

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DELOSI S.A EN LA CIUDAD DE
CAJAMARCA, 2022**

Para optar el Grado Académico de
MAESTRO EN CIENCIAS
MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

Presentada por:
Bachiller: **JAZMIN NATALI BECERRA PÉREZ**

Asesor:
Dr. **VÍCTOR HUGO DELGADO CÉSPEDES**

Cajamarca, Perú

2023

COPYRIGHT© 2023 by
JAZMIN NATALI BECERRA PÉREZ
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DELOSI S.A EN LA CIUDAD DE
CAJAMARCA, 2022**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

Presentada por:

Bachiller: JAZMIN NATALI BECERRA PÉREZ

JURADO EVALUADOR

Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes
Asesor

Dr. Marco Antonio Pajares Arana
Jurado Evaluador

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado evaluador

Dr. Edwin Horacio Fernández Rodríguez
Jurado evaluador

Cajamarca, Perú

2023



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

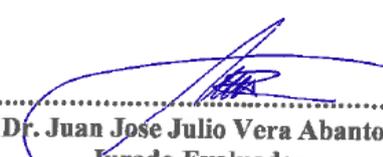
Siendo las *10.00* horas del día 01 de agosto de dos mil veintitrés, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. MARCO ANTONIO PAJARES ARANA**, **Dr. JUAN JOSE JULIO VERA ABANTO**, **Dr. EDWIN HORACIO FERNANDEZ RODRIGUEZ**, y en calidad de Asesor el **Dr. VICTOR HUGO DELGADO CESPEDES**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE LOSI S.A EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2022**; presentada por la **Bach. en Administración de Empresas BECERRA PÉREZ JAZMIN NATALI**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... *APRO. B.A.P.* con la calificación de *DIECISIETE (EXCELENTE)*... la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Administración de Empresas BECERRA PÉREZ JAZMIN NATALI**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL**.

Siendo las *11.00* horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Victor Hugo Delgado Cespedes
Asesor


.....
Dr. Marco Antonio Pajares Arana
Jurado Evaluador


.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador


.....
Dr. Edwin Horacio Fernández Rodríguez
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A mi familia y a mi novio Abraham, que, con su amor incondicional, ejemplo de esfuerzo y perseverancia me acompañó en este camino.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de posgrado de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Cajamarca, por su entrega profesional, quienes con su orientación académica y metodológica nos encaminó en la culminación de la realización del trabajo de Investigación con fines de titulación.

Epígrafe

“Nada tiene tanto poder para ampliar la mente como la capacidad de investigar de forma sistemática y real todo lo que es susceptible de observación en la vida”

-Frase del emperador romano y filósofo estoico Marco Aurelio-

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
Epígrafe	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1. Contextualización.....	1
1.1.2. Descripción del problema	2
1.1.3. Formulación del Problema.....	3
1.2. Justificación e importancia	4
1.2.1. Justificación Científica.....	4
1.2.2. Justificación técnica – práctica	4
1.2.3. Justificación institucional y personal.....	4
1.3. Delimitación de la investigación.....	5
1.4. Limitaciones	5
1.5. Objetivos	5

1.5.1. Objetivo General	5
1.5.2. Objetivos específicos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Bases Teóricas.....	14
2.3. Marco conceptual	15
2.3.1. Concepto clima Organizacional	15
2.4. Definición de términos básicos	19
CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES	21
3.1. Hipótesis	21
3.1.1. Hipótesis general.....	21
3.1.2. Hipótesis específicas.....	21
3.2. Variables	21
3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis	22
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	24
4.1. Ubicación geográfica	24
4.2. Diseño de la investigación.....	25
4.3. Métodos de la investigación	26
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación	27
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	27
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	28
4.7. Equipos, materiales, insumos.....	29

4.8. Matriz de consistencia metodológica	30
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	32
5.1. Presentación de resultados	32
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	47
5.3. Contrastación de hipótesis	51
5.3.1. Hipótesis general	51
5.3.2. Hipótesis específica (dimensiones del clima organizacional y la variable desempeño laboral).	51
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	56
APÉNDICE	61
ANEXOS.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de operacionalización de las variables.....	22
Tabla 2	Matriz de operacionalización de las variables.....	23
Tabla 3	Matriz de consistencia metodológica.....	30
Tabla 4	Matriz de consistencia metodológica.....	31
Tabla 5	Correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral con sus dimensiones	43
Tabla 6	Resultados de la entrevista realizada a los trabajadores de la empresa Delosi S.A	44
Tabla 7	Resumen de resultados de la encuesta de la página SMG,2022....	46
Tabla 8	Correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral	50
Tabla 9	Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la variable desempeño laboral	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Mapa de ubicación.....	24
Figura 2	Esquema del diseño.....	26
Figura 3	Clima organizacional.....	33
Figura 4	Realización del personal	34
Figura 5	Involucramiento laboral	35
Figura 6	Supervisión laboral.....	36
Figura 7	Comunicación	37
Figura 8	Condiciones laborales.....	38
Figura 9	Desempeño laboral.....	39
Figura 10	Desempeño de tarea.....	40
Figura 11	Desempeño contextual	41
Figura 12	Comportamientos contra productivos	42

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

FONCODES: Fondo de cooperación para el desarrollo social

ISO: Organización Internacional de Normalización.

MBA: Master of Business Administration

MYPE: Micro y pequeña empresa

PYME: Pequeña y mediana empresa

SPSS: Software Estadístico.

GLOSARIO O DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Compromiso del trabajador. Es una obligación respaldada por una promesa o palabra dada.

Conflicto. Es el grado de tolerancia en el que los miembros de la organización, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Eficacia. Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.

Estándares de desempeño. Es importancia de percibir metas implícitas y explícitas.

Identidad. Sentimiento de pertenencia a la organización.

Participación activa. En el proceso de planificación implica involucrar en las decisiones relativas a la planificación hidrológicas no solamente a las partes tradicionales más interesadas sino a una representación más amplia y diversa de los intereses de la sociedad más allá de los requerimientos legales relativos.

Satisfacción del trabajador. La satisfacción del trabajador se puede definir como el sentimiento o la actitud de cada trabajador hacia la organización, la satisfacción aparece cuando las necesidades o expectativas del trabajador se han cumplido y es fundamental para la fidelización.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de la empresa Delosi S.A en la ciudad de Cajamarca, 2022. La investigación según su alcance es correlacional, de diseño no experimental y por su temporalidad transversal, la muestra del estudio está conformada por 30 trabajadores de la empresa; para obtener datos precisos se utilizó la técnica de la encuesta a través de dos cuestionarios validados con índices de confiabilidad excelente, los ítems de ambos cuestionarios se elaboraron a través de la escala de Lickert, como principal resultado; se demuestra que el clima organizacional tiene una relación directa con el desempeño laboral, dicha relación es de grado positiva considerable con un valor del coeficiente de correlación de Spearman de 0.551 y con un nivel de significancia bilateral de 0.002. Adicionalmente, se evidencia que el nivel de la variable clima organizacional es alto con un 64%, al igual que la variable desempeño laboral que los trabajadores presentaron un nivel alto con un 70%, finalmente se muestra que las dimensiones del clima organizacional se relacionan con la variable desempeño laboral en un grado positivo considerable con un valor del coeficiente de correlación de Spearman de 0.558 y con un nivel de significancia bilateral de 0.002.

Palabras clave. Clima organizacional, desempeño laboral

ABSTRACT

The objective of this study is to determine the relationship between organizational climate and work performance of the company Delosi S.A. in the city of Cajamarca, 2022. The research according to its scope is correlational, of non-experimental design and for its transversal temporality, the study sample is made up of 30 workers of the company; to obtain accurate data the survey technique was used through two validated questionnaires with excellent reliability indexes, the items of both questionnaires were elaborated through the Lickert scale, as main result; it is demonstrated that the organizational climate has a direct relationship with work performance, such relationship is of considerable positive degree with a value of Spearman's correlation coefficient of 0.551 and with a bilateral significance level of 0.002. In addition, it is evident that the level of the organizational climate variable is high with 64%, as well as the work performance variable that workers presented a high level with 70%, finally it is shown that the dimensions of the organizational climate are related to the work performance variable to a considerable positive degree with a value of Spearman's correlation coefficient of 0.558 and with a bilateral significance level of 0.002.

Keywords. *Organizational climate, job performance*

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

Cuando se señala al clima organizacional, se hace referencia al ambiente interno de una organización, el cual está ligado a los estilos de dirección, procesos comunicacionales internos y externos, ascendentes y descendentes, estructura organizativa y el ambiente físico donde se desarrolla las labores. La singular cultura de una organización es el producto de todas sus características: Sus integrantes, sus éxitos y sus fracasos. Al margen de las normas y políticas establecidas cada organización desarrolla una personalidad determinada.

A nivel internacional en las organizaciones, el clima organizacional está considerado como un aspecto muy relevante para alcanzar la eficiencia y eficacia organizacional, ya que esta se ve reflejada en el desempeño laboral de los trabajadores. Analizar el clima organizacional permite a las empresas proponer acciones para fortalecer este importante factor y por ende mejorar el desempeño laboral, como sustento del éxito de una empresa y de sus colaboradores internos.

El clima organizacional es un aspecto importante para consolidar el desempeño de los colaboradores internos. En este sentido una encuesta realizada por Aptitus en el Perú, el 81% de los trabajadores encuestados consideró que el ambiente laboral es muy importante para su desempeño, además un 86% afirmó que estarían dispuestos a renunciar a su actual trabajo si tuviera un mal clima laboral. (Diario el Comercio, 2018)

Frente a esta situación menos del 50% de las empresas en el Perú aplica acciones para mejorar el clima organizacional. En los últimos años, el clima dentro de las organizaciones ha cobrado mayor importancia para los trabajadores, hasta el punto de convertirse en unos de los factores que pueden determinar su permanencia en una organización. (Diario Gestión, 2019)

Uno de los problemas existentes dentro de las organizaciones es el clima organizacional, tema que es de mucha preocupación para las organizaciones lo cual puede generar desorden y caos peligrando la institucionalidad de las mismas; además mencionar que dicho tema no se le está dando la debida importancia, pese a lo gravitante que esto significa para el desarrollo de una organización.

1.1.2. Descripción del problema

Para garantizar el desarrollo de una organización es importante estrechar lazos con el cliente interno. En toda empresa existe un propósito, una estructura y una colectividad de personas, con responsabilidades definidas, que actúan juntas para el logro de un objetivo establecido por la organización.

La empresa Delosi S.A – Cajamarca es una institución privada, en la que se observa una alta rotación de personal, cambios de puestos constantes, alto nivel de estrés a causa de los nuevos procedimientos por pandemia COVID-19, poca comunicación entre los colaboradores, lo cual conlleva a un clima organizacional un poco hostil, de presión, que llevará a la inestabilidad y caos de la empresa.

El problema es que, en Delosi S.A, no se le está dando la debida importancia al clima organizacional, y esto afecta directamente en el desempeño laboral de los trabajadores, dicha problemática amerita de una investigación específica, tal como se está planteando para la presente investigación la cual tiene como finalidad aportar para crear un clima organizacional favorable.

En base a la problemática antes mencionada se formula la pregunta de investigación.

1.1.3. Formulación del Problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A en la ciudad de Cajamarca,2022?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel del Clima organizacional de la empresa Delosi S.A en la ciudad de Cajamarca,2022?

¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A en la ciudad de Cajamarca,2022?

¿De qué manera se relacionan las dimensiones del clima organizacional con la variable desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A en la ciudad de Cajamarca,2022?

1.2. Justificación e importancia

1.2.1. Justificación Científica

La investigación va a contribuir al conocimiento sobre el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, además se respalda con el conocimiento teórico y práctico de las variables antes mencionadas, que pueden incentivar a seguir expandiendo el conocimiento en una empresa retail.

El estudio está basado en procesos de investigación científica, tanto el tipo como el diseño de investigación están fundamentados por construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia (Hernández, 2014).

1.2.2. Justificación técnica – práctica

Se justifica desde el punto de vista técnico-práctico, pues se considera que el capital humano es el principal activo dentro de una organización, el cual teniendo un clima organizacional bueno se refleja en desempeño laboral. La investigación, pretende evidenciar los problemas relacionados con el clima organizacional y desempeño laboral que toda empresa posee, y en particular a Delosi SA, y en general porque servirá de modelo y beneficio a las demás organizaciones.

1.2.3. Justificación institucional y personal

Desde el punto de vista institucional el estudio que se formula tiene como finalidad analizar las peculiaridades de la cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en Delosi S.A en la ciudad de Cajamarca, 2022, y una visión general de las organizaciones privadas del Perú. Mediante la formulación de una propuesta de mejora que tenga un impacto positivo sobre clima organizacional y por ende en el desempeño laboral.

Desde el punto de vista del investigador, el estudio que se pretende realizar, aportará en al crecimiento profesional, puesto que permitirá poner en práctica información valiosa adquirida durante los años de estudio en la Universidad Nacional de Cajamarca en calidad de maestrante.

1.3. Delimitación de la investigación

Delimitación espacial. Es presente estudio a realizar será desarrollado en Delosi S.A, en la unidad territorial de Cajamarca.

Delimitación temporal. El periodo de análisis de la investigación en el año 2022.

1.4. Limitaciones

Las limitaciones que se tuvieron en el desarrollo de la investigación fueron las siguientes:

Algunos trabajadores no disponían de mucho tiempo para llenar la encuesta ya que el 80% de ellos estudian y trabajan esto origino un retraso para obtener los resultados de la encuesta.

Sin embargo, se pudo continuar con el estudio aplicando la encuesta, explicando a cada trabajador encuestado de cuál era el motivo que se está realizando la investigación y a pesar de sus molestias presentadas se concluyó con la muestra deseada.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A en la ciudad de Cajamarca,2022.

1.5.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel del clima organizacional de la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca,2022.

Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca,2022.

Determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A en la ciudad de Cajamarca,2022.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Meza (2018), en su tesis de maestría titulada “*Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas*”, cuyo objetivo fue Identificar el nivel en el que se encuentra el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, México y constatar cómo este influye en el desempeño laboral de sus empleados. Su investigación fue de tipo empírico, cuantitativo y transversal, con una muestra de 100 personas. Se utilizó procedimientos de estadística inferencial como la r de Pearson, concluyendo: Que existe una correlación positiva significativa entre ambas variables ($r = .569$, $p = .000$), es decir, tanto mejor sea el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, los trabajadores tendrán un mejor desempeño laboral. Así mismo, señala que el 86% de los empleados percibe un clima organizacional positivo y en cuanto al desempeño laboral, se encontró que más de la mitad percibe un desempeño laboral muy bueno (56.4%) y más de un tercio lo califica como bueno (35.1%)

Santamaría (2020), en su tesis de maestría titulada “*Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.*” tuvo como objetivo Determinar si las dimensiones del clima organizacional inciden en el desempeño laboral de la empresa Datapro S.A. Esta investigación se catalogó como mixto cuantitativo-cualitativo, teniendo un diseño no experimental, transversal y correlacional, con un alcance descriptivo, explicativo y correlacional. Su muestra fue de 106 trabajadores de la empresa Datapro S.A; aplicándoles un cuestionario de 32 preguntas con 4 alternativas de respuesta en escala Likert. Para medir el grado de correlación entre las dos variables se utilizó el estadígrafo RHO de Spearman. Todas las dimensiones de

la variable clima organizacional, generaron un impacto sobre la variable desempeño laboral. Comunicación con un nivel de 0,68 es el más alto, su impacto sobre la variable desempeño laboral. Trabajo en equipo con un nivel de 0,611 impactó en el desarrollo del trabajo, afectó el nivel de producción, de crecimiento colectivo, de poder generar una cultura de mejora permanente. Remuneración con un nivel 0,605, su impacto estuvo directamente en el trabajador. De ahí el nivel de rotación del 20% que tiene la empresa. Es decir, los resultados determinaron que el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.

Banchón y Jordan (2019), en su tesis titulada *“El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la compañía “Renesa S.A” de la ciudad de Guayaquil”*, que su objetivo fue Analizar el clima organizacional a partir del desempeño de los empleados de la Compañía RENESA de la ciudad de Guayaquil y proponer soluciones para mejorar el desempeño de los empleados; la investigación fue de tipo sistemática y empírica, con técnica de encuesta, sobre muestra de 22 trabajadores. En la investigación se concluyó que: Para mejorar el desempeño laboral dentro del modelo de gestión y recursos humanos, se debe otorgar incentivos y celebrar onomásticos, para que de esta forma motivarlos a que sigan realizando con excelencia sus labores. Dentro también de la propuesta, se plantea brindar capacitaciones o talleres para enriquecer los conocimientos de los trabajadores y de esta forma, puedan compartir opiniones o ideas de realizar las tareas en menos tiempo y de manera eficiente.

A nivel nacional

Tuesta (2021), en su tesis de maestría titulada "Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la pastelería Rauletti, Tarapoto – 2020", cuyo objetivo fue: Establecer la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores desarrollo un estudio de tipo básica y diseño no experimental, descriptiva correlacional con una muestra de 30 trabajadores, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios. Obteniendo como resultados el nivel del clima organizacional como 56.67% regular, 23.33% bueno y 20% malo, es decir, que más de la mitad de los colaboradores evalúan su ambiente de trabajo de nivel regular, lo que significa que existen factores como el desarrollo profesional de los trabajadores, que se necesitan mejorar dentro de la empresa. Así mismo, el nivel del desempeño laboral al igual que el clima organizacional fue calificado con un nivel de 56.67% regular, 26.67% bueno y 16.67% malo, es decir, que los trabajadores solo cumplen las tareas encomendadas y no existe proactividad. Las dimensiones del clima organizacional que tienen menor relación con el desempeño laboral son la supervisión y el involucramiento con un Rho Spearman de 0.061 y 0.143 respectivamente. La principal conclusión fue que no existe relación significativa entre las variables. Asimismo, la correlación fue positiva baja (0.236).

Lipa (2020), en su tesis de maestría titulada "*Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa*" cuyo objetivo fue Determinar la relación del clima organizacional y desempeño laboral en la mype voltrailer, Huachipa. El estudio es de enfoque cuantitativo, según su alcance es descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de alcance transeccional. Se precisó como grupo de estudio 85 colabores de la mype, Voltrailer, Huachipa; a ellos, se les aplico la técnica de encuesta, a través dos cuestionarios de escala polinómica de tipo Likert que consta de 5 alternativas de respuesta para ambas variables. Utilizo como estadígrafo de correlación entre variables al RHO de Spearman. Concluyendo: Que existe una correlación positiva considerable entre Clima organizacional y desempeño laboral, con

una $p < 0.05$ y un Rho de Spearman 0.772. En segundo lugar, de acuerdo al estadístico de Rho de Spearman, entre la tolerancia al conflicto y desempeño laboral, se evidencia una correlación positiva donde $p < 0.05$ y un $r = 0.775$. En tercer lugar, entre el apoyo y desempeño laboral se evidencia una correlación positiva donde $p < 0.05$ y un $r = 0.756$. En cuarto lugar, entre riesgos y toma de decisiones y desempeño laboral se evidencia una correlación positiva donde $p < 0.05$ y un $r = 0.695$. En quinto lugar, entre remuneración y desempeño laboral se evidencia una correlación positiva donde $p < 0.05$ y un $r = 0.657$. En sexto lugar, entre responsabilidad individual y desempeño laboral se evidencia una correlación positiva donde $p < 0.05$ y un $r = 0.823$. En séptimo lugar, entre la estructura y desempeño laboral se evidencia una correlación donde $p < 0.05$ y un $r = 0.719$.

Rojas (2018), en su tesis de maestría titulada "*Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Unidad Territorial FONCODES, Huánuco, 2018*". Cuyo objetivo principal fue Determinar el coeficiente de correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad Territorial FONCODES, Huánuco, 2018. El estudio fue descriptivo correlacional, el diseño es no experimental correlacional transeccional. En dicha investigación la población estuvo constituida por los 21 trabajadores de la Unidad Territorial FONCODES, la técnica para la toma de datos fue la encuesta y como instrumentos se tiene dos cuestionarios que midieron a cada una de las variables conformadas por 20 ítems y 16 ítems respectivamente, los mismos que fueron validados por juicio expertos y cuya confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Los resultados de la presente investigación muestran que el clima organizacional y el desempeño laboral en la Unidad Territorial FONCODES, Huánuco, 2018, se relacionan significativamente, ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.522, y el p-valor igual a 0.015, ello indica una correlación entre dichas variables es moderada, es decir, al aumentar una también la otra aumenta o viceversa.

Valderrama (2019), en su tesis de maestría titulada "*El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Sanagorán (La Libertad) – 2017*" Dicha investigación tuvo como objetivo Determinar de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sanagorán – 2017. El tipo de estudio fue no experimental, de diseño correlacional, transversal. La población estuvo constituida por 70 trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de Sanagorán, como instrumento se utilizaron dos cuestionarios tipo escala Likert, y como estadígrafo de correlación entre variables al RHO de Spearman. Los resultados de la presente investigación muestran que el coeficiente de correlación de Spearman, fue $r = 0,352$, lo cual indica que la correlación es directa baja entre clima organizacional y desempeño laboral, con un $p=0.003$; menor que el nivel de significancia estándar $\alpha=0,01$, es decir, del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sanagorán – 2017. En base a lo antes mencionado se recomienda practicar un clima organizacional participativo, abierto con una estructura flexible, motivar al personal para encontrar nuevas formas de hacer su trabajo, mantener una comunicación activa, disponer de un sistema para el seguimiento y control de las actividades, de indicadores y de metas para tener la posibilidad de enmendar retrasos y tomar mejores decisiones para conseguir el logro de objetivos planteados como institución, y diseñar un programa de capacitación anual para mejorar el desempeño laboral.

A nivel local

Fabián (2019), en su tesis de maestría titulada *“El clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2018”*, cuyo objetivo fue Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2018. El estudio es de enfoque cuantitativo, según su alcance es descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de alcance transversal. Se precisó como grupo de estudio a 73 trabajadores administrativos de la Universidad nacional de Cajamarca; a ellos, se les aplicó la técnica de encuesta, a través dos cuestionarios de escala de tipo Likert que consta de 5 alternativas de respuesta. Se trabajó con el estadígrafo Chi-cuadrado con un nivel de significancia de $\alpha = 5\%$. Los resultados muestran que el clima organizacional si influye de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2018. Según el coeficiente de contingencia el nivel de asociación entre las variables es de 0.54, indicando que la asociación es positiva moderada.

Idrogo (2018), en su tesis de maestría titulada *“El clima laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de La Universidad Nacional Autónoma De Chota – 2016”*, cuyo objetivo fue Establecer la influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal en la universidad antes mencionada. El estudio es de enfoque cuantitativo, por su tipo la investigación es aplicada, según su alcance es descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de alcance transeccional. Se precisó como grupo de estudio 57 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota; a ellos, se les aplicó la técnica de encuesta, a través dos cuestionarios de escala de tipo Likert que consta de 5 alternativas de respuesta. Utilizo como estadígrafo de correlación entre variables al RHO de Spearman. Los resultados muestran que coeficiente de correlación es positiva de 0.869, existiendo una relación directa y un nivel de significancia de 0.01, de lo cual se puede deducir que el clima organizacional influye muy significativamente en el desempeño laboral del personal

administrativo de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Mendoza (2019), en su tesis de maestría titulada *“Influencia del clima organizacional de la financiera Credinka agencia Cajamarca en el desempeño laboral de sus colaboradores en el año 2018”*. La investigación tuvo como objetivo Determinar la influencia del clima organizacional de la Financiera Credinka agencia Cajamarca en el desempeño de sus colaboradores en el año 2018. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal ya que se realizó en un periodo determinado de tiempo, y correlacional. Se precisó como grupo de estudio 39 colaboradores de la Financiera Credinka – Agencia Cajamarca; a ellos, se les aplicó la técnica de encuesta para medir la percepción sobre el clima en la organización, y así también la percepción del desempeño. Para el procesamiento de datos se utilizó como herramienta estadística el SPSS y Microsoft Excel y como estadígrafo de correlación entre variables al RHO de Spearman. Los resultados evidencian que existe una relación entre ambas variables, ya que se obtuvo una correlación de Spearman moderada de 0.49 y una significancia de 0.002 ($p < 0.05$). Del mismo modo la percepción del clima organizacional en la organización es 77% regular y 23% buena, así también la percepción de los colaboradores respecto al desempeño laboral es de 77% regular y 23% buena.

2.2. Bases Teóricas

Teoría del clima organizacional

La teoría del Clima Organizacional de Likert (1969), establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y del clima organizacional que perciban. Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional:

Variables causales. Definidas como variables independientes, orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona. Dentro de las variables causales tenemos la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitud.

Variables intermedias. Orientadas a medir el estado interno de la empresa, dentro de las variables intermedias motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Las cuales son de gran importancia puesto que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

Variables finales. Surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. Es importante mencionar que la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores tienen que ver con el ambiente laboral que existe dentro de la organización y que los factores extrínsecos e intrínsecos no influyen directamente sobre la misma sino sobre cómo perciben estos factores los colaboradores de una organización.

Teoría del desempeño laboral

Robbins y Judge (2019), manifiestan que el interés de los administradores en la satisfacción con el trabajo se centra en el desempeño de los trabajadores. Los investigadores conocen de este interés y por eso vemos muchos estudios para evaluar el impacto de la satisfacción en la productividad, ausentismo y rotación. (p.132)

Chiavenato (2004), el desempeño es el comportamiento observado en el trabajador en la búsqueda de los objetivos y metas fijados; esto constituye una estrategia individual para lograr los objetivos deseados de la organización, un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en tal sentido se consideran características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización. (p. 241).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Concepto clima Organizacional

Clima organizacional. Brunet (2004), precisa que para entender el concepto del clima organizacional es necesario tener en cuenta que está influenciado por dos grandes escuelas: a) la Gestalt, este enfoque se centra en la organización de la percepción, donde los trabajadores comprenden el entorno desde los criterios percibidos; b) mientras que la escuela funcionalista se centra en que el pensamiento y el comportamiento de un trabajador depende del ambiente que lo rodea

Según Denison (como citó María y López, 2013), el clima organizacional “es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno, experimentada por los miembros del grupo de una organización, que influyen en su conducta y que se pueden describir en función de los valores y las características de la organización” (p. 15).

Para Brunet (2004) el clima organizacional es “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento” (p. 12). Además, Brunet, señala que el clima laboral “puede descomponerse en términos de estructura, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo; todos estos elementos se suman para formar un clima dotado de sus propias características, que son el sello de una organización e influyen en el comportamiento de los individuos en cuestión” (p. 13).

Finalmente para (Chiavenato, 2009) el clima organizacional está relacionado a que “las personas se adaptan continuamente a diversas situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener el equilibrio emocional”. Según este autor el clima organizacional es parte fundamental para los trabajadores y éste no sólo está referido a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las necesidades de pertenecer a un grupo social, necesidades de estima y autorregulación. (p. 260)

Componentes del clima organizacional. Según Theuri et al, (traducido y citado por Tuesta, 2021) menciona que el clima laboral es la percepción que tiene el colaborador sobre el lugar de trabajo y está relacionado con distintos aspectos como, las posibilidades de realización personal, el involucramiento con las actividades asignadas, la supervisión, el nivel de comunicación en trabajo, dichas dimensiones hacen que las condiciones de trabajo sean más fáciles. (p.41)

Los componentes a estudiar en el presente estudio son las consideradas por Tuesta (2021), las cuales tienen una escala de tipo Likert, que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización:

Realización personal. lo define como un proceso de autodescubrimiento, sin importar cuáles son las habilidades, siempre y cuando se tenga presente las metas para alcanzar el desarrollo personal. Es el cumplimiento de las satisfacciones de las necesidades humanas, es la necesidad psicológica más significativa del ser humano. (Barajas et al., 2020)

Involucramiento laboral. se refiere al compromiso que tiene el colaborador con el cumplimiento de metas y el éxito de la empresa, está logrado con los valores y venera la ética, desempeña con entusiasmo sus labores asumiendo como suya la organización. (Mora y Mariscal, 2019)

Supervisión Laboral. Según Muhammad et al, (traducido y citado por Tuesta, 2021) es la apreciación de las labores del trabajador, en el caso del supervisor observe alguna oportunidad de mejora y dicha observación pueda favorecer a mejorar de tal manera que se pueda acertar con la mejora de las actividades proyectadas.

Comunicación. Según Bhave,(traducido y citado por Tuesta, 2021) se define como las interacciones emparentadas entre los individuos que cumplen con determinadas tareas en común, entre sus elementos tenemos a la comunicación interna, la precisión, la coherencia, la celeridad, continuidad y claridad, estos elementos fundamentales para el adecuado funcionamiento de las actividades.

Condición laboral. Hace referencia a el área física que la organización cuenta, que son imprescindibles para el trabajador pueda cumplir con sus diligencias de forma eficiente(Tuesta, 2021).

2.3.2. Concepto desempeño laboral

Según Chiavenato, el desempeño laboral es un instrumento que utilizan proveedores y clientes internos que cuantifican el concepto que tienen de un colaborador. Esta herramienta nos brinda un panorama sobre su desempeño y sus capacidades con el fin de reconocer aspectos de mejora continua que suplementan el alcance del logro de los objetivos de la empresa. Chiavenato nos brinda otra definición más completa de la evaluación del desempeño de un colaborador en una representación sistemática de la valoración de las actividades que ejecuta y si este logra alcanzar las metas propuestas, alcance de resultados y revelar potencial de desarrollo a futuro, pero lo más importante el valor que aporta a la organización (Chiavenato, 2009,p.182).

Para (Amaya et. al., 2010) el desempeño de los empleados es considerado como el pilar del desarrollo y éxito de una organización; por ende, en la actualidad genera muchísimo interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo y mejorarlo. El desempeño son aquellas acciones o comportamientos presentes en los empleados que son representativos para el objetivo de la organización y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de aporte a la empresa. Este desempeño puede ser positivo o no dependiendo de varios rasgos que muchas veces se manifiestan a través de la conducta. (p.495)

Componentes del desempeño laboral. Raja et al. (citado y traducido por Tuesta, 2021), expresa que el desempeño refleja todo aquello que se relaciona con la funcionalidad y el desarrollo de funciones del colaborador para así cumplir con sus metas, Asimismo, los componentes considerados por Tuesta, serán utilizados en este estudio:

Desempeño de tarea. según Belardinelli et al, (citado y traducido por Tuesta, 2021) son “comportamientos que contribuyen al beneficio de un bien o de un servicio” (p.44). involucra conductas que varían según los puestos de trabajo, verosímilmente por papeles y que casi siempre se contienen en descripciones del puesto.

Desempeño contextual. según Clarke y Higgs (citado y traducido por Tuesta, 2021) lo define como “el comportamiento que contribuye a los objetivos de la organización y a su entorno social y psicológico. Incluye tareas más allá de las obligaciones laborales, la iniciativa, pro actividad, cooperación con los demás o entusiasmo” (p.32).

Comportamiento laboral contra productivo. Se define como la conducta voluntaria que daña el bienestar de la organización. Eso comprende la conducta fuera de la tarea, preceptismo, quejas, actividades mal hechas adrede y uso indebido de privilegios, etc. Según Aubé, et al.,(citado por (Nicholson-Crotty *et. al.*, 2017) estas conductas irregulares están relacionadas con resultados negativos a nivel personal.

2.4. Definición de términos básicos

Actitudes. Para este estudio se utilizó la definición de (Ansa y Acosta, 2008), quienes la definen como los enunciados de evaluación ya sean favorables o desfavorables, con respecto a los objetos, a la gente o a los eventos. Reflejan cómo se siente uno acerca de algo.

Ambiente físico. Concretamente se refiere aspectos de un edificio como, mobiliario, disposición de las oficinas, ubicación geográfica del centro laboral (dentro de la ciudad), facilidad de transporte, Medidas de Bioseguridad etc.

Comunicación. La comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra, alterando el estado de conocimiento de la entidad receptora.

Cooperación. Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia el apoyo mutuo de los colaboradores de una determinada institución, y el apoyo percibido por parte de los jefes.

Confianza. Es una variable empresarial indispensable que evidencia el peso que ha adquirido el valor de una marca, el capital social, intelectual y estructural.

Satisfacción laboral. Es el conjunto de sentimientos y emociones favorables para los colaboradores de una determinada organización.

Competencias. Amplio rango de conocimientos, habilidades, rasgos de personalidad y formas de comportamiento que pueden ser de naturaleza técnica.

Conducta. Es la respuesta a la acción que refleja una persona frente a los estímulos que recibe.

Confiabilidad. La probabilidad de que un producto ejecute la función a la que está destinado bajo condiciones específicas sin ninguna falla durante un periodo determinado.

Desempeño. Es el comportamiento del trabajador en busca de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr dichos objetivos.

CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca, 2022.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

Existe un nivel medio bajo del Clima organizacional de la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca,2022.

Existe un nivel medio bajo del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca,2022.

Existe una relación directa y significativa entre las dimensiones del clima organizacional y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca, 2022.

3.2. Variables

Variable 1: Clima organizacional

Variable 2: Desempeño laboral

3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Tabla 1

Matriz de operacionalización de las variables

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A en la ciudad de Cajamarca,2022.						
Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional de las variables	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos
Hipótesis General: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A en la ciudad de Cajamarca,2022.	Ambiente organizacional que experimentan los miembros de la empresa y que influye en su comportamiento. Chiavenato (2009)	Esta variable se va estudiar usando la técnica de la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario de escala tipo Likert, para conocer a detalle estos factores que son: Realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condición laboral	V1: Clima Organizacional	Realización personal	_ Nivel de oportunidades de progresar en la institución. _ Grado en que las actividades permitan aprender y desarrollarlas.	Cuestionario
				Involucramiento laboral	_ Nivel de involucramiento de cada empleado como factor clave de éxito de la organización. _ Nivel de compromiso con la organización.	
				Supervisión Laboral	_ Nivel de apoyo por parte del supervisor a los colaboradores para superar obstáculos. _ Nivel de mejoramiento de acuerdo a las evaluaciones.	
				Comunicación	_ Nivel de acceso a información para cumplir con el trabajo. _ Nivel de fomentar y promover la comunicación interna.	
				Condición laboral	_ Nivel de sugestión por la remuneración. _ Nivel de facilidad de trabajo por la tecnología	

Tabla 2

Matriz de operacionalización de las variables

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A en la ciudad de Cajamarca,2022.						
Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional de las variables	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos
<p>Hipótesis específicas:</p> <p>-Existe un nivel medio bajo del Clima organizacional de la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca,2022.</p> <p>-Existe un nivel medio bajo del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca,2022.</p> <p>-Existe una relación directa y significativa entre las dimensiones del clima organizacional y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca, 2022.</p>	<p>Comportamiento del trabajador en búsqueda de alcanzar las metas fijadas por la empresa. Chiavenato (2004).</p>	<p>Esta variable se va estudiar usando la técnica de la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario de escala tipo Likert, para conocer a detalle estos factores que son: Desempeño tarea, desempeño contextual y comportamientos contra productivos.</p>	<p>V2: Desempeño Laboral</p>	<p>Desempeño tarea</p>	<p>_Nivel de organización en el trabajo. _Nivel de compromiso con los resultados. _Nivel de cumplimiento de trabajo.</p>	<p>Cuestionario</p>
				<p>Desempeño contextual</p>	<p>_Nivel de gestión de tiempo. _Nivel de iniciativa. _Nivel de conocimientos para el trabajo. _Nivel de competencias laborales. _Nivel de creatividad. _Nivel de aceptar responsabilidades adicionales. _Nivel de superación laboral. _Nivel de participación.</p>	
				<p>Comportamientos contra productivos</p>	<p>_Nivel de quejas poco importantes. _Nivel de agravamiento de problemas en el trabajo. _Nivel de disconformidad en el trabajo.</p>	

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

La presente tesis fue ejecutada en el departamento de Cajamarca, ubicado en la zona norte del país, cubre una superficie de 33 317,54 Km², representando el 2,6% del territorio nacional. Limita por el norte con la República de Ecuador, por el este con el departamento de Amazonas, por el sur con La Libertad y por el oeste con Lambayeque y Piura. Cajamarca tiene una altitud de 2750 m.s.n.m, con un clima variado, los veranos son frescos y nublados; los inviernos son cortos, fríos, secos y parcialmente nublados. Mostrando una temperatura de 5 °C a 19 °C y en ocasiones baja a manos de °3. (INEI, 2001)

Para el desarrollo de la realidad objeto de investigación, se precisó como unidad de estudio: La empresa Delosi S.A, la cual se ubica en la Av. Evitamiento Norte, Lote 1, Barrio San Antonio, Cajamarca 06002 – Centro comercial Real Plaza de la ciudad de Cajamarca.

Figura 1

Mapa de ubicación



Nota: El gráfico representa el Mapa de la ubicación geográfica de Delosi SA – Centro comercial Real Plaza, Cajamarca.

4.2. Diseño de la investigación

La investigación corresponde a un diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional porque se describe las conductas relacionadas al clima organizacional y desempeño laboral de las unidades de observación (trabajadores de Delosi S.A - Cajamarca) y pretende determinar estadísticamente la relación entre las variables de estudio.

Para Hernández y Mendoza (2019) los estudios descriptivos comúnmente son la base de las investigaciones correlacionales y tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado. Es decir, se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables (Clima organización y desempeño laboral), teniendo como objetivo indicar cómo se relacionan las variables antes mencionadas. (p. 108)

Hernández y Mendoza (2019), la investigación de tipo correlacional pretende asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables, miden las variables y su relación en términos estadísticos, para evaluar el grado de asociación entre dos variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. (p.109)

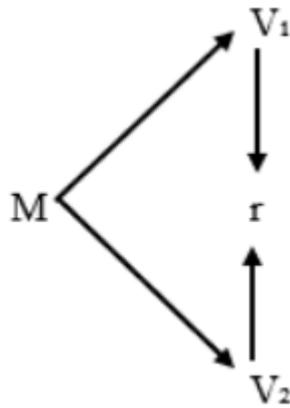
a. Según su temporalidad, es transeccional o transversal. La data fue recolectada en un solo momento: Enero - diciembre 2022.

b. Según su control, se determinó como no experimental, porque no se manipulará ninguna de las variables, sino se obtendrá información tal como se muestra en la realidad para su posterior análisis.

Según Hernández y Mendoza (2019) ,podría definirse como la “investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 174)

Figura 2

Esquema del diseño



Donde:

M: muestra

V1: Clima organizacional

V2: Desempeño laboral

r : relación entre variables

4.3. Métodos de la investigación

Método Inductivo-Deductivo: Sirvió de utilidad este método para la elaboración y planteamiento del problema, la comprobación de hipótesis y conclusiones, porque partimos de describir las dimensiones que explican el clima organizacional en la entidad, para luego inferir que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral.

Método analítico – sintético: Porque se estudió las variables de manera individual y luego las correlaciona para el resultado final.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación

La población estuvo constituida por todos los trabajadores internos de la empresa Delosi S.A – Cajamarca, que son 30 trabajadores.

La muestra para la presente investigación fue la misma que la población, dado que el número de trabajadores permite su abordaje total; la presente investigación la unidad de observación fue conformada por cada trabajador que pertenecen a diferentes áreas: Servicio, producción y gerencia de la empresa Delosi S.A. Técnicas e instrumentos de recopilación de información.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento denominado cuestionario, con el objetivo de recabar información sobre el clima organizacional y desempeño laboral de los 30 trabajadores de la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca 2022. (Ver apéndice A). Para (Ferreira et al., 2020) la encuesta es una técnica de recolección de datos a través de un cuestionario con un conjunto de enunciados que servirán para reunir información sobre un tema determinado y en un orden establecido.

Para complementar los resultados de la variable clima organizacional se realizó una entrevista semiestructurada a trabajadores de tiempo completo de cada área, basándose en las dimensiones de la encuesta realizada, en dichas entrevistas se busca analizar la respuesta de cada entrevistado y relacionarlo con los resultados de la encuesta (Ver anexo 4).

En cuanto a la variable desempeño laboral se presentarán los datos de una encuesta (GES- Encuesta de experiencia del cliente), realizada por la empresa hacia los clientes. (Ver anexo 5). Donde el cliente califica su experiencia ingresando a la página www.encuestakfc.com.pe. Después que los clientes llenan la encuesta, los resultados se obtienen automáticamente mediante el portal web SMG (Service management group) en el que el gerente tiene acceso a evaluar los resultados, ya que de estos depende la medición del desempeño de cada trabajador en su puesto de trabajo y el impacto que genera en la

satisfacción del cliente.

Instrumento

Para medir la variable de clima organizacional se adecuó el cuestionario de 50 enunciados de (Palma, 2004), el instrumento consta de 5 dimensiones cada uno contiene 10 ítems, las cuales son: Dimensión realización personal (enunciado 1 al 10), la dimensión involucramiento laboral (enunciado 11 al 20), dimensión supervisión (enunciado 21 al 30), dimensión comunicación (enunciado 31 al 40) y la dimensión condición laboral (enunciado 41 al 50), las cuales contienen una escala de tipo Likert con los siguientes valores: Nunca = 1, Casi nunca = 2 , A veces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre = 5.

Para medir la variable desempeño laboral se adaptó el cuestionario de 18 enunciados de (Ramos et al., 2019), que consta de 3 dimensiones las cuales son: Dimensión desempeño de tarea (enunciado 1 al 07), dimensión desempeño contextual (enunciado 08 al 13), dimensión comportamientos contra productivos (enunciado 14 al 18) y que contiene una escala tipo Likert con los siguientes valores: Nunca = 1, Casi nunca = 2 , A veces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre = 5.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de las encuestas, se realizó un análisis mediante el Alfa de Cronbach, arrojando un coeficiente de 0.98 para el instrumento de Clima organizacional y 0.93 para el instrumento del Desempeño Laboral, indicando que son de excelente confiabilidad. (Ver apéndice A)

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de los datos se utilizó el software estadístico SPSS v.26 y el Excel versión 2016, se hará uso de la estadística descriptiva e inferencial para la contratación de hipótesis, al trabajar con variables categóricas de escala tipo Likert. El estadígrafo a utilizar estará supeditado a la prueba de normalidad de datos según la prueba de shapiro – wilk,, la presentación de los datos se realizó en tablas y figuras debidamente codificadas y bajo el estilo APA 7tma edición.

4.7. Equipos, materiales, insumos

- Laptop
- Impresora Epson
- USB
- Celular
- Papel bond
- Tinta de impresora
- Lapiceros

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 3

Matriz de consistencia metodológica

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi SA en la ciudad de Cajamarca,2022.								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
Problema general: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A en la ciudad de Cajamarca,2022?	Objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A en la ciudad de Cajamarca,2022.	Hipótesis general: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A en la ciudad de Cajamarca, 2022.	Clima organizacional	Realización personal	- Nivel de oportunidades de progresar en la institución - Grado en que las actividades permitan aprender y desarrollarlas.	Cuestionario Escala de Likert	Método Inductivo-Deductivo	La Población y Muestra: Lo constituye 30 trabajadores de la empresa Delosi SA - Cajamarca
				Involucramiento laboral	- Nivel de involucramiento de cada empleado como factor clave de éxito de la organización. - Nivel de compromiso con la organización			
				Supervisión	- Nivel de apoyo por parte del supervisor a los colaboradores para superar obstáculos - Nivel de mejoramiento de acuerdo a las evaluaciones			
				Comunicación	- Nivel de acceso a información para cumplir con el trabajo - Nivel de fomentar y promover la comunicación interna			
				Condición laboral	- Nivel de sugestión por la remuneración - Nivel de facilidad de trabajo por la tecnología			

Tabla 4

Matriz de consistencia metodológica

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi SA en la ciudad de Cajamarca,2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
<p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel del Clima organizacional de la empresa Delosi SA en la ciudad de Cajamarca,2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi SA en la ciudad de Cajamarca,2022?</p> <p>¿De qué manera se relacionan las dimensiones del clima organizacional y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A en la ciudad de Cajamarca,2022?</p>	<p>Objetivos específicos: Identificar el nivel del clima organizacional de la empresa Delosi S.A en la ciudad de Cajamarca,2022.</p> <p>Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A en la ciudad de Cajamarca,2022.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi SA en la ciudad de Cajamarca,2022.</p>	<p>Hipótesis específicas: Existe un nivel medio bajo del Clima organizacional de la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca,2022.</p> <p>Existe un nivel medio bajo del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca,2022.</p> <p>Existe una relación significativa y directa entre las dimensiones del clima organizacional y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca, 2022.</p>	Desempeño Laboral	<p>Desempeño tarea</p> <hr/> <p>Desempeño contextual</p> <hr/> <p>Comportamientos contra productivos</p>	<p>- Nivel de organización en el trabajo.</p> <p>- Nivel de compromiso con los resultados.</p> <p>- Nivel de cumplimiento de trabajo</p> <p>- Nivel de gestión de tiempo</p> <p>- Nivel de iniciativa</p> <p>- Nivel de conocimientos para el trabajo</p> <p>- Nivel de competencias laborales</p> <p>- Nivel de creatividad</p> <p>- Nivel de aceptar responsabilidades adicionales</p> <p>- Nivel de superación laboral</p> <p>- Nivel de participación</p> <p>- Nivel de quejas poco importantes</p> <p>- Nivel de agravamiento de problemas en el trabajo</p>	Cuestionario Escala de likert	Método Inductivo-Deductivo	La Población y Muestra: Lo constituye 30 trabajadores de la empresa Delosi SA - Cajamarca

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

Se realizó la prueba de normalidad para las variables de la investigación, con la finalidad de determinar la elección de las pruebas estadísticas, para tal caso se consideró la prueba de normalidad de Shapiro –Wilk. (Ver apéndice B)

Se presentan los resultados obtenidos de las encuestas, las cuales fueron respondidas por un total de 30 personas. Estos resultados permitirán medir y obtener un diagnóstico de la situación actual respecto al clima organizacional y desempeño laboral de la empresa Delosi S.A. en la ciudad de Cajamarca, 2022. (Ver Anexo 1). Se desarrollo una escala de valoración para cada variable con sus dimensiones según la escala Likert (Ver apéndice C y D), y se procedió a describir de manera general los resultados de cada una de estas reflejando los resultados mediante tablas y figuras, mostrando la relación y la valoración por cada nivel.

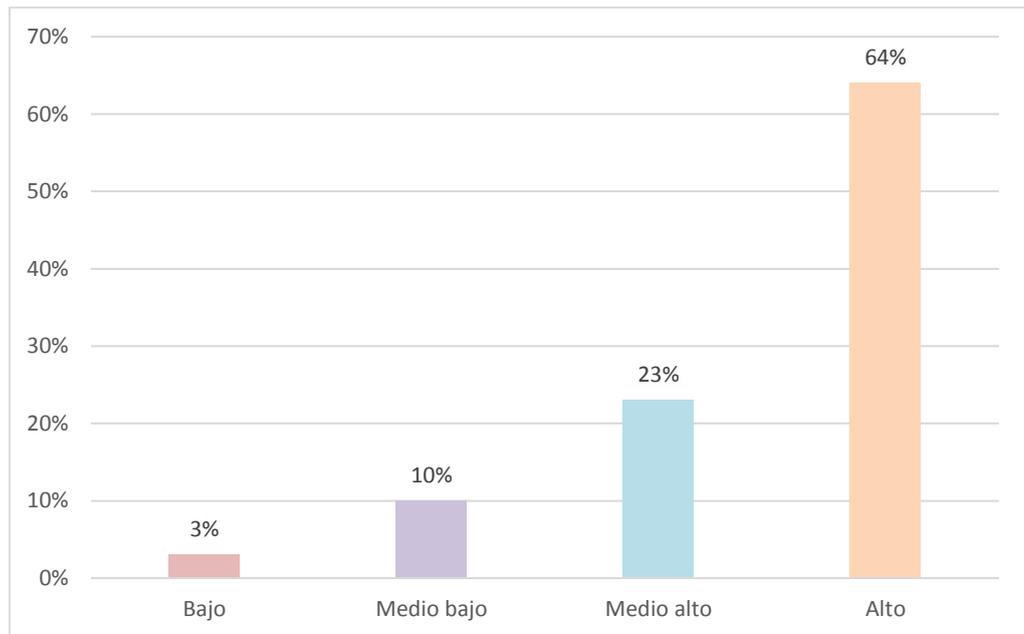
Por otro lado, se presentan las respuestas de la entrevista, que consta de 3 preguntas relacionada a la encuesta de la variable clima organizacional, dicha entrevista se realizó a 4 trabajadores de tiempo completo.

Así mismo, se muestran los resultados de la encuesta GES, que es un cuestionario virtual que consta de 14 preguntas cerradas, la cuales se dividen en 7 dimensiones. Según lo establecido por la empresa, los resultados se miden mensualmente y no debe ser menor a 80%, de lo contrario se demostrará que se está dando un mal servicio al cliente y por ende los trabajadores no están cumpliendo de manera eficiente con su trabajo.

Las figuras a continuación, muestran la valoración de cada variable y sus dimensiones:

Figura 3

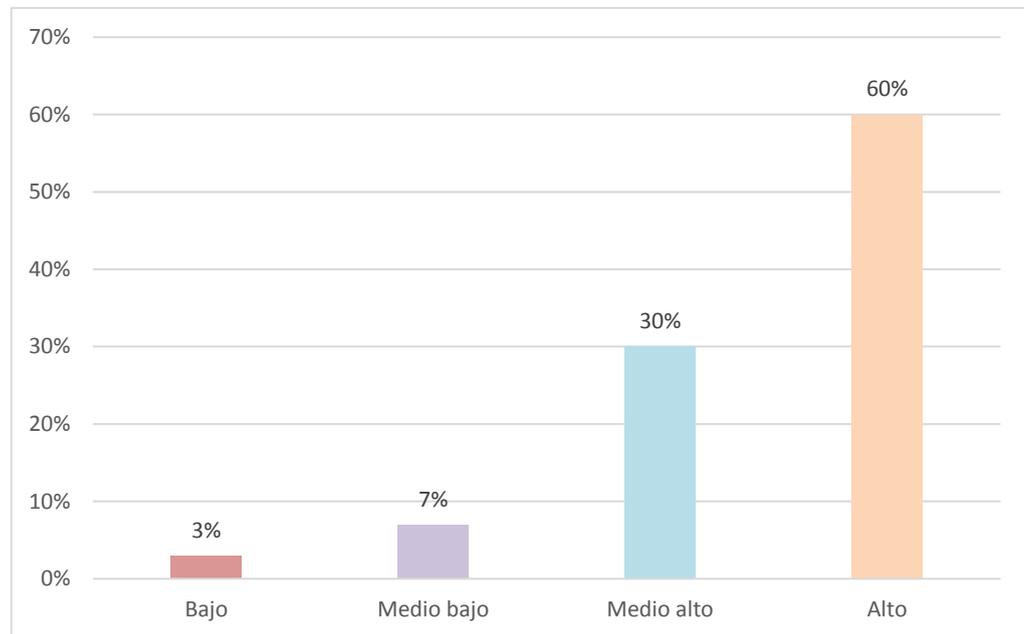
Clima Organizacional



De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se observa que el 64% de trabajadores, califican al clima organizacional en un nivel alto, el 23% en un nivel medio alto, el 10% en un nivel medio bajo y el 3% en un nivel bajo.

Figura 4

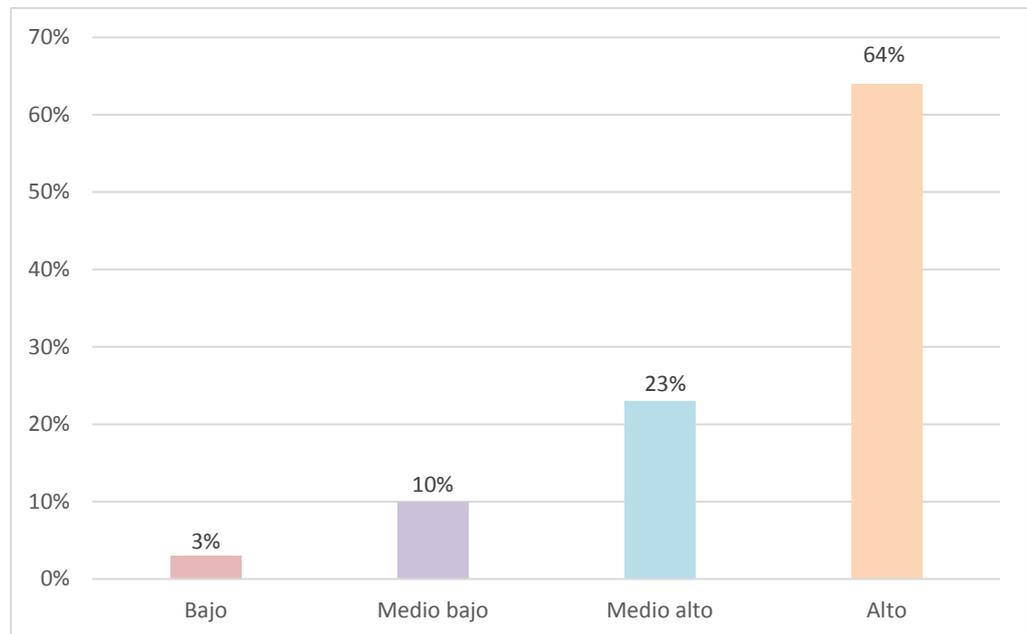
Realización personal



De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se observa que el 60% de trabajadores, califican a la realización personal en un nivel alto, el 30% en un nivel medio alto, el 7% en un nivel medio bajo y el 3% en un nivel bajo.

Figura 5

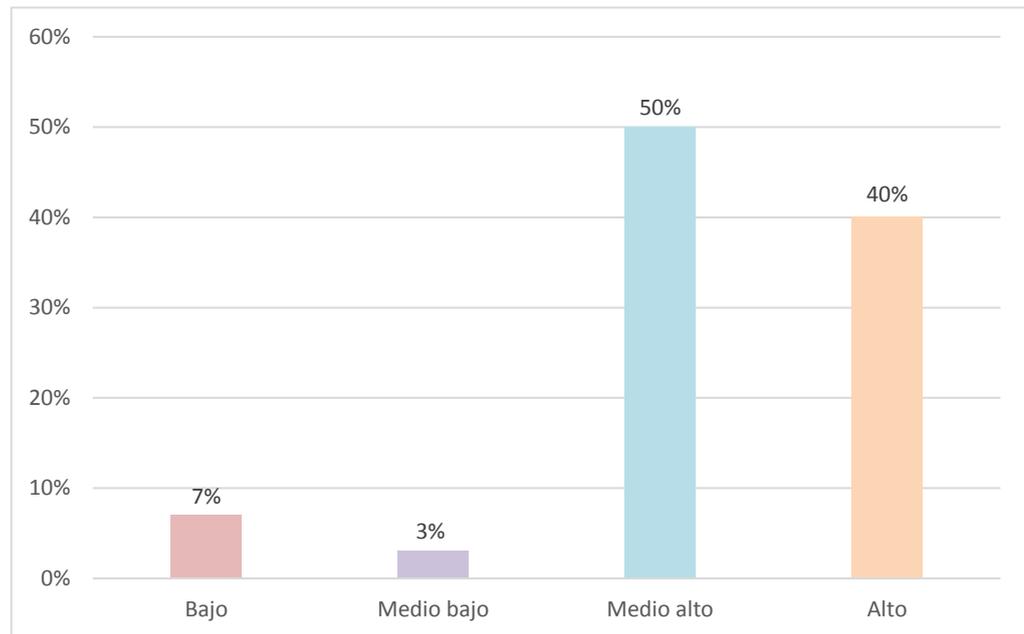
Involucramiento laboral



De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se observa que el 64% de trabajadores, califican al involucramiento laboral en un nivel alto, el 23% en un nivel medio alto, el 10% en un nivel medio bajo y el 3% en un nivel bajo.

Figura 6

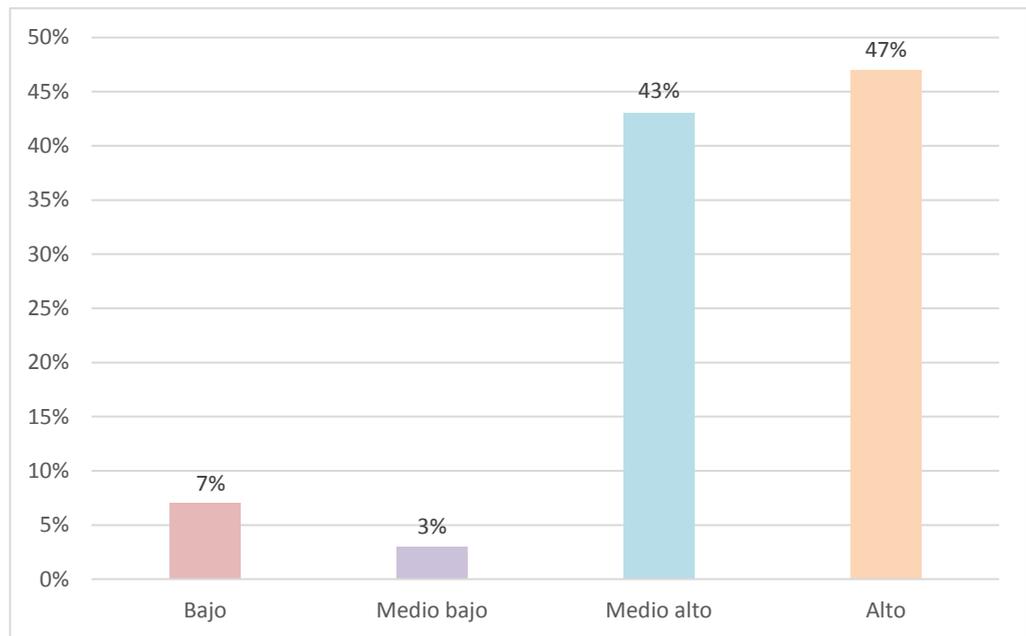
Supervisión laboral



De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se observa que el 50% de trabajadores, califican a la supervisión laboral en un nivel medio alto, el 40% en un nivel alto, el 7% en un nivel bajo y el 3% en un nivel medio bajo.

Figura 7

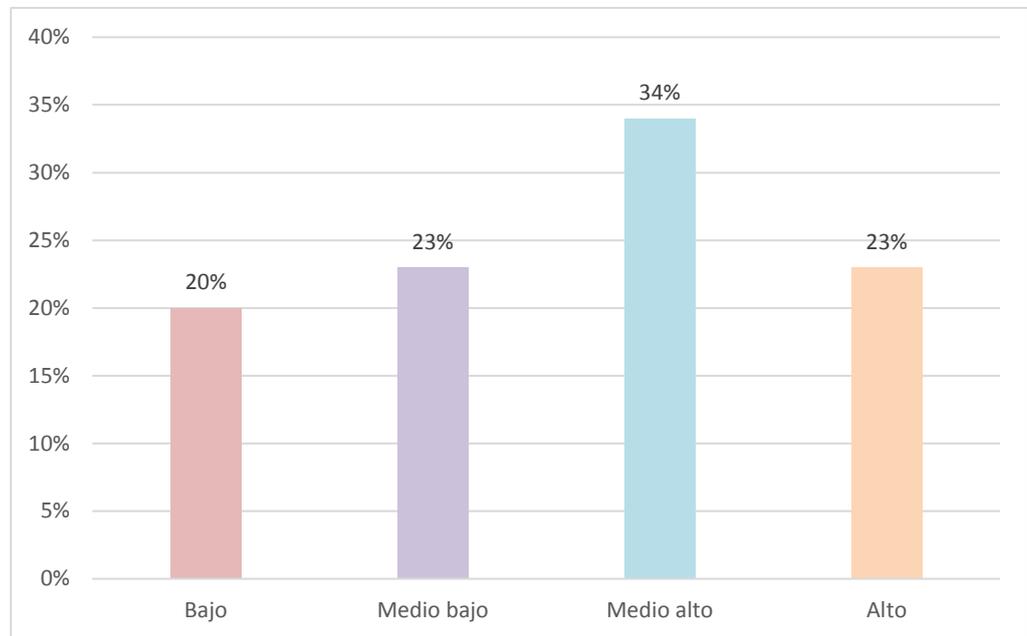
Comunicación



De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se observa que el 47% de trabajadores, califican a la comunicación en un nivel alto, el 43% en un nivel medio alto, el 7% en un nivel bajo y el 3% en un nivel medio bajo.

Figura 8

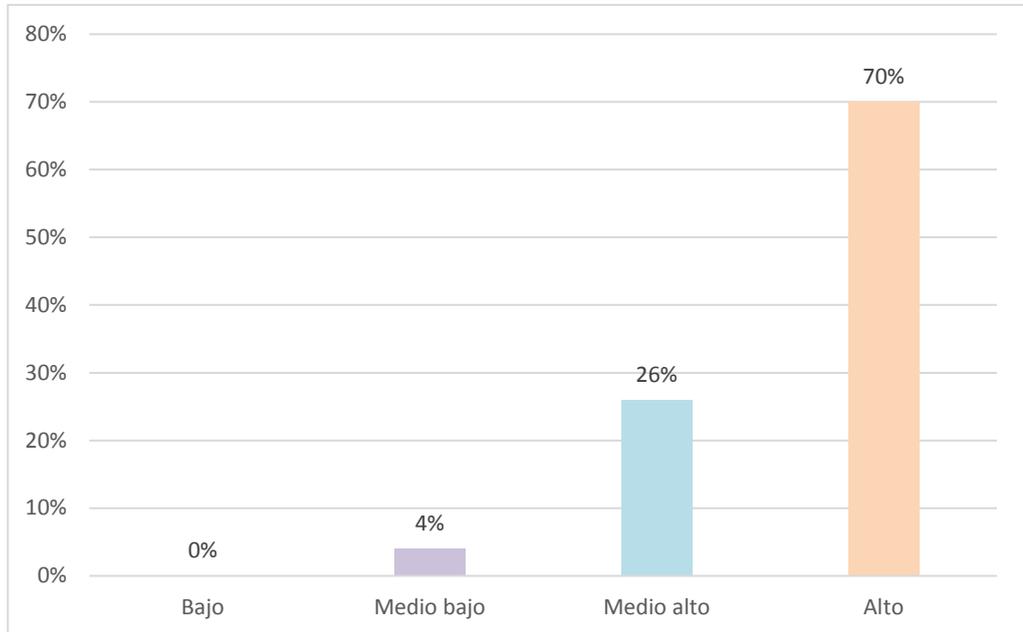
Condiciones laborales



De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se observa que el 34% de trabajadores, califican a las condiciones laborales en un nivel medio alto, el 23% en un nivel alto y medio bajo y el 20% en un nivel bajo.

Figura 9

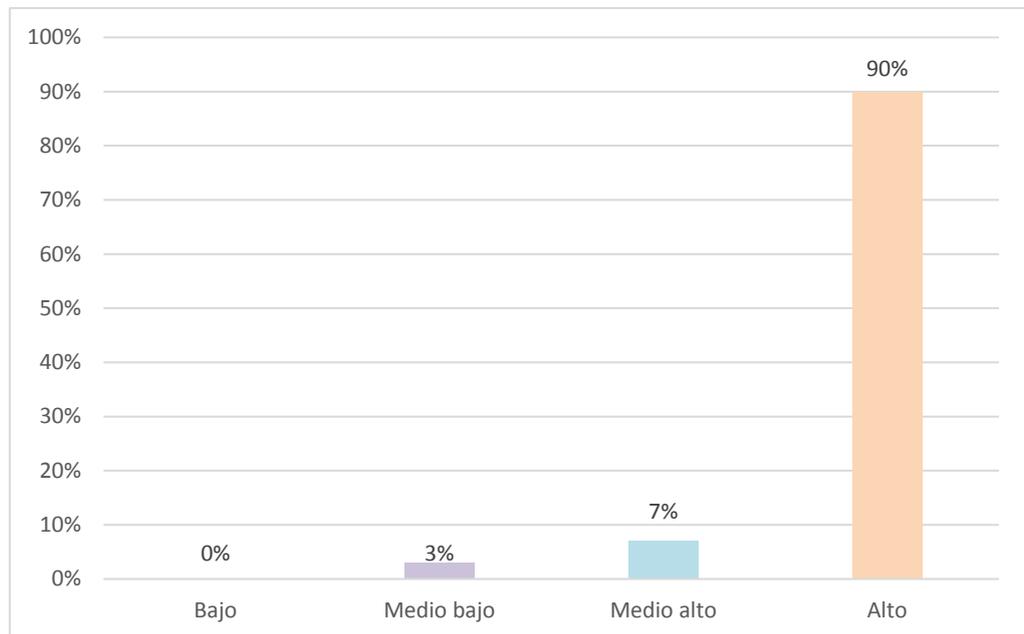
Desempeño laboral



De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se observa que el 70% de trabajadores, califican al desempeño laboral en un nivel alto, el 26% en un nivel medio alto y el 4% en un nivel medio bajo.

Figura 10

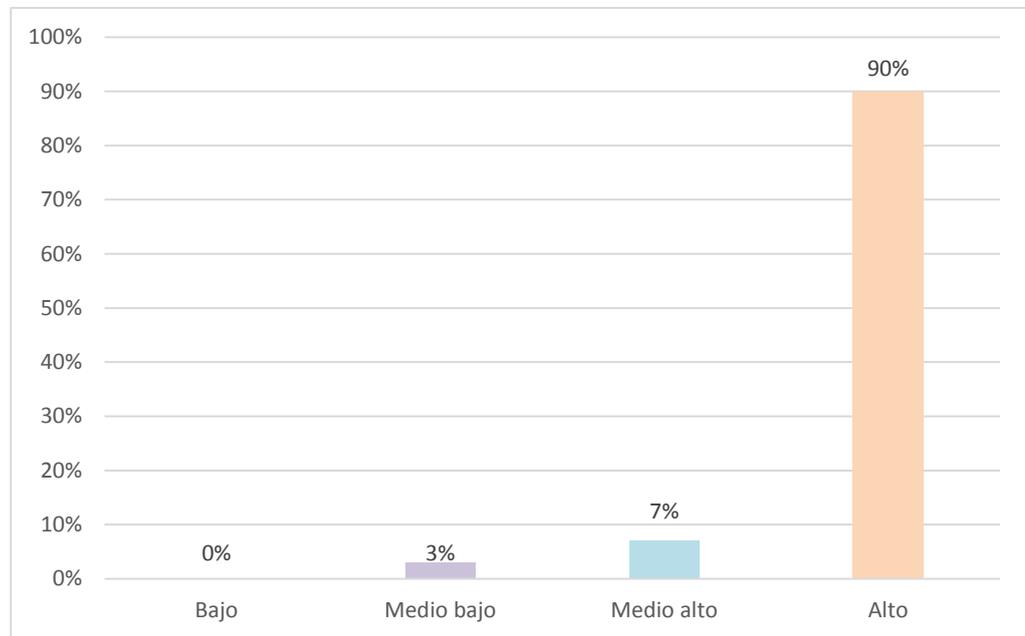
Desempeño de tarea



De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se observa que el 90% de trabajadores, califican al desempeño de tarea en un nivel alto, el 7% en un nivel medio alto y el 3% en un nivel medio bajo.

Figura 11

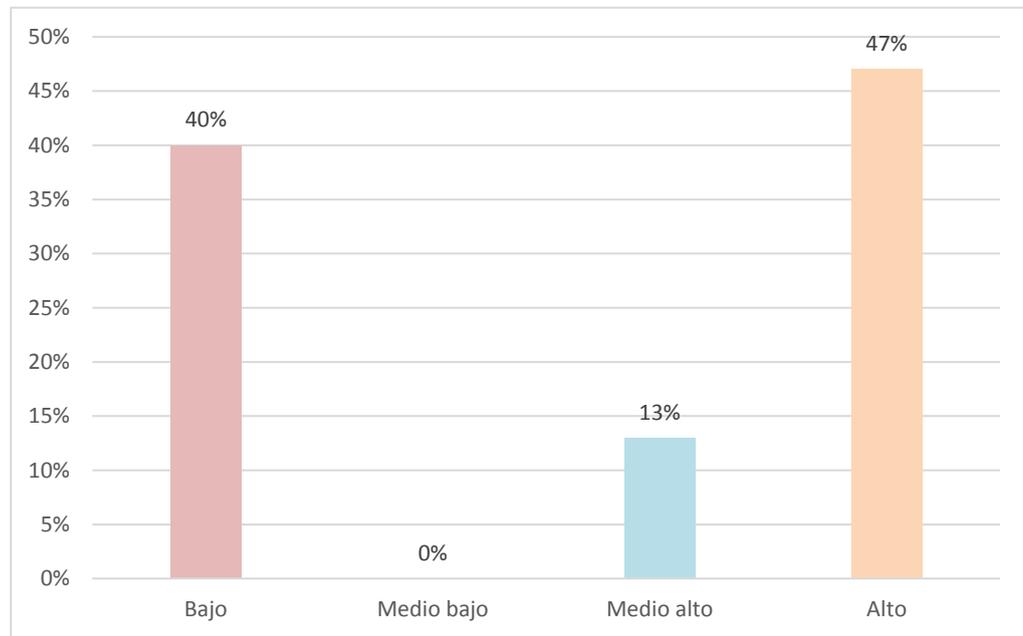
Desempeño contextual



De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se observa que el 90% de trabajadores, califican al desempeño contextual en un nivel alto, el 7% en un nivel medio alto y el 3% en un nivel medio bajo.

Figura 12

Comportamientos contra productivos



De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se observa que el 47% de trabajadores, califican al comportamiento contra productivos en un nivel alto, el 40% en un nivel bajo y el 13% en un nivel medio alto.

Tabla 5

Correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral con sus dimensiones.

			Variable dependiente	Dimensiones de la variable dependiente		
			Desempeño laboral	Desempeño de tarea	Desempeño contextual	Comportamientos contra productivos
Variable independiente	Clima Organizacional	Correlación de Spearman	,551"	,294	,295	,587"
		Sig. (bilatera)	,002	.115	.113	.001
Dimensiones de la variable independiente	Realización del personal	Correlación de Spearman	,538"	,350	,275	,547"
		Sig. (bilatera)	.002	.038	.142	.002
	Involucramiento laboral	Correlación de Spearman	,605"	,423"	,330	,620"
		Sig. (bilatera)	.000	.020	.035	.000
	Supervisión laboral	Correlación de Spearman	,376"	,171	,320	,454"
		Sig. (bilatera)	.041	.047	.045	.012
	Comunicación	Correlación de Spearman	,442"	,191	,115	,496"
		Sig. (bilatera)	.015	.013	.045	.005
	Condiciones laborales	Correlación de Spearman	,254	,180	,124	,350
		Sig. (bilatera)	.048	.038	0.25	0.364

Nota: En la Tabla 5, se observa la correlación entre las variables y dimensiones, en la que se obtiene que el coeficiente con mayor relación está entre la dimensión involucramiento laboral y la dimensión contra productivos (0,620") y un nivel de sig. Bilateral de 0.000; y el coeficiente con menor relación está entre la dimensión comunicación y la dimensión desempeño contextual (0,115) con un nivel de sig. Bilateral de 0.045.

Tabla 6

Resultados de la entrevista realizada a los trabajadores de la empresa DELOSI S.A

Preguntas	Entrevistado N° 1	Entrevistado N° 2	Entrevistado N° 3	Entrevistado N° 4
1. De las dimensiones del clima organizacional, cuáles no son evidentes en la realidad de la empresa DELOSI S.A en la ciudad de Cajamarca, 2022. Indique ¿Por qué?	<p>-Comunicación, porque no todos conocemos los resultados mensuales de la empresa.</p> <p>-Condiciones laborales, porque la remuneración no es muy beneficiosa.</p>	<p>-Condiciones laborales, porque la remuneración no está acorde a nuestras funciones.</p>	<p>-Condiciones laborales, porque nuestro sueldo no es suficiente para apoyar a nuestra familia.</p> <p>-Comunicación, porque no hay mucha interacción entre compañeros, sobre todo con los part time.</p>	<p>-Supervisión laboral, porque no siempre se tiene el soporte del equipo gerencial.</p> <p>-Condiciones laborales, porque a veces se trabaja más de las horas establecidas y no hay una retribución.</p>
2. De las dimensiones del clima organizacional, cuáles si son evidentes en la realidad de la empresa DELOSI S.A en la ciudad de Cajamarca, 2022. Indique ¿Por qué?	<p>-Realización del personal, porque te dan la oportunidad de hacer una línea de carrera.</p>	<p>- Involucramiento laboral, porque tenemos compromiso con el trabajo y se refleja en querer desarrollarnos dentro de la empresa.</p>	<p>-Supervisión laboral, porque hay una supervisión constante.</p> <p>-Realización del personal, hay oportunidad para todos.</p>	<p>-Realización del personal, porque sus horarios nos permiten estudiar.</p> <p>- Involucramiento laboral, porque cumplimos con nuestras funciones asignadas</p>
3. Señale la dos principales dimensiones del clima organizacional, que serían importantes, para mejorar la realidad de la empresa DELOSI SA – Cajamarca. Indique ¿Por qué?	<p>-Condiciones laborales, porque te motivación a cumplir con las metas.</p> <p>- Involucramiento laboral, porque de nosotros depende el logro de las metas y la imagen de la empresa.</p>	<p>-Comunicación, porque es un factor muy importante.</p> <p>-Realización del personal, porque te motiva a comprometerte con la empresa y crecer profesionalmente.</p>	<p>-Comunicación, porque es importante para el logro de objetivos.</p> <p>-Condiciones laborales, porque es importante sentirse bien dentro de una organización.</p>	<p>-Supervisión laboral, porque el alcance de las metas en gran parte depende del control.</p> <p>-Comunicación, porque te ayuda a integrarte más como equipo.</p>

Nota: En las respuestas de los entrevistados, Tabla 6, se observa que con referencia a la primera pregunta la dimensión que no es evidente con mayor mención fue, condiciones laborales porque la gran mayoría de entrevistados no están de acuerdo con la remuneración percibida; con referencia a la segunda pregunta se observa que la dimensión que es evidente con mayor mención fue, realización del personal e involucramiento laboral porque tienen la oportunidad de hacer su línea de carrera y tienen compromiso con las funciones asignadas; y con referencia a la tercera pregunta tenemos que las principales dimensiones para mejorar la realidad de la empresa son, condiciones laborales y comunicación porque te motivan a cumplir con las metas personales y de la empresa, y la comunicación es un factor muy importante para alcanzar los objetivos dentro de la organización.

Tabla 7

Resumen de resultados de la encuesta de la página SMG, 2022.

Mes	Total, de encuestados (N°)	Probabilidad de que regrese (%)	Probabilidad de que lo recomiende (%)	Satisfacción con el producto (%)	Satisfacción con la rapidez de servicio (%)	Satisfacción con la precisión delo ordenado (%)	Satisfacción con la limpieza general (%)	Satisfacción General del cliente (%)	Promedio
Enero	55	80	78	80	69	72	82	75	77
Febrero	60	82	72	84	85	82	86	84	82
Marzo	44	89	86	86	87	84	88	88	87
Abril	32	84	84	94	84	88	91	91	88
Mayo	56	91	91	94	93	94	91	91	92
Junio	49	94	94	92	90	90	90	90	91
Julio	89	87	84	89	87	87	89	91	88
Agosto	76	97	97	97	95	95	97	97	96
Setiembre	84	90	83	87	92	90	89	90	89
Octubre	80	91	91	96	94	95	98	93	94
Noviembre	89	94	86	96	94	96	92	96	93
Diciembre	89	90	94	96	98	96	96	92	95
Promedio		89	87	91	89	89	91	90	

Fuente: Sitio web SMG www.smg.com

Nota. Durante el año 2022 se aplicaron 803 encuestas, en los resultados obtenidos se observa que el mes que obtuvo un porcentaje menor a 80%, fue enero (77%), luego tiende a tener una tendencia ascendente, obteniendo el mayor porcentaje en el mes de agosto (96%). En cuanto a las dimensiones tenemos que; Probabilidad de que lo recomiende, tiene el porcentaje más bajo (87%), sin embargo, está dentro del rango establecido, así mismo tenemos a Satisfacción con el producto y satisfacción con la limpieza general, que ocupan el porcentaje más alto (91%).

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

El clima organizacional es un factor muy significativo dentro de una organización porque influye de manera directa en el desempeño de los empleados. Tener un buen clima organizacional permite que los trabajadores estén alineados con los objetivos y estrategias de la empresa, estas variables juegan un papel esencial dentro de las organizaciones que deben enfocarse en desarrollar un clima organizacional saludable para aportar en la mejora de los trabajadores y por ende de la organización.

La finalidad de esta investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca, 2022. Según los resultados obtenidos demuestra que entre ambas variables existe una relación estadísticamente significativa con un coeficiente positivo (0.55) y con un valor de significancia bilateral menor a 0.01, el nivel del coeficiente denota una relación positiva considerable (directa) entre el clima organizacional y el desempeño laboral, es decir, que cuando mejor sea el clima organizacional influye en la mejora del desempeño laboral.

Los resultados presentados y obtenidos, concuerdan con otras investigaciones desarrolladas por otros autores que realizaron estudios similares en otras organizaciones, tal es el caso de Lipa (2020), quién, en su estudio demuestra que el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Voltrailer, tienen una relación positiva considerable, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.77 y una significancia menor a 0.05, demostrando que cuanto mejor sea el clima organizacional los empleados tendrán un mejor desempeño laboral. En la misma línea, tenemos a Fabián (2019), en su investigación realizada a los trabajadores administrativos de la universidad Nacional de Cajamarca encontró que hay una relación positiva moderada entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.54, menciona que evaluar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral es una necesidad dentro de cualquier organización

para identificar cuáles son los problemas que enfrentan como institución y como trabajadores. Así mismo, tenemos a Rojas (2018), que en su investigación muestra que entre la variable clima organizacional y desempeño laboral de la Unidad Territorial FONCODES, hay una relación significativa con un coeficiente de correlación de 0.522 y un p-valor igual a 0.015, indicando que al aumentar una variable también aumenta la otra y viceversa. Por otro lado tenemos a Valderrama en el 2019, que demuestra dentro de los resultados de su trabajo de investigación la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo de la municipalidad distrital de Sanagorán, donde también utilizó el coeficiente de correlación Spearman, demostrando estadísticamente la existencia de una relación positiva; sin embargo, el grado de dicha relación es bajo, con un valor de coeficiente de 0.352; si bien los resultados concuerdan con nuestra investigación, por la relación significativa, pero no por el grado de relación, dado que en nuestro caso el valor del coeficiente de Spearman es mayor.

Los resultados que se obtuvieron en base al primer objetivo específico de la investigación, demuestra que el nivel del clima organizacional de la empresa Delosi SA, en la ciudad de Cajamarca, 2022; está calificada en un nivel alto con el 64%, teniendo este nivel el porcentaje más elevado, afirmación que coincide con la investigación realizada por Meza (2018), quién, reporta que el 86% de los empleados de la Universidad Linda Vista en Chiapas, percibe un clima organizacional con un nivel positivo. Además, menciona que el clima organizacional es la columna vertebral de una organización, que indica de manera precisa los niveles de las relaciones laborales. Así mismo, dentro del segundo objetivo específico se afirma que el nivel del desempeño laboral es de 70%, es decir más de la mitad de trabajadores perciben un desempeño laboral alto, coincidiendo con Meza, que en su investigación obtuvo un nivel de desempeño laboral muy bueno con un 56.4%, resultado que lo relaciona a tener un buen clima organizacional. Por otro lado, tenemos a, Tuesta (2021), quién, confirma a través de su estudio que el nivel del clima organizacional en la pastelería Rauletti de Tarapoto es regular con un 56.67% y buena

con un 23.33%, interpretándolo de que existe factores a mejorar dentro de la organización como desarrollo profesional de los trabajadores.

Con respecto al tercer objetivo específico, se obtuvo como resultado que existe una relación estadísticamente positiva entre las dimensiones del clima organizacional y la variable desempeño laboral, mostrándose que entre la dimensión realización del personal y la variable desempeño laboral hay una correlación de 0.538 con un valor significativo menor a 0.01, entre la dimensión involucramiento laboral y la variable desempeño laboral hay una correlación de 0.605 con un valor significativo menor a 0.01, entre la dimensión supervisión laboral y la variable desempeño laboral hay una correlación de 0.376 con un valor significativo menor a 0.05, entre la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral hay una correlación de 0.442 con un valor significativo menor a 0.01, y entre la dimensión condiciones laborales y la variable desempeño laboral hay una correlación de 0.254 con un valor significativo menor a 0.05. Resultados que concuerdan con la investigación de Santamaría (2020), donde encontró que todas las dimensiones del clima organizacional generaron impacto positivo sobre la variable desempeño laboral, determinando que el clima organizacional está relacionado con el desempeño de cada colaborador en la empresa Datapro S.A.

El desarrollo de la investigación permite analizar cada variable y su influencia dentro de la organización, en este caso nos ha mostrado que el clima organizacional va relacionado con el desempeño laboral, ya que si los trabajadores perciben un ambiente agradable donde puedan desempeñar su trabajo, se va ver reflejado en desempeño de cada uno de ellos y como resultado sus objetivos van a estar alineados con los de la organización.

5.3. Contrastación de hipótesis

Al ser la muestra menor a 50 ($n=30 < 50$) se usó la prueba de Shapiro – Wilk, según los datos obtenidos en el SSPS V.26 (Ver apéndice F), las variables no tienen una distribución normal, ya que el p-valor es menor 0,05, por lo tanto, se empleará la prueba de Rho de Spearman para medir la correlación de variables.

5.3.1. Hipótesis general

H0: No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca, 2022.

H1: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca, 2022.

Tabla 8

Correlación entre clima Organizacional y Desempeño Laboral.

		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	1.000	,551**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		.002
	N	30	30
Desempeño Laboral	Clima Organizacional	,551**	1.000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.002	
	N	30	30

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

Al tenerse un valor de correlación Rho de Spearman de 0.551 y un nivel de Sig. Bilateral de 0.002 que es menor a 0.01, se rechaza la hipótesis nula, y se determina que existe una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca,2022.

5.3.2. Hipótesis específica (dimensiones del clima organizacional y la variable desempeño laboral).

H0: No existe una relación significativa y directa entre las dimensiones del clima organizacional y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca, 2022.

H1: Existe una relación significativa y directa entre la mayoría de las dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca, 2022.

Tabla 9

Relación de las dimensiones del clima organizacional y la variable desempeño laboral

			Variable dependiente
			Desempeño laboral
Dimensiones de la variable independiente	Realización personal	del Correlación de Spearman Sig. (bilatera)	,538** .002
	Involucramiento laboral	Correlación de Spearman Sig. (bilatera)	,605** .000
	Supervisión laboral	Correlación de Spearman Sig. (bilatera)	,376** .041
	Comunicación	Correlación de Spearman Sig. (bilatera)	,442** .015
	Condiciones laborales	Correlación de Spearman Sig. (bilatera)	,254 .048

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

Al tenerse un valor de correlación Rho de Spearman entre la dimensión realización del personal y la variable desempeño laboral es de 0.538, el cual indica que existe una correlación positiva considerable con un p - valor de 0.002 que es

menor a 0.01 ($0.002 < 0.01$) resultando ser altamente significativa; entre la dimensión involucramiento laboral con la variable desempeño laboral el coeficiente de correlación es de 0.605, el cual indica que existe una correlación positiva considerable con un p - valor de 0.000 que es menor a 0.01 ($0.000 < 0.01$) resultando ser altamente significativa; entre la dimensión supervisión laboral con la variable desempeño laboral el coeficiente de correlación es de 0.376, el cual indica que existe una correlación positiva media con un p - valor de 0.041 que es menor a 0.05 ($0.041 < 0.05$) resultando ser significativa; entre la dimensión comunicación con la variable desempeño laboral el coeficiente de correlación es de 0.442, el cual indica que existe una correlación positiva media con un p - valor de 0.015 que es menor a 0.05 ($0.015 < 0.05$) resultando ser significativa y entre la dimensión condiciones laborales con la variable desempeño laboral el coeficiente de correlación es de 0,254 el cual indica que existe una correlación positiva media con un p - valor de 0.048 que es menor a 0.05 ($0.048 < 0.05$) resultando ser significativa. Con estos resultados se rechaza la hipótesis nula y se determina que existe una relación directa y significativa entre las dimensiones del clima organizacional y la variable desempeño laboral en la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca, 2022.

CONCLUSIONES

1. Se determina que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral del personal de la empresa Delosi S.A en la ciudad de Cajamarca 2022, debido a que el coeficiente correlación Spearman es de 0.551 y la significancia bilateral es de 0.002. Es decir, cuando mejor sea el clima organizacional tendrá un impacto positivo en el desempeño laboral.
2. El nivel del clima organizacional que presenta Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca,2022, está calificado en un nivel alto con el 64%, en tal sentido el clima organizacional es muy aceptable por los miembros de la empresa.
3. El nivel del desempeño laboral que presenta Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca, 2022, está en un nivel alto con el 70%, es decir los trabajadores tienen un alto desempeño en su puesto de trabajo.
4. Las dimensiones del clima organizacional tienen una relación directa y significativamente con la variable desempeño laboral, se ha obtenido que entre la dimensión realización del personal y la variable desempeño laboral hay una relación positiva considerable con un coeficiente de correlación de 0,538 y una significancia bilateral de 0.002; al igual que la dimensión involucramiento laboral y la variable desempeño laboral hay una relación positiva considerable con un coeficiente de correlación de 0,605 y una significancia bilateral de 0.000*; mientras que con la dimensión supervisión laboral y la variable desempeño laboral la relación es positiva media con un coeficiente de correlación de 0,376 y una significancia bilateral de 0.041; al igual que la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral tiene una relación positiva media con un coeficiente de correlación de 0,442 y una significancia bilateral de 0.015; por último tenemos a dimensión condiciones laborales y la variable desempeño laboral con un coeficiente de correlación de 0,254 y una significancia

bilateral de 0.048. Por lo tanto, se afirma que un buen clima organizacional tiene un impacto positivo en el desempeño de cada trabajador y por ende el logro de objetivos de la empresa.

5. En base a los resultados de la entrevista relacionada a la variable clima organizacional que sirvió como complemento del instrumento, se concluye que coinciden con los resultados de la encuesta, ya que la dimensión que no fue evidente con mayor mención para los trabajadores es, condiciones laborales, está, fue calificada en la encuesta con un nivel medio alto (34%); la dimensión que si fue evidente con mayor mención es, realización del personal e involucramiento laboral, estas dimensiones en la encuesta obtuvieron en un nivel alto (60%) y (64%); y las dimensiones que serían importantes para mejorar la realidad de la empresa con mayor mención fueron condiciones laborales y comunicación, que en la encuesta obtuvieron un nivel medio alto(34%) y alto (47%).
6. En base a los resultados de la encuesta relacionada a la variable desempeño laboral que sirvió como complemento del instrumento, se demuestra que la empresa Delosi S.A., ha tenido un buen desempeño de trabajo, ya que según los datos obtenidos en la encuesta (GES) muestran un promedio ascendente en el transcurso del año llagando a un (96%) en agosto seguido de diciembre (95%), estos resultados coinciden con el nivel de desempeño laboral de la investigación que está calificada en un nivel alto (70%).

RECOMENDACIONES

1. Al equipo gerencial de Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca,2022, se les recomienda implementar una estrategia de comunicación interna, como auditar la comunicación trimestralmente mediante la escucha y verificación sobre la forma cómo se está gestionando este factor entre todas las áreas y tener un diagnóstico para que en base a ello se dé un feedback, con el fin de mantener y mejorar constantemente la comunicación entre todos los trabajadores, pues fue uno de los puntos donde se obtuvo un menor puntaje por los encuestados.
2. Al equipo gerencial se le recomienda, realizar talleres que les ayuden a los trabajadores a desarrollar sus habilidades blandas, a saber, manejar sus emociones, a tener un buen liderazgo en cada turno con el fin de mejorar la productividad. Así como también ofrecerle el apoyo necesario a cada uno de ellos, pues este fue uno de los puntos con menor puntaje.
3. Al equipo gerencial se le recomienda, evaluar el nivel remunerativo y el reconocimiento del buen desempeño para incentivar el logro de las metas y por ende el logro del bono mensual, ya que este punto resultó el más débil respecto al clima organizacional.
4. Al personal encargado de cada área se le recomienda realizar reuniones semanales con el objetivo de mantener actualizado a su equipo de trabajo sobre las metas de la empresa y lo que implica el compromiso de cada uno de ellos. Además, deben implementar acciones de convivencia para mantener un buen ambiente laboral y generar grandes lazos entre compañeros con el fin de garantizar que los trabajadores puedan obtener altos niveles de desempeño laboral en sus funciones asignadas, pues este punto presentó menor puntaje con respecto al desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Amaya, G., Pedraza, E., Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 16(3), 493-505. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Ansa P., M., Acosta, A. (2008). La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 14(1), 121-130. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28011673010>
- Banchón Marcillo, T. J., y Jordan Rodríguez, L. E. (2019). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño Laboral de la compañía "Renesa S.A" de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil] Repositorio institucional digital. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/reduq/38354>
- Barajas Sánchez, J., Cortez Rodríguez, F., Sánchez Estrada, R. C., Medina Leal, A. L., Ruiz Salazar, M. L., y Camargo Bravo, A. (2020). Realización personal "Autorrealización" y el personal de Enfermería. 16. *Artículo de revista electrónica de portales médicos*. <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/realizacion-personal-autorrealizacion-y-el-personal-de-enfermeria/>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (17ma.edición) editorial mexicana, Reg.Núm.736 <https://www.freelibros.me/tag/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (2da edición) editorial McGraw hill/interamericana editores, sa. https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion_pdf

- Diario el Comercio. (2018). *El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño* | Noticias | Agencia Peruana de Noticias Andina. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Diario Gestión. (2019). *Encuestas de clima laboral: Menos de 50% de empresas aplica acciones para mejorar puntos débiles reportados* | Economía | Gestión. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/>
- Fabián Angulo, J. K. (2019). *El clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2018* [Tesis de Maestría Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio institucional digital. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3159>
- Ferreira Corrêa, V. de A. F., Acioli, S., Viana, V. P., Mello, A. S. de, Neto, M., y Sabóia, V. M. (2020). Metodología participativa: relato de investigación centrada en la práctica del enfermero. *Revista Científica de Enfermería*, 10(30), 68-76. <https://doi.org/10.24276/rrecien2020.10.30.68-76>
- Hernández Sampieri, R. H. (2014). *Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia*. Artículo de la universidad nacional autónoma de México, 59(1), 229-257. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(14\)71250-1](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(14)71250-1)
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2019). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGraw-hill interamericana editores, S.A. <https://www.estudiojuridicolingsantos.com/2020/09/metodologia-de-la-investigacion-las.html>

Dirección Nacional de Estadística e Informática Departamental (2001). *Conociendo Cajamarca*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0409/Libro.pdf

Idrogo Vásquez, F. D. R. (2018). *El Clima Laboral y Su Influencia En El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo De La Universidad Nacional Autónoma De Chota, 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio digital institucional <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/2152>

Lipa Chávez, J. L. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa* [Tesis para optar al Grado de Maestro, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47633>

Likert Rensis. (1969). *El Factor Humano en la empresa su dirección y valoración*. Editora Deusto-Vilvao-España, 1969 [http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/RI\(pregrado\)/AAA2194.pdf](http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/RI(pregrado)/AAA2194.pdf)

Luc Brunet. (2004). *El Clima de Trabajo en Las Organizaciones*. Editora Agence D' ARC editores <https://es.scribd.com/document/386569477/El-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones-Luc-Brunet-pdf>

María Berthoud, L., y López Morilla, A. (2013). *Clima y cultura, componentes de la calidad educativa*. Universidad FASTA ediciones. <http://www.acuedi.org/doc/11318/clima-y-cultura-componentes-de-la-calidad-educativa-.html>

Mendoza Álvarez, A. M. (2019). *Influencia del clima organizacional de la financiera credinka agencia Cajamarca en el desempeño laboral de sus colaboradores en el año 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio digital institucional <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3782>

- Meza Cruz, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en chiapas* [Tesis de Maestría , Universidad de Morelos]. Repositorio institucional digital <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/168>
- Mora Romero, J. L., & Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/articulo/view/1307>
- Nicholson-Crotty, S., Nicholson-Crotty, J., y Fernandez, S. (2017). Performance and Management in the Public Sector: Testing a Model of Relative Risk Aversion. *Article Public Administration Review*, 77(4), 603-614. <https://doi.org/10.1111/puar.12619>
- Palma Carrillo, S. (2004). *Escala clima laboral cl – SPC Manual (1º Edición)*. https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Ramos Carpio, J. P. R., Acosta Herrera, R. A. A., Ramos Carpio, K. C. R., y Martínez Vásquez, Á. B. M. (2019). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018. *Revista Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1246>
- Robbins, S. . P., y Judge, T. A. (2019). *Comportamiento Organizacional*. Editorial PEARSON EDUCACIÓN, México, 2009. https://www.academia.edu/31127935/Comportamiento_Organizacional_Stephen_P_Robbins_y_Timothy_A_Judge

Rojas, R. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Unidad Territorial FONCODES, Huánuco, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

Repositorio digital institucional

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29426>

Santamaría Robles, J. G. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis de Maestría, Universidad

Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional digital

<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>

Tuesta Chávez, C. E. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la pastelería Rauletti, Tarapoto – 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

Repositorio digital institucional

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59267>

Valderrama Cruz, G. K. (2019). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Sanagorán, 2017* [Tesis de

maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio digital

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14128>

APÉNDICE

Apéndice A. Confiabilidad de los cuestionarios

Tabla A1. Estadística de fiabilidad del cuestionario Clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
.978	50

Nota. El coeficiente es de 0.98, es decir está en el rango de (0.72 - 0.99), lo que determina que el instrumento aplicado es de excelente confiabilidad.

Tabla A2. Estadística de fiabilidad del cuestionario Desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
.928	17

Nota. El coeficiente es de 0.93, es decir está en el rango de (0.72 - 0.99), lo que determina que el instrumento aplicado es de excelente confiabilidad.

Apéndice B. Prueba de normalidad

Tabla B1. Prueba de normalidad de las variables

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,889	30	,005
Desempeño Laboral	,804	30	,000

Fuente: Datos obtenidos del SSPS V.26

Apéndice C. Valoración de variables y dimensiones

Tabla C1. Escala de valoración para la variable clima organizacional y sus dimensiones

Variable/Dimensiones	N° Ítems	Nivel	Mínimo	Máximo
Clima Organizacional	50	Bajo	50	100
		Medio bajo	101	150
		Medio alto	151	200
		Alto	201	250
Realización Del Personal	10	Bajo	10	20
		Medio bajo	21	30
		Medio alto	31	40
		Alto	41	50
Involucramiento Laboral	10	Bajo	10	20
		Medio bajo	21	30
		Medio alto	31	40
		Alto	41	50
Supervisión Laboral	10	Bajo	10	20
		Medio bajo	21	30
		Medio alto	31	40
		Alto	41	50
Comunicación	10	Bajo	10	20
		Medio bajo	21	30
		Medio alto	31	40
		Alto	41	50
Condiciones Laborales	10	Bajo	10	20
		Medio bajo	21	30
		Medio alto	31	40
		Alto	41	50

Tabla C2. Escala de valoración para la variable Desempeño laboral y sus dimensiones

Dimensiones	N° Items	Categoría	Mínimo	Máximo
Desempeño Laboral	17	Bajo	17	34
		Medio bajo	35	51
		Media alta	52	68
		Alta	69	85
1. Desempeño De Tarea	6	Bajo	6	12
		Medio bajo	13	18
		Media alta	19	24
2. Desempeño Contextual	6	Alta	25	30
		Bajo	6	12
		Medio bajo	13	18
3. Comportamientos productivos	5	Media alta	19	24
		Alta	25	30
		Bajo	5	10
		Medio bajo	11	15
		Media alta	16	20
		Alta	21	25

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de información sobre clima organizacional y desempeño laboral.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA
EMPRESARIAL

ENCUESTA: PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Para evaluar las variables, marcar una “x” en el casillero de su preferencia de las siguientes afirmaciones correspondientes:

Escala de conversión	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Realización personal						
1	Existen oportunidades de progresar en Delosi SA.					
2	El gerente se interesa por el éxito de sus empleados					
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
4	Se valora los altos niveles de desempeño.					
5	El gerente expresa reconocimiento por los logros					
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
7	El equipo gerencial promueve el asesoramiento que necesita					
8	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
10	La gerente incentiva a proponerse metas en el trabajo					
Involucramiento laboral						
11	Se siente comprometido con el éxito en la empresa.					
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					

13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa					
14	Los trabajadores están comprometidos con la empresa.					
15	En el área de trabajo, se hacen mejor las cosas cada día					
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
18	Los productos que ofrece Delosi SA, son motivo de orgullo del personal.					
19	Hay clara definición de visión, misión y valores de la empresa Delosi SA					
20	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
Supervisión laboral						
21	El equipo gerencial brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
22	En la empresa, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
23	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
24	Se recibe la capacitación necesaria para realizar el trabajo					
25	La empresa tiene manual de organización y funciones definidos el perfil de cada puesto					
26	Se dispone de un control de las actividades.					
27	Existen procedimientos en el trabajo.					
28	La misión de la empresa está claramente definida.					
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
30	Existe un trato justo en la empresa.					
Comunicación						
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
32	En lugar de trabajo, la información fluye adecuadamente					
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
34	Existen suficientes canales de comunicación					
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
36	En la empresa Delosi SA se afrontan y superan los obstáculos.					
37	En la empresa Delosi SA se fomenta y promueve la comunicación interna.					
38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.					

40	Se conocen los avances en otras áreas de la empresa					
Condiciones laborales						
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
42	Los objetivos del trabajo son retadores					
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
46	Existe buena administración de los recursos.					
47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas					
48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa.					
49	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Fuente: Adaptado de la escala de Sonia Palma (2004)

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Desempeño de tarea						
1	El trabajador organiza su trabajo para terminarlo a tiempo					
2	El trabajador toma en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con su trabajo.					
3	El trabajador es capaz de establecer prioridades en sus actividades					
4	El trabajador es capaz de llevar a cabo su trabajo de forma eficiente					
5	El trabajador gestiona bien su tiempo					
6	El trabajador por iniciativa propia, empieza con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
Desempeño contextual						
7	El trabajador dedica tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre su puesto de trabajo.					
8	El trabajador mantiene al día sus competencias laborales					
9	El trabajador desarrolla soluciones creativas a nuevos retos de la empresa.					
10	El trabajador asume responsabilidades adicionales					
11	El trabajador busca continuamente nuevos retos en su trabajo					
12	El trabajador participa activamente en reuniones y/o consultas.					
Comportamientos contra productivos						
13	El trabajador se queja de asuntos laborales poco importantes en el trabajo					
14	El trabajador empeora los problemas del trabajo.					
15	El trabajador se centra en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos.					
16	El trabajador habla con sus compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
17	El trabajador habla con personas ajenas a la organización sobre aspectos negativos de su trabajo.					

Fuente: Adaptado del cuestionario de Ramos Barrada, Fernández y Koopmans (2019).

Anexo 2. Fichas de validación de instrumentos

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- I.1. Experto: Ing. María Elena Vera Correa
- I.2. Especialidad: Dirección estratégica de empresas
- I.3. Cargo actual: Docente / Consultor.
- I.4. Grado académico: Maestro en Administración de Empresas
- I.5. Institución: Universidad Privada del Norte
- I.6. Tipo de Instrumento: Cuestionario
- I.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 25 de Julio 2022

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de Indicadores	5					
2	Formulado con lenguaje apropiado	5					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	5					
4	Facilita la prueba de hipótesis	5					
5	Suficiencia para medir las variables	5					
6	Facilita la interpretación del instrumento	5					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	5					
8	Expresado en hechos perceptibles	5					
9	Tiene secuencia lógica	5					
10	Basado en aspectos teóricos	5					
	Total	50					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 100\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....
.....
.....
.....
.....



.....
Ing. María Elena Vera Correa
C.I.P. N° 114283
.....

Firma y sello del Experto

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- I.1. Experto: Mg. Erick Ricardo Monzón Portilla
- I.2. Especialidad: Psicología Organizacional.
- I.3. Cargo actual: Docente / Consultor.
- I.4. Grado académico: Magister
- I.5. Institución: Poder Judicial
- I.6. Tipo de instrumento: Cuestionario
- I.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 01 de Agosto 2022

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	5					
2	Formulado con lenguaje apropiado	5					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	5					
4	Facilita la prueba de hipótesis	5					
5	Suficiencia para medir las variables	5					
6	Facilita la interpretación del instrumento	5					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	5					
8	Expresado en hechos perceptibles	5					
9	Tiene secuencia lógica	5					
10	Basado en aspectos teóricos	5					
	Total	50					

Coefficiente de valoración porcentual: c = 100%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....
.....
.....
.....
.....



.....

Firma y sello del Experto

Anexo 3. Grado de relación según coeficiente de correlación

Para la interpretación de la prueba estadística de correlación de Spearman, se toma en cuenta los valores señalados por Fernández Collado, Baptista Lucio y Hernández Sampieri (2014), en el libro Metodología de la Investigación:

-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Fernández Collado, Baptista Lucio y Hernández Sampieri (2014), en el libro Metodología de la Investigación

Anexo 4. Entrevista semiestructurada en base al cuestionario de la variable clima organizacionla.

CUESTIONARIO PARA EL DESARROLLO DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DELOSI S.A

La presente entrevista tiene como objetivo complementar la información sobre el clima organizacional desde la opinión de los colaboradores de tiempo completo de la empresa Delosi S.A, en la ciudad de Cajamarca, 2022.

Trabajador N°: _____

- 1. De las dimensiones del clima organizacional, cuáles no son evidentes en la realidad de la empresa DELOSI S.A en la ciudad de Cajamarca, 2022. Indique ¿Por qué?**

Realización Del Personal: _____

Involucramiento Laboral: _____

Supervisión Laboral: _____

Comunicación: _____

Condiciones Laborales: _____

- 2. De las dimensiones del clima organizacional, cuáles si son evidentes en la realidad de la empresa DELOSI S.A en la ciudad de Cajamarca, 2022. Indique ¿Por qué?**

Realización Del Personal: _____

Involucramiento Laboral: _____

Supervisión Laboral: _____

Comunicación: _____

Condiciones Laborales: _____

- 3. Señale la dos principales dimensiones del clima organizacional, que serían importantes, para mejorar la realidad de la empresa DELOSI SA –Cajamarca. Indique ¿Por qué?**

Anexo 5. Sitio Web de la ubicación de la encuesta de Delosi S.A

← → ↻ <https://u.kfcvisit.com/per>



ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Peru



Bienvenido a la Encuesta de Satisfacción del Cliente de KFC Valoramos mucho sus comentarios sinceros y apreciamos que invierta su tiempo en completar nuestra encuesta.

Para comenzar por favor, introduzca la siguiente información de su recibo.

1 Número de tienda:

2 Fecha: / /

3 Hora: :

4 Chk :

Continuar

[English](#)

Ticket:20140711-99-00000447
Cajero: 9999997 Cajero A
Serie :N/S FFBF102092

DELOSI S.A.-KFC
AV.JAVIER PRADO DESTE 1650
SAN ISIDRO LIMA RUC:20100123330
Local: AV. GRAL JUAN ANTONIO
PEZET NRD.1311-URB. SANTA MONICA
LIMA LIMA SAN ISIDRO

Chk: 2728 ⁴
Caja: 99 ³
Chk Open: 11/07/2014 16:48:26
Chk c/clos: 11/07/2014 16:48:53
Canal

s/14.90.en tu próxima visita.
Ingresa a: www.encuestakfc.com.pe
Y listo!
Codigo de tienda: **KFC00** ¹

© 2023 SMG. Todos los derechos reservados. [Términos de Servicio de SMG](#) [Política de Privacidad de SMG](#)

Sitio web: <https://u.kfcvisit.com/per?AspxAutoDetectCookieSupport=1>