

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL
EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TIENDAS DEL
MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A. LIMA CENTRO 2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES: BACH. FALCON SALVADOR JHORDAN MIGUEL
BACH. SILVA ROJAS CARLOS AUGUSTO
BACH. TINEO INGA PIERO FRANCCESCOLI**

ASESOR: DR. LUIS ALBERTO DE LA TORRE COLLAO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS SOCIALES
Y DESARROLLO HUMANO, GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Callao, 2023

CS.

[Signature]

PERÚ












[Signature]

[Signature]

Document Information

Analyzed document	TESIS_FALCON-SILVA-TINEO corregido (1) (1).pdf (D159621382)
Submitted	2/27/2023 6:30:00 PM
Submitted by	
Submitter email	fca.investigacion@unac.edu.pe
Similarity	28%
Analysis address	iinvesfca.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Nacional del Callao / PRIMERA REVISION- SERNA- ESCOBAR.docx Document PRIMERA REVISION- SERNA- ESCOBAR.docx (D152145945) Submitted by: secretaria.academica@unac.edu.pe Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.arkund.com		4
W	URL: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000200003 Fetched: 11/7/2021 8:43:18 PM		6
SA	Universidad Nacional del Callao / 5.Tesis Final-Priscila_Anto_USA2.pdf Document 5.Tesis Final-Priscila_Anto_USA2.pdf (D146319309) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com		23
SA	Universidad Nacional del Callao / USA1 - TESIS FINAL- Altamirano_Canchari_Fonseca.pdf Document USA1 - TESIS FINAL- Altamirano_Canchari_Fonseca.pdf (D150058941) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com		19
SA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACION LABORAL _ LOGIA.docx.pdf Document CLIMA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACION LABORAL _ LOGIA.docx.pdf (D111992322)		3
W	URL: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6420/trelles_tel.pdf?sequence=1&... Fetched: 11/3/2021 8:30:17 PM		6
SA	PORTADA Y CONTENIDO 1A_Jimeno_Saldaña_Ciencias de la Empresa_Maestria_2021 (1).docx Document PORTADA Y CONTENIDO 1A_Jimeno_Saldaña_Ciencias de la Empresa_Maestria_2021 (1).docx (D111435920)		6
SA	Final_TallerDeTesis2_TomasReynoso RichardJoshua.docx Document Final_TallerDeTesis2_TomasReynoso RichardJoshua.docx (D141627447)		2
W	URL: https://1library.co/article/clima-organizacional-clima-organizacional-desempe%C3%B1o-acad%C3%A... Fetched: 2/9/2022 12:19:16 AM		1
W	URL: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7941178.pdf Fetched: 6/21/2021 1:04:58 AM		1
			
SA	ELMER BARBOZA TESIS FINAL.pdf Document ELMER BARBOZA TESIS FINAL.pdf (D128489331)		5

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

DRA. MARIA CELINA HUAMAN MEJIA	PRESIDENTA
DR. RUFINO ALEJOS IPANAQUE	SECRETARIO
DR. CONSTANTINO MIGUEL NIEVES BARRETO	VOCAL
MG. JUAN CARLOS SANTURIO RAMIREZ	SUPLENTE

ASESORA: DR-. LUIS ALBERTO DE LA TORRE COLLAO

Nº de Libro: 01

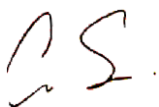
Nº de Folio: 38

Nº de Acta: 023 - 2023

Fecha de Aprobación de la tesis: 24 de Agosto de 2023



Resolución de Jurado Evaluador: Nº 158-2023-D-FCA-UNAC





ACTA N° 23 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS, DE FECHA 24 DE AGOSTO DEL 2023, PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIBRO N° 01 FOLIO N° 38 ACTA N° 23 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.


A los 24 días del mes agosto del año 2023, siendo las 11:30 AM. horas, se reunió, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, el JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS, para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración, conforme a la Resolución de Decano N.º 158-2023-D-FCA-UNAC, integrado por los siguientes docentes ordinarios de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao:

Dra. Maria Celina Huaman Mejia	: Presidente
Dr. Rufino Alejos Ipanaque	: Secretario
Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto	: Miembro
Dr. Luis Alberto De la Torre Collao	: Asesor

Se dio inicio al acto de sustentación de la tesis de los Bachilleres FALCON SALVADOR JHORDAN MIGUEL, SILVA ROJAS CARLOS AUGUSTO Y TINEO INGA PIERO FRANCCESCOLI, quienes, habiendo cumplido con los requisitos para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración, sustentan la tesis titulada: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A. LIMA CENTRO 2021", cumpliendo con la sustentación en acto público, de manera presencial.

Con el quórum reglamentario de ley, se dio inicio a la sustentación de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, acordó: Dar por APROBADO por UNANIMIDAD con la escala de calificación cualitativa MUY BUENO y calificación cuantitativa (16), la presente tesis, conforme a lo dispuesto en el Art. 27 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021- CU del 30 de junio del 2021.

