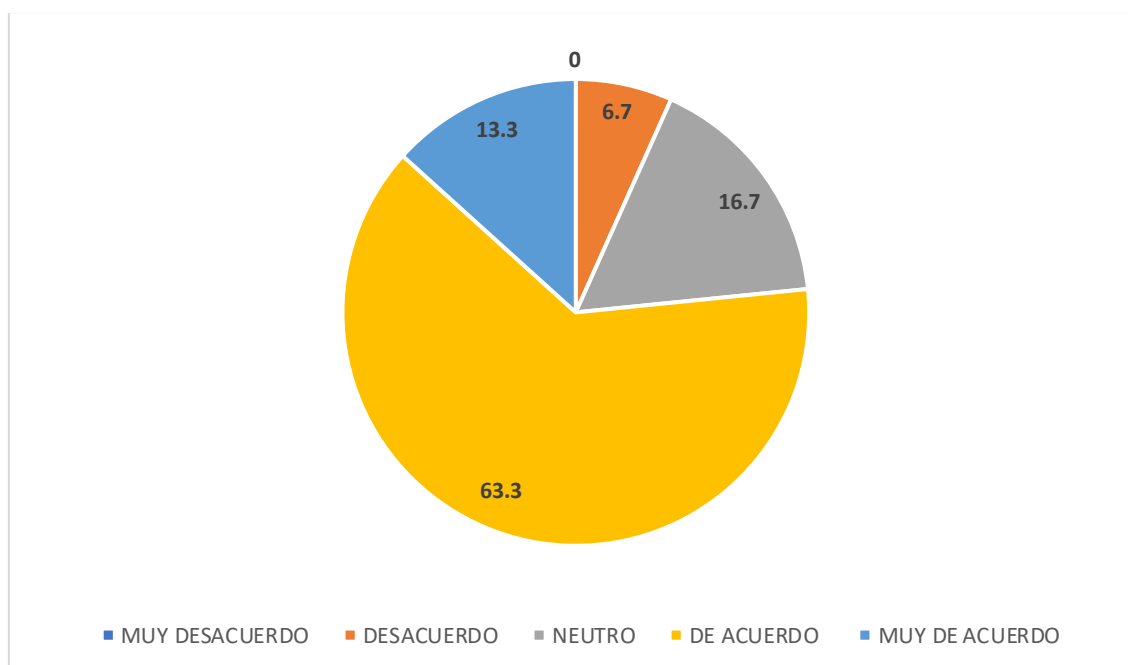
¿Las relaciones con sus compañeros le producen hacer su trabajo con empeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	0	00	00	00
	DESACUERDO	2	6,7	6,7	6,7
	NEUTRO	5	16,7	16,7	23,4
	DE ACUERDO	19	63,3	63,3	86,7
	MUY DE ACUERDO	4	13,3	13,3	100
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 20.

¿Las relaciones con sus compañeros le producen hacer su trabajo con empeño?



Nota: Elaboración propia

El resultado expresa que el 63,3% manifiesta estar de acuerdo en que las relaciones con sus compañeros le producen hacer su trabajo con empeño,

siendo que en el mismo sentido están quienes expresan estar muy de acuerdo, con el 13,3%. Por otra parte, el 16,7% optan por mostrarse neutrales, mientras que el 6,7% asegura estar en desacuerdo.

Tabla 21.

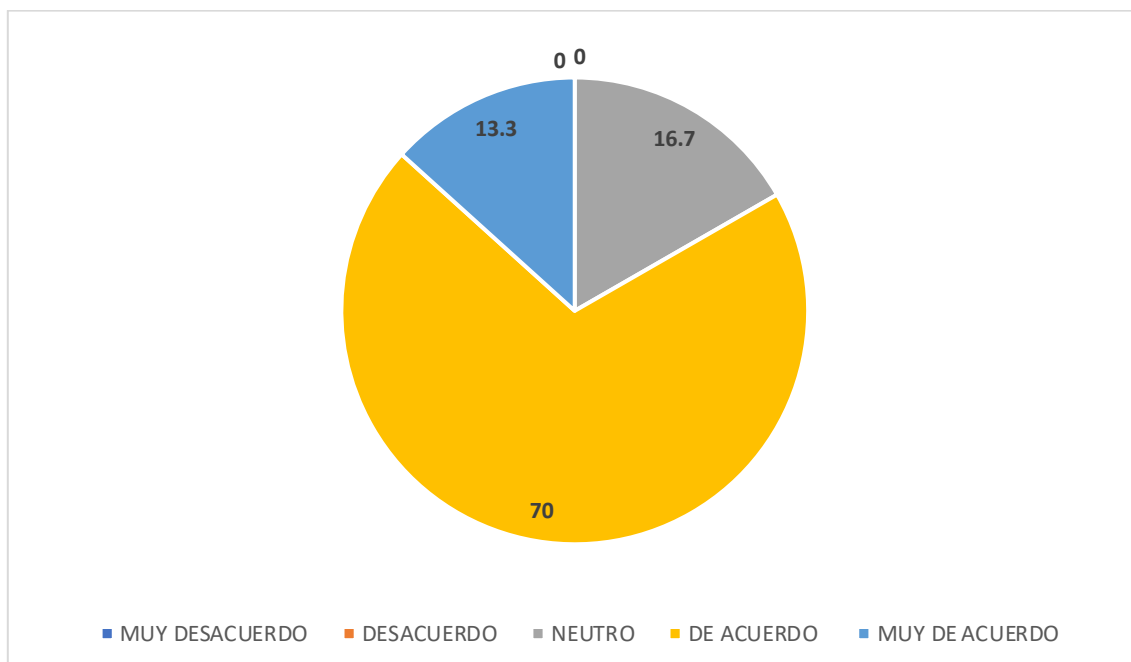
¿Las disposiciones de sus jefes son coherentes y le permiten entenderlas sin dificultad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	0	0	0	00
	DESACUERDO	0	0	0	00
	NEUTRO	5	16,7	16,7	16,7
	DE ACUERDO	21	70	70	76,7
	MUY DE ACUERDO	4	13,3	13,3	100
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 21.

¿Las disposiciones de sus jefes son coherentes y le permiten entenderlas sin dificultad?



Nota: Elaboración propia

El resultado indica que el 70% muestra estar de acuerdo con que las disposiciones de sus jefes son coherentes y le permiten entenderlas sin

dificultad, y el 13,3% señala estar muy de acuerdo. Entre tanto, el 16,7% de los trabajadores encuestados se mantiene neutral a la pregunta.

Tabla 22.

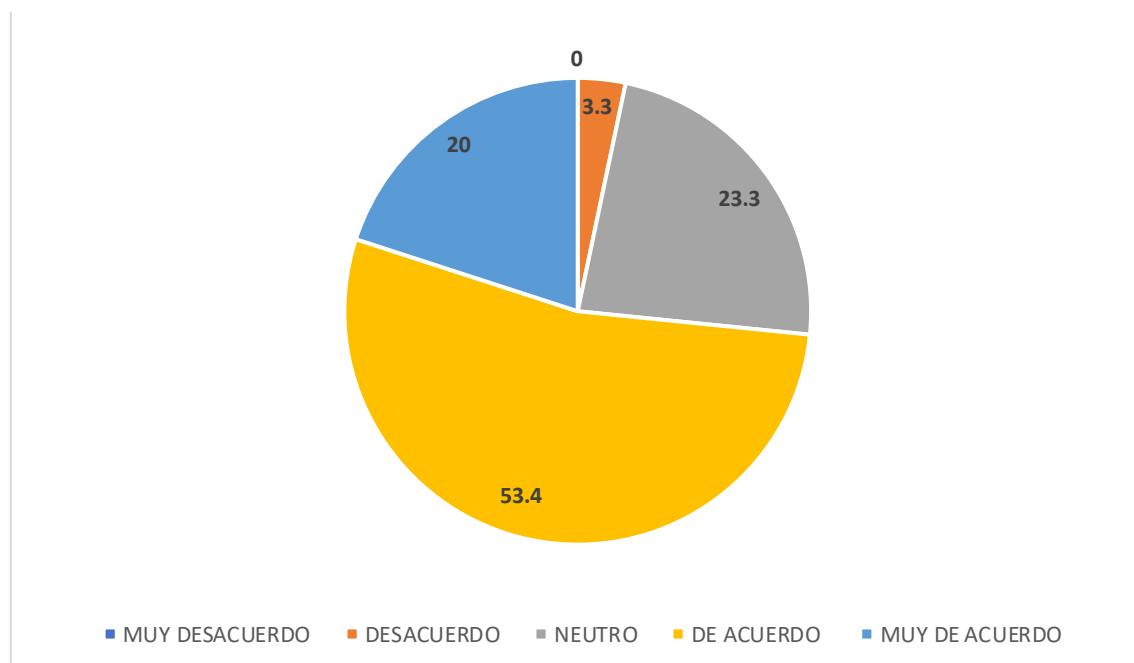
¿Los directivos de la empresa te orientan adecuadamente para el cumplimiento de tu trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	0	00	00	00
	DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	NEUTRO	7	23,3	23,3	26,6
	DE ACUERDO	16	53,4	53,4	80
	MUY DE ACUERDO	6	20	20	100
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 22.

¿Los directivos de la empresa te orientan adecuadamente para el cumplimiento de tu trabajo?



Nota: Elaboración propia

El 53,4% de la población encuestada respondió estar de acuerdo con que los directivos de la empresa los orientan adecuadamente para el cumplimiento de

su trabajo, y el 20% dijo estar muy de acuerdo; mientras que, el 23,3% prefiere expresar su neutralidad. También aparece el 3,3% que asegura estar en desacuerdo.

Tabla 23.

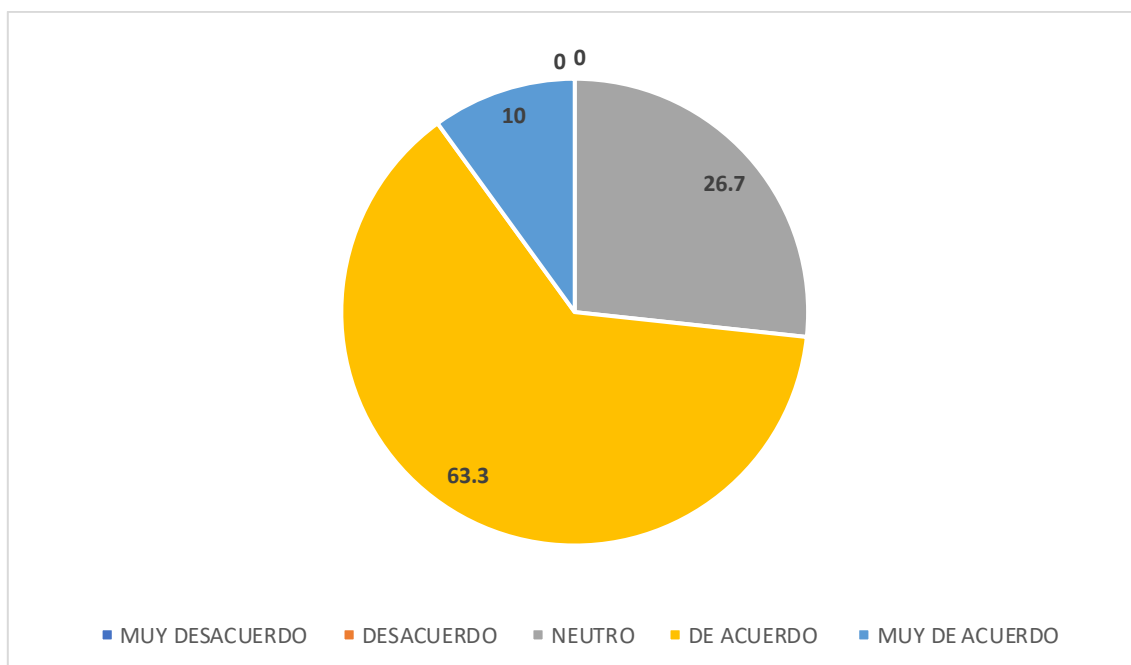
¿Los directivos muestran habilidades comunicativas al momento de dar a conocer las disposiciones para el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	0	00	00	00
	DESACUERDO	0	00	00	00
	NEUTRO	8	26,7	26,7	26,7
	DE ACUERDO	19	63,3	63,3	90
	MUY DE ACUERDO	3	10	10	100
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 23.

¿Los directivos muestran habilidades comunicativas al momento de dar a conocer las disposiciones para el trabajo?



Nota: Elaboración propia

El resultado indica que el 63,3% está de acuerdo con que los directivos muestran habilidades comunicativas al momento de dar a conocer las disposiciones para el trabajo, y el 10% responde estar muy de acuerdo. Por otra parte, el 26,7% prefieren no responder y mantenerse neutrales.

Tabla 24.

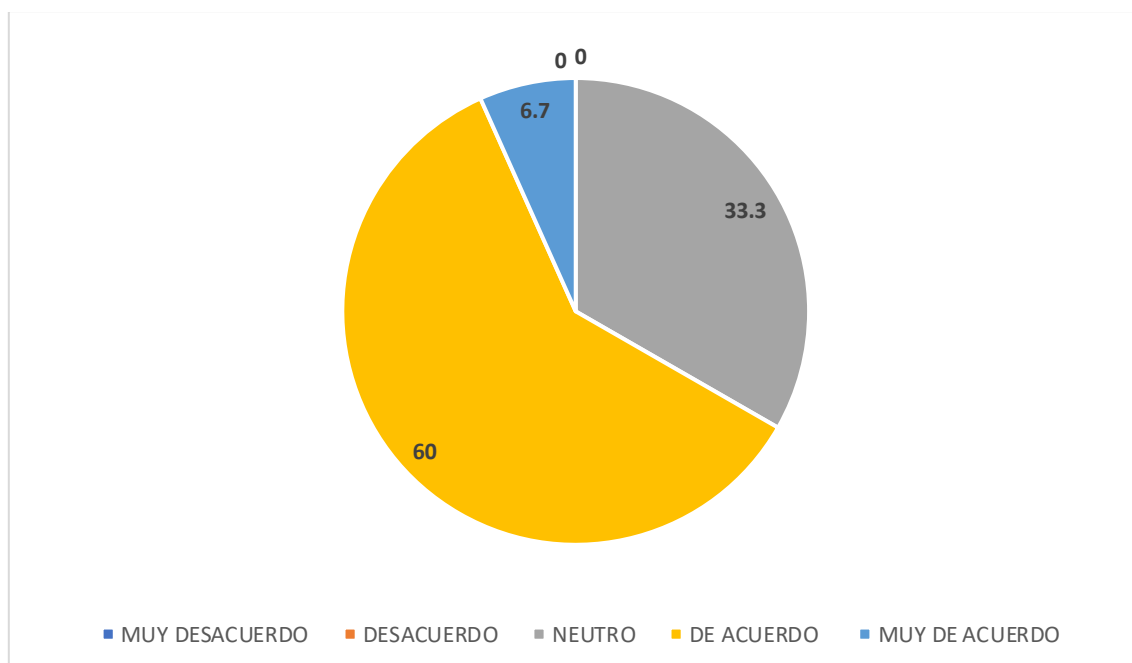
¿Participa en actividades de capacitación en relación a su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	0	00	00	00
	DESACUERDO	0	00	00	00
	NEUTRO	10	33,3	33,3	33,3
	DE ACUERDO	18	60	60	93,3
	MUY DE ACUERDO	2	6,7	6,7	100
	Total	30	100	100	

Nota: Elaboración propia

Figura 24.

¿Participa en actividades de capacitación en relación a su trabajo?



Nota: Elaboración propia

A la pregunta, realizada a los colaboradores, si participa en actividades de capacitación en relación a su trabajo el 60% responde que está de acuerdo, mientras que el 6,7% afirma estar muy de acuerdo. También, se tiene el resultado de quienes responden neutro, con el 33,3%.

Tabla 25.

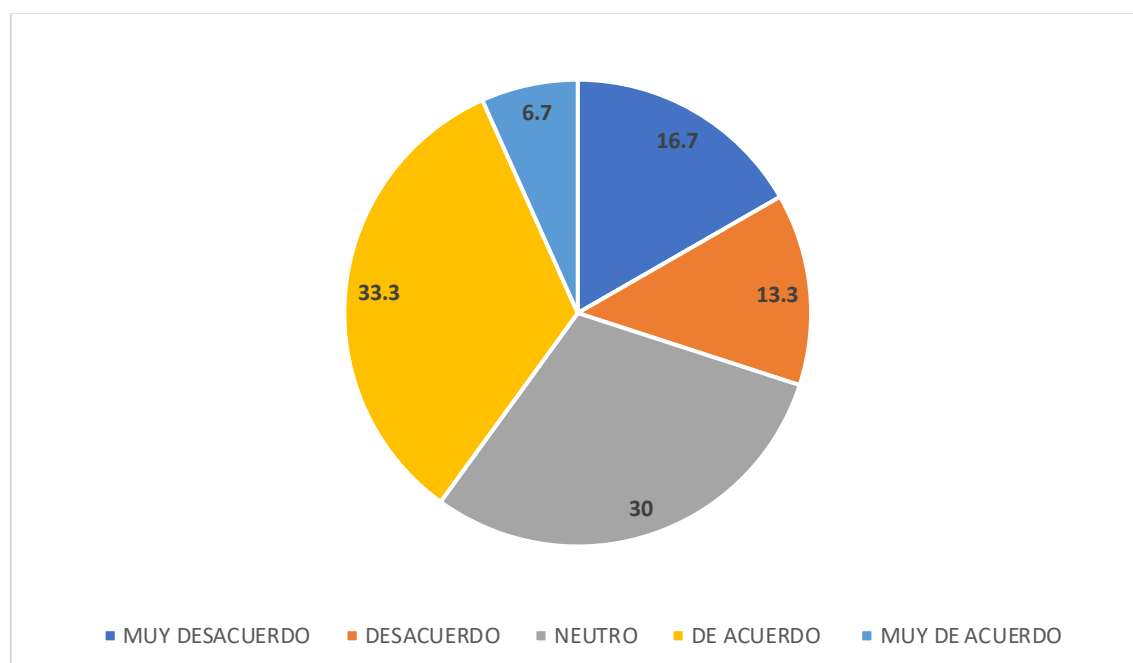
¿En los momentos de descanso le gusta distraerse con juegos junto a sus compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESACUERDO	5	16,7	16,7	16,7
	DESACUERDO	4	13,3	13,3	30
	NEUTRO	9	30	30	60
	DE ACUERDO	10	33,3	33,3	93,3
	MUY DE ACUERDO	2	6,7	6,7	100
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 25.

¿En los momentos de descanso le gusta distraerse con juegos junto a sus compañeros?



Nota: Elaboración propia

El resultado muestra que el 33% está de acuerdo en cuanto a que en los momentos de descanso le gusta distraerse con juegos junto a sus compañeros, existiendo un porcentaje cercano que es del 30%, correspondiente a quienes se mantienen neutrales. Luego aparece el 16,7% que dice estar muy en desacuerdo; mientras que, el 13,3% asegura estar en desacuerdo. Finalmente, el 6,7% pertenece a quienes respondieron estar muy de acuerdo.

Tabla 26.

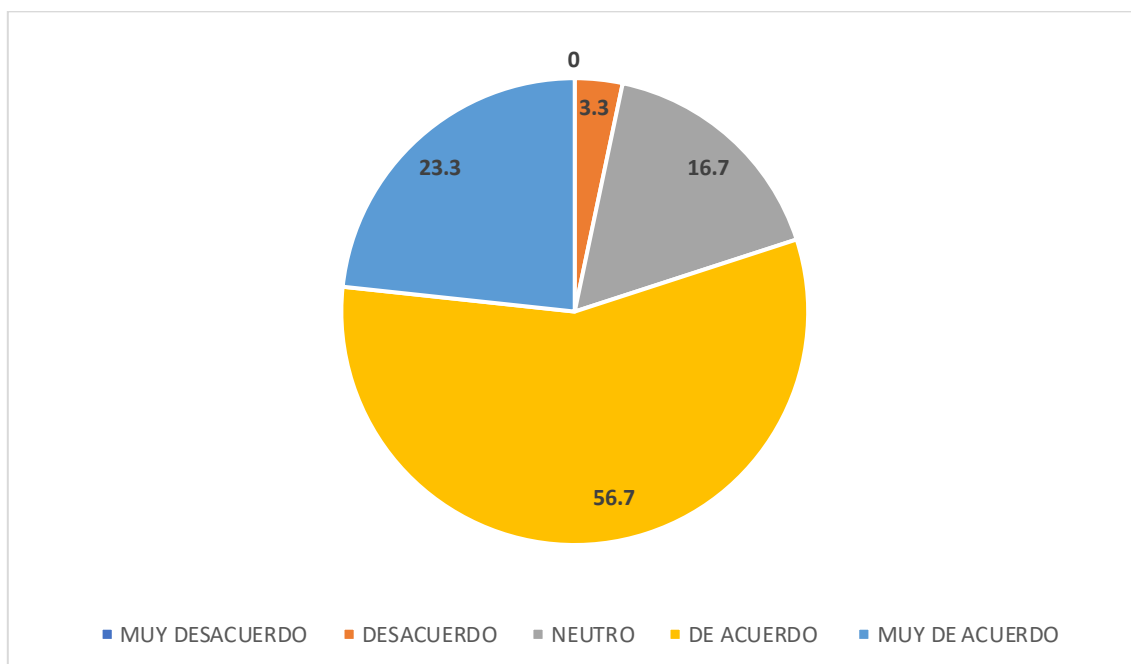
¿Realiza su trabajo con entusiasmo para tener alguna oportunidad de promoción en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	0	00	00	00
	DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	NEUTRO	5	16,7	16,7	20
	DE ACUERDO	17	56,7	56,7	76,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	23,3	23,3	100
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 26.

¿Realiza su trabajo con entusiasmo para tener alguna oportunidad de promoción en la empresa?



Nota: Elaboración propia

A la pregunta si realiza su trabajo con entusiasmo para tener oportunidad de promoción en la empresa, el 56,7% responde que está de acuerdo, y el 23,3% dice estar muy de acuerdo. El grupo del 16,7% corresponde a neutro, y el 3,3% son quienes manifestaron estar en desacuerdo.

4.2 Discusión de Resultados

La investigación analizó el clima organizacional y factores claves para el buen desempeño laboral de las empresas – Estudio caso de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE EIRL, 2021, planteándose como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021. Para tal fin, se aplicó una encuesta a 30 trabajadores de la organización. Ocho de ellos, personal administrativo que tiene vínculo laboral con la empresa y 22 colaboradores de campo que realizan labor directriz y operarios con no menos de tres meses de contrato.

El estudio basó sus resultados en tres teorías de la administración: la Teoría del Comportamiento para la variable clima organizacional, y las teorías del Enfoque Humanista y Escuela Conductista, para la variable desempeño laboral. En cuanto a la primera, Polanco (2020) explica que las organizaciones la utilizan para motivar al personal con miras a lograr un mejor ambiente laboral y una mayor competitividad, siendo necesario que los directivos estudien a sus subordinados de manera individual para conocer cuáles son sus motivaciones, necesidades y su comportamiento. Busca la satisfacción de las personas y la solución de los problemas permitiendo la participación de su recurso humano, lo que le es posible al haber recibido influencia significativa de las ciencias conductuales, y de la psicología organizacional. Las principales teorías motivacionales son la Teoría de los dos factores de Herzberg, Jerarquía de las necesidades de Maslow y la Teoría X, Teoría Y.

De otro lado, Polanco (2020) manifiesta que el Enfoque Humanista, es lo contrario a la Teoría del Comportamiento, pues excluye el interés por las necesidades de las personas, y predomina su atención en el manejo de la máquina y en el puesto de trabajo, en la organización formal y en que, los principios de la administración son prioritarios. Entre tanto, la Escuela conductista tiene un carácter similar a la Teoría del Comportamiento; por cuanto, luego del fracaso de la escuela clásica de no haber logrado armonía laboral, ni eficiencia deseada en la producción, se orienta a analizar el comportamiento de las personas de manera individual, teniendo en cuenta que la motivación mejora

la productividad de la empresa. También ha sido influenciada por las áreas de la psicología y la sociología.

En cuanto al objetivo general, según la tabla de contrastación de nuestra hipótesis general, se establece que el valor $-p$ (0.008) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que, existe relación directa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa constructora E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021. Esto coincide con Rojas (2018) quien manifiesta que la relación entre clima laboral y desempeño laboral es altamente positiva en la marcha institucional, ya que es potestad del líder y del ambiente de trabajo generar las mejores condiciones de trabajo, a fin de alcanzar una mejor productividad y optimización de los servicios, por parte de los colaboradores de la empresa.

Para determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L. ha sido importante establecer: la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de la empresa, la relación que existe entre la supervisión y el desempeño laboral del personal de la empresa y la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal de la empresa.

En lo que refiere a la **relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L.**, la realización personal se entiende como la necesidad básica de los seres humanos que, una vez satisfecha, experimenta el bienestar, la armonía y la felicidad; con lo que, se acrecienta su autoestima. Mientras va alcanzando la satisfacción de deseos básico, el ser humano, desarrolla necesidades y deseos más elevados, señala Maslow (1943). Los resultados obtenidos indicaron que existe relación directa entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L.E.

El 43.3% (Tabla 4) de los trabajadores consultados están de acuerdo con la oportunidad que les brinda la empresa para su **autorrealización** personal y

profesional, aunque en ese mismo porcentaje están quienes optaron por no negar ni afirmar lo que se preguntó. Entre tanto, el 13,4% expresó estar muy de acuerdo con las posibilidades que otorga la organización, lo que nos lleva a determinar que el sentido de lo positivo, prevalece. Se puede decir que, según lo que señala Palma (2004) el poder utilizar plenamente las habilidades, las capacidades y la creatividad, por parte de los trabajadores, se cumple.

Los resultados obtenidos indican que el 53,3% (Tabla 5) expresa estar de acuerdo con el **reconocimiento** que hace la empresa por el esfuerzo desplegado de los trabajadores, y un 6,7% que se manifiesta en el sentido de lo positivo, al responder que están muy de acuerdo. Sin embargo, hay un notorio 40% que prefiere mantenerse neutro respecto a la pregunta. En este caso, para Pinto (2015) debe existir una métrica de evaluación para determinar con precisión los niveles de satisfacción sobre esta dimensión, además de ser una práctica constante; siendo que, los jefes no los felicitan cuando realizan bien su trabajo.

Respecto a la **filiación** entre jefes y subordinados, el resultado indica un acercamiento del porcentaje de personas que expresan estar de acuerdo con la percepción de acercamiento (50%) (Tabla 6) y quienes optan por no afirmar ni descartar lo que sucede en el aspecto consultado; lo que difiere con los datos obtenidos por Pinto (2015) ya que existe una opinión positiva del 90% que afirma la colaboración mutua entre departamentos, las relaciones de compañerismo y la existencia de confianza en el trabajo.

El resultado manifiesta que el 70% (Tabla 7) está de acuerdo con las condiciones de **seguridad** que brinda la empresa, y en ese mismo sentido lo refleja el 16,7% de los trabajadores encuestados, quienes dicen estar muy de acuerdo. Esta percepción, tiene que ver con lo que afirma Palma (2004) sobre las necesidades de protección y de seguridad, que en el aspecto laboral son la seguridad laboral, estabilidad laboral, seguridad social y salario superior al mínimo.

El resultado indica que el 53,3% (Tabla 8) dice estar de acuerdo con el sueldo que perciben para cubrir las necesidades **fisiológicas** de sus familias; mientras que para Pinto (2015) la remuneración de los trabajadores no es del todo positiva, ya que los resultados de su investigación revelan que el 62% de los trabajadores tienen la percepción de que en CAFESA no son pagados salarios justos, y muestran un grado de “en desacuerdo” o “muy desacuerdo” con respecto a la existencia de incentivos económicos, asociados al buen desempeño, lo que devela que en términos generales los trabajadores sienten que no hay justicia salarial por las labores que desempeñan dentro de la organización.

Relación que existe entre la supervisión y el desempeño laboral del personal de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021.

El factor supervisión implica la acción de poder controlar, inspeccionar un trabajo o un tipo de actividad la cual es ejercida por un profesional superior y altamente capacitado para esa labor. La supervisión se da dentro de un esquema organizativo, así como los empleados de una cierta área debe rendir cuentas al superior, éste tiene que presentar los informes a un gerente general, dice Palma (2004). Como parte de la dimensión supervisión, encontramos el indicador rendición de cuentas, que consiste en informar a sus superiores sobre el uso de los bienes y el trabajo realizado, con la finalidad de evidenciar los resultados que se obtienen, y la transparencia con la que se realiza la labor.

Al analizar los resultados, encontramos que el 50% de las personas consultadas están de acuerdo con la definición del procedimiento y parámetros para la **rendición de cuentas**, de lo que se dispone en la labor; mientras que Ríos (2019) en su investigación obtiene una cifra del 13% como favorable para un buen clima laboral. Entre ambos estudios se evidencia una notable diferencia entre lo neutral y el término medio; respectivamente. En el primero se obtiene un 23%, y el segundo un 72 por ciento.

Al analizar la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal de la empresa de construcción E&V D'

PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021, se determinó que existe una tendencia favorable por parte de los trabajadores hacia la organización, por los elementos materiales, económicos, psicológicos y sociales que brinda para su buen desempeño laboral; en contraste a los resultados obtenidos por Ríos (2019) en cuya investigación obtiene una cifra favorable del 16%; imperando la respuesta media con el 66%, habiendo alcanzado enunciados como “Los compañeros de trabajo cooperan entre sí”, “Los objetivos de trabajo son retadores”, “Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad”.

Respecto a las **condiciones materiales y las condiciones económicas**, el 50% de la población encuestada está de acuerdo con lo que la empresa les otorga para la realización de su trabajo; teniendo un resultado similar (56,7%) del personal consultado que sienten **condiciones psicológicas** favorables que contribuyen a su paz mental. Lo mismo ocurre con las **condiciones sociales**, pues un significativo 60% manifiesta estar de acuerdo con la existencia de algún tipo de incentivo por el trabajo bien hecho. Sin embargo, existe una notable aproximación entre el 25 y 30% que responde de manera neutral, al preguntárseles por lo mismo.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021; pues mientras mejor es la percepción que se tiene sobre el clima organizacional en la empresa, mayor es el desempeño laboral de los colaboradores.

Se cumple que, un mejor ambiente laboral permite una mayor competitividad, tal como lo establece la Teoría del comportamiento.

- 5.2. Existe relación directa entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021; pues mientras mejor es la percepción de autorrealización, reconocimiento, filiación, seguridad y satisfacción de necesidades fisiológicas, mayor es el desempeño laboral de los colaboradores.

Se cumple el concepto de clima organizacional en cuanto a que al ser positivo no habrá obstáculos en el cumplimiento de las tareas.

- 5.3. Existe relación directa entre la supervisión y el desempeño laboral del personal de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021; pues el rendimiento y el comportamiento dentro del trabajo, dependen de la precisión de directivas y el control, a fin de generar transparencia en el uso de recursos y ejecución de actividades.

- 5.4. Existe relación directa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L., 2021; pues mientras mejor es la percepción sobre el otorgamiento de condiciones materiales, económicas, psicológicas y sociales, mayor es el desempeño laboral de los colaboradores.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ La empresa constructora E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L, debe implementar capacitaciones para sus directivos, en el mejoramiento de habilidades comunicativas con sus subordinados, a fin de hacer comprensivo el mensaje de compromiso, trabajo en equipo y responsabilidad, para seguir impulsando el crecimiento institucional donde las tareas sean realizadas con mayor eficiencia dentro de un buen clima organizacional.
- ✓ La empresa constructora E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L, debe darle mayor importancia al reconocimiento de los logros que obtienen sus trabajadores, tanto personales como profesionales, estableciendo un sistema de incentivos para aumentar la motivación, fomentar un estilo de liderazgo participativo con decisión final del jefe de área o del gerente, dejando claro la importancia de todos en la conducción de la organización.
- ✓ La empresa constructora E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L, a través de sus directivos, debe orientar a su personal administrativo y de campo en materia legal y deontológica, para que las tareas sean realizadas de acuerdo a las normas establecidas y rendir cuentas de lo que se encomienda, en forma transparente.
- ✓ La empresa constructora E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L, debe realizar un plan de sostenibilidad para la realización de capacitaciones al personal administrativo y de ejecución de obras para así aumentar y mejorar sus habilidades, actitudes y conocimientos, ya que eso genera una evolución profesional del trabajador y así también un compromiso de superación con la empresa.

VII. REFERENCIAS

Chirinos, Y. V., Martínez, C. Y. y Meriño, V. H. (2016). El emprendimiento sostenible como generador de conocimiento en las pymes. En Meriño Córdoba V. H.; Chirinos Araque, Y. del V.; Camejo López L. y Martínez de Meriño C. Y. (comps.). Gestión del conocimiento: perspectiva multidisciplinaria (vol. 1, pp. 36-8). Coro, Venezuela: Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero.

Díaz, F.J. y Carrasco M.E. (2018) "*Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo*", Los ángeles, Chile. (Tesis de licenciatura de la Universidad de Concepción, Chile) Repositorio UdeC:

Díaz (2020) "*Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la sede central (Chiclayo) del Ministerio Público del distrito fiscal de Lambayeque*". (Tesis de maestría de la Universidad San Martín de Porres). Repositorio USMP: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/7372>.

Domínguez, L. R., Ramírez, A.F., García, A. Localización: Revista Nacional de Administración, ISSN-e 1659-4932, ISSN 1659-4908, Vol. 4, N^o. 1, 2013, págs. 59-70.

Fajardo (2021) en su investigación "*Programa de formación en competencias de los colaboradores y su influencia en el clima laboral en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019*". (Tesis de maestría de la Universidad San Martín de Porres). Repositorio USMP: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8384>.

Faria, M. F. (2000). Desarrollo organizacional: Enfoque integral. México: Limusa

Feria Avila, H. Blanco Gómez, M. R. y Valledor Estevill, R. F. (2019). La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica. Las

Tunas, Editorial Académica Universitaria (Edacun). Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/udch/151739?>.

García, M. (2009) Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. Cuadernos de Administración, Universidad del Valle, No. 42, jul - dic 2009.

Hernández, R., Fernández C. y Baptista M. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Meriño, V. H.; Chirinos, Y. y Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. Revista EAN, 84, (pp 43 - 61). DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>.

Mino (2014) en su investigación "*Clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*". (Tesis de licenciatura de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo). Repositorio UCSTM: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/108>

Pastor, A.P. (2017) "*Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos- lima*". (Tesis de licenciatura de la Universidad San Ignacio de Loyola). Repositorio USIL: <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/3466>

Peña, M., Díaz, M., & Carrillo, A. (2013). Relación de Factores en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Pequeña Empresa de la Industria Metal – Mecánica. Revista Internacional de Administración & Finanzas, 6(3), 115-128.

Pinto (2015), "*Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la Compañía Costarricense del Café S.A (CAFESA)*". (Tesis de maestría de la Universidad de Costa Rica). Repositorio: <https://hdl.handle.net/10669/27895>.

Polanco, Y. J. Santos, P. y Cruz, G. A. D. L. (2020). Teoría y estructura organizacional. Universidad Abierta para Adultos (UAPA). Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/udch/175883?>.

Ríos (2019) en su investigación “Estudio caso organizacional: programa de intervención del clima laboral en el área de operaciones de una empresa privada- Chiclayo”. (Tesis de licenciatura de la Universidad San Martín de Porres). Repositorio USMP: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5437>

Robbins, Stephen P. Y Judge, Timothy A. (2009) Comportamiento organizacional. Decimotercera edición 752 Pearson Educación, México S.A. de C.V.

Rojas (2018), “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo 2018”. (Tesis de licenciatura de la Universidad San Martín de Porres. Repositorio: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/3995>.

Sierra, R. (2007). Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios. Madrid: Thomson Editores Spain Paraninfo S.A.

ANEXOS

ANEXO 1: Declaratoria de autenticidad del autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo, Evelyn Fabiola Dávila Medina, adscrito en la escuela profesional de **Administración y Finanzas**, de la Universidad Particular de Chiclayo, identificada con D.N.I. N°71949366, con la tesis “El clima organizacional y factores claves para el buen desempeño laboral de las empresas – Estudio caso de la empresa de construcción E&V D’ PESAN DEL NORTE EIRL, 2021” de la ciudad de Chiclayo.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes requeridas. Por tanto, la tesis no contiene plagio total ni parcial.
- 3) La tesis no a sido publicada ni presentada anteriormente por quien suscribe para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados o copiados. Por tanto, los resultados presentados en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

En caso de detectarse la falla de fraude, plagio (información, auto plagio, o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de tal accionar se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Pimentel, enero del 2023.



Evelyn Fabiola Dávila Medina

D.N.I. N°71949366

ANEXO 2: Declaratoria de autenticidad del asesor



ACTA DE CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Luis Orlando Morante Adrianzén**, docente de la Facultad de Comunicación Empresa y Negocios 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 presentado por la bachiller: **EVELYN FABIOLA DAVILA MEDINA**.

Titulado: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y FACTORES CLAVES PARA EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL DE LAS EMPRESAS: ESTUDIO CASO DE LA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN E&V D' PESAN DEL NORTE EIRL, 2021"**
Elaborado por la estudiante. **EVELYN FABIOLA DAVILA MEDINA**, Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **17%** 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, 14 de junio del 2023

A handwritten signature in blue ink, reading "Luis Orlando Morante Adrianzén", is written over a horizontal dashed line.

Mg. Econ. Luis Orlando Morante Adrianzén
Docente FACEN
DNI N° 16622334

ANEXO 3: Autorización de la empresa para la captura de Datos

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”



E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L.

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE
INDEPENDENCIA"

CONSTANCIA

Es grato dirigirme a usted y expresarle mi cordial saludo, siendo el gerente de la empresa E&V D' PESAN DEL NORTE, el ing. Peter James Estela Sánchez, hacer referencia a la solicitud de **Validación de instrumentos de Investigación** se le comunica que, la Srta. EVELYN FABIOLA DAVILA MEDINA, Bachiller de la carrera Profesional de Administración y Finanzas, Facultad de la Escuela de Comunicación Empresa y Negocios de la Universidad Particular de Chiclayo, identificada con DNI 71949366 y con código Universitario 201410192, su solicitud ha sido **ACEPTADA** para la aplicación del instrumento de recolección de datos (ENCUESTA), que corresponde a la investigación **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y FACTORES CLAVES PARA EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL DE LAS EMPRESAS: ESTUDIO CASO DE LA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN E&V D' PESAN DEL NORTE EIRL, 2021**", para así obtener el título de Licenciada en Administración y Finanzas.

Chiclayo, 27 de Julio del 2022

Atentamente,

E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L.

Peter James Estela Sánchez
GERENTE GENERAL

ANEXO 4: Consentimiento Informado

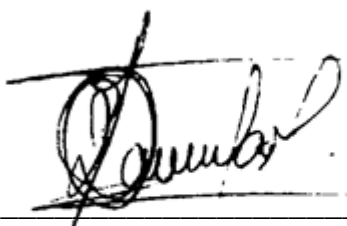
CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente informe de Tesis, titulado “El Clima Organizacional y Factores claves para el buen desempeño laboral de las empresas: estudio caso de la Empresa de construcción E&V D’ PESAN DEL NORTE EIRL, 2021”, cuenta con el respaldo de la Universidad Particular de Chiclayo, busca determinar la relación entre ambas variables de estudio. Será de beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo. Su participación consistirá en responder una ENCUESTA 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 a contestar con toda honestidad la presente encuesta.

Muy agradecida.

Chiclayo, Julio de 2022



Bach. Dávila Medina Evelyn F.

ANEXO 5: Instrumento

Cuestionario

Estimado trabajador le saluda cordialmente la srta. Evelyn Dávila, estudiante de la carrera de administración y finanzas de la Universidad Particular de Chiclayo, cuyo fin es el de presentarles un cuestionario para determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de la empresa E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L.

Se le agradece la colaboración con sus respuestas, las mismas que serán conservadas en el anonimato. Donde:

- (1) Totalmente desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Neutral
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo.

Variable independiente: Clima organizacional

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Tengo oportunidad de realizarme personal y profesionalmente?					
2	¿Mi esfuerzo es reconocido por la empresa?					
3	¿Percibo una afiliación sólida entre jefes y empleados?					
4	¿Existen condiciones de seguridad en el desarrollo del trabajo?					
5	¿Lo que recibo en la empresa me permite cubrir las necesidades fisiológicas de mi familia?					
6	¿Está definido el procedimiento y parámetros para la rendición de cuentas del trabajo realizado?					
7	¿Me brindan los elementos materiales suficientes para la realización de mi trabajo?					
8	¿La economía de la empresa te da tranquilidad para tu permanencia laboral?					
9	¿Sientes que las decisiones y actuación de los directivos contribuyen a tu paz mental?					

Variable dependiente: Desempeño laboral

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿En esta empresa existe algún tipo de incentivo por el trabajo bien hecho?					
2	¿El trabajo realizado es bien recompensado?					
3	¿Se siente reconocido cuando cumple las tareas encomendadas?					
4	¿La remuneración que recibe compensa el esfuerzo que realiza?					
5	¿Se adecua a los valores éticos que dispone la empresa en la realización de su trabajo?					
6	¿Tiene una conducta adecuada en su trabajo para la protección del medioambiente?					
7	¿Considera que sus actitudes facilitan una buena relación con la comunidad donde funciona la empresa?					
8	¿Las relaciones con sus compañeros le producen hacer su trabajo con empeño?					
9	¿Las disposiciones de sus jefes son coherentes y le permiten entenderlas sin dificultad?					
10	¿Los directivos de la empresa te orientan adecuadamente para el cumplimiento de tu trabajo?					
11	¿Los directivos muestran habilidades comunicativas al momento de dar a conocer las disposiciones para el trabajo?					
12	¿Participa en actividades de capacitación en relación a su trabajo?					
13	¿En los momentos de descanso le gusta distraerse con juegos junto a sus compañeros?					
14	¿Realiza su trabajo con entusiasmo para tener alguna oportunidad de promoción en la empresa?					

ANEXO 6: Juicio de Expertos



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto : Elera Vilela Luis Alberto
- 1.2. Cargo : Contratado
- 1.3. Institución o Centro Laboral : Universidad Particular de Chiclayo
- 1.4. Nombre del Instrumento : Encuesta - Cuestionario
- 1.5. Título de la Investigación : “El Clima Organizacional Y Factores Claves Para El Buen Desempeño Laboral De Las Empresas – Estudio Caso De La Empresa De Construcción E&V D’ Pesan Del Norte E.I.R.L., 2021.”
- 1.6. Tipo de Investigación : Cuantitativa
- 1.7. Autor : BACH. Dávila Medina Evelyn Fabiola

II. ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00 – 20 %	REGULAR 21 – 40 %	BUENO 41 – 60 %	MUY BUENO 61 – 80 %	EXCELENTE 81 – 100 %
CLARIDAD	Está expresado con un lenguaje apropiado.			X		
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los sistemas educativos.				X	
ORGANIZACIÓN	Se denota organización lógica.				X	
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.			X		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la administración y educación.				X	
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico – científicos.				X	
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Responde a los propósitos de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.			X		
PROMEDIO						

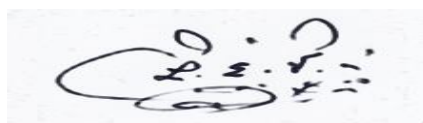
III. PROMEDIO DE VALORACION

80%

IV. OPINION DE APLICABILIDAD

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

Chiclayo, octubre de 2022



DNI. N° 16538660

Teléfono N° 979-634 447



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS

V. DATOS GENERALES

- 5.1. Apellidos y Nombres del Experto : Sánchez Vásquez Julio César
D.N.I. N° 16403040
- 5.2. Cargo : Contratado
- 5.3. Institución o Centro Laboral : Emp. JS CONTADORES Y
AUDITORES S.A.C.
- 5.4. Nombre del Instrumento : Encuesta - Cuestionario
- 5.5. Título de la Investigación : “El Clima Organizacional Y Factores
Claves Para El Buen Desempeño Laboral De Las Empresas – Estudio
Caso De La Empresa De Construcción E&V D’ Pesan Del Norte
E.I.R.L., 2021.”
- 5.6. Tipo de Investigación : Cuantitativa
- 5.7. Autor : Bach. Dávila Medina Evelyn Fabiola

I. 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.

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	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable a su Investigación: “El Clima Organizacional y Factores Claves Para el Buen Desempeño Laboral De Las Empresas – Estudio Caso De La Empresa De Construcción E&V D’ Pesan Del Norte E.I.R.L., 2021.”

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92

CHICLAYO, 08 de enero 2024

JS CONTADORES & AUDITORES SAC



Mag. CPC JULIO C. SANCHEZ VASQUEZ

DNI. N° 16403040

Teléfono N° 979067888

ANEXO 7: Confiabilidad

Análisis de Alfa Cronbach

Tabla 10

Fiabilidad del cuestionario Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.815	30

Tabla 11

Fiabilidad del cuestionario desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.815	30

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

ANEXO 8: Matriz de Consistencia

El clima organizacional y factores claves para el buen desempeño laboral de las empresas – Estudio caso de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE EIRL, Año 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>1.- Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa constructora E&V D' PESAN DEL NORTE EIRL-2021?</p> <p>2.- Problemas específicos</p> <p>2.1. ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L.?</p> <p>2.2. ¿Cuál es la relación que existe entre la supervisión y el desempeño laboral del personal de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L.?</p>	<p>1.- Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el <u>desempeño laboral</u> de los trabajadores de la empresa constructora E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L-2021.</p> <p>2.- Objetivos específicos</p> <p>2.1. Determinar la relación que existe entre la realización personal y el <u>desempeño laboral</u> del personal de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L.</p> <p>2.2. Determinar la relación que existe entre la supervisión y el <u>desempeño laboral</u> del personal de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L.</p>	<p>Hipótesis</p> <p>H1: Existe relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L-2021.</p> <p>H0: No existe relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L-2021.</p>	<p>Clima organizacional</p>	<p>Realización personal</p> <p>Supervisión</p> <p>Condición laboral</p>	<p>Autorrealización</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Afiliación</p> <p>Seguridad</p> <p>Fisiología</p> <p>Rendición de cuentas</p> <p>Elementos psicológicos</p> <p>Elementos materiales</p> <p>Elementos económicos</p> <p>Incentivos</p> <p>Recompensas</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Remuneraciones</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Diseño No experimental,</p> <p>Población 108 trabajadores</p> <p>Muestra 30 trabajadores</p> <p>Muestreo: Probabilístico</p>
			Desempeño laboral	Motivación		

<p>2.3. ¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L.?</p>	<p>2.3. Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y el <u>desempeño laboral</u> del personal de la empresa de construcción E&V D' PESAN DEL NORTE E.I.R.L.</p>			<p>Responsabilidad</p>	<p>Valores éticos Protección del medioambiente Relación con la comunidad</p>	<p>aleatorio simple</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Métodos de análisis Los datos recopilados serán procesados y analizados de acuerdo a las unidades de análisis de las variables con el programa IBM SPSS.</p>
				<p>Liderazgo y trabajo en equipo</p>	<p>Relación de trabajo Coherencia Orientación Comunicación</p>	
				<p>Formación y desarrollo profesional</p>	<p>Oportunidades de capacitación Oportunidades lúdicas Oportunidades de promoción</p>	

ANEXO 9: Matriz de Operacionalización

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente: Clima organizacional	En cuanto al concepto de Clima Organizacional, Soto (2018) afirma que existe una diferencia entre clima organizacional y un clima laboral, en su artículo “Qué es el clima organizacional” nos dice que, la empresa busca constantemente mejorar sus procesos productivos, en dónde el clima organizacional juega un papel muy importante, ya que el clima en las organizaciones se basa en las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa comprendiendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades.	Realización personal Supervisión Condición laboral	Autorrealización Reconocimiento Afiliación Seguridad Fisiología Rendición de cuentas Elementos materiales Elementos económicos Elementos psicológicos Elementos sociales

Variable Dependiente: Desempeño Laboral	En cuanto al desempeño laboral, Palma et al (2014) citados en (Pastor, 2017) definen el desempeño laboral como “el desenvolvimiento personal que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual está ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo en el cumplimiento de sus tareas encomendadas para el alcance de los objetivos propuestos y consecuente al éxito de la empresa”.	Motivación	Incentivos Recompensas Reconocimiento Remuneraciones
--	--	------------	---