Se dio por cerrada la Sesión a las 12:30 M. horas del día 24 de agosto del 2023.


Dra. Maria Celina Huaman Mejia
Presidente


Dr. Rufino Alejos Ipanaque
Secretario


Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto
Miembro


Dr. Luis Alberto De la Torre Collao
Asesor



INFORME N° 001-2023-JST-FCA-UNAC

A : Bach. Falcon Salvador Jhordan Miguel
Bach. Silva Rojas Carlos Augusto
Bach. Tineo Inga Piero Franccescoli

ASUNTO : Informe del Presidente del Jurado de Sustentación

REFERENCIA : Anexo N° 05 (Ficha de Observaciones para Sustentación de Tesis sin Ciclo de Tesis
Correo electrónico de fecha 31/08/2023 (indicando levantamiento de observaciones por parte de los bachilleres)

FECHA : Bellavista, 18 de setiembre del 2023.

Mediante el presente me dirijo a usted (es), en atención a los documentos de la referencia, para informarles lo siguiente:

1. Visto, el Anexo N° 05 (**FICHA DE OBSERVACIONES PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS**) de la tesis titulada: "**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A. LIMA CENTRO 2021**", sustentado por los bachilleres **FALCON SALVADOR JHORDAN MIGUEL, SILVA ROJAS CARLOS AUGUSTO Y TINEO INGA PIERO FRANCCESCOLI**, sustentación realizada el 24 de agosto del 2023 a las 11:30 a.m. en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, según obra en el Libro N° 01, Folio N° 38, Acta N° 23.
2. En tal sentido, se informa que habiendo levantado las observaciones realizadas en dicha sustentación, **se da la conformidad** correspondiente.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle (s) los sentimientos de mi especial estima y consideración.

Atentamente,

Dra. Maria Celina Huaman Mejia
Presidente del Jurado de Sustentación

INFORMACIÓN BÁSICA

Facultad: Ciencias Administrativas

Unidad de Investigación: Pregrado

Título: El clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima Centro 2021

Autor: Bach. Falcon Salvador Jhordan Miguel
Código ORCID: 0000-0002-4716-6070 DNI: 71962192
Bach. Silva Rojas Carlos Augusto
Código ORCID: 0000-0002-7449-028X DNI:75678166
Bach. Tineo Inga Piero Franccescoli
Código ORCID: 0000-0003-2428-2682 DNI:73110015

Asesor: Dr. Luis Alberto De La Torre Callao
Código ORCID: 0000-0003-4208-5818/46261655 DNI: 06181710

Lugar de ejecución: Tiendas del Mejoramiento del Hogar Lima-Centro

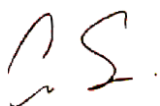
Unidad de Análisis: Trabajadores del área administrativa

Tipo de Investigación: Básica

Enfoque: Cuantitativo

Diseño de investigación: No experimental, correlacional

Tema OCDE: 5.00100 Ciencias Sociales
5.02.04 Negocios Administración



DEDICATORIA

Mi agradecimiento a mi familia por el apoyo brindado durante todo este

Periodo de esfuerzo y dedicación

A mis hermanos y familiares

CS.

A complex, stylized handwritten signature in black ink, possibly containing the name 'Jordan'.A handwritten signature in black ink that clearly reads 'Jordan'.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme su orientación y protección para que esta Investigación haya salido adelante. También agradezco a mi asesor el Dr. Luis Alberto De La Torre Collao, asesor de esta tesis, por su prolija Atención y pertinente acompañamiento en este maravilloso camino Hacia el descubrimiento y producción de nuevos conocimientos Mediante la investigación.

AS.



INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRATO

INTRODUCCIÓN

CONTENIDO

I.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1.	Descripción de la realidad problemática	14
1.2.	Formulación del problema.....	17
1.3.	Objetivos	17
1.4.	Justificación	18
1.5.	Delimitantes de la investigación (teórica, temporal, espacial).	19
II.	MARCO TEÓRICO	20
2.1.	Antecedentes	20
2.2.	Bases teóricas	25
2.3.	Marco conceptual.....	38
2.4.	Definición de términos básicos:	39
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	43
3.1.	Hipótesis	43
	Operacionalización de variable	44
IV.	METODOLOGÍA DEL PROYECTO.....	45

AS.



JORDAN

4.1. Diseño metodológico.....	45
4.2. Método de investigación	45
4.3. Población y muestra.....	46
4.4. Lugar de estudio	46
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	46
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	46
4.7. Aspectos éticos en investigación	47
V. RESULTADOS.....	47
5.1. Resultados descriptivos	47
5.2. Resultados inferenciales	53
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	57
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	57
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios	58
6.3. Responsabilidad ética	59
VII. CONCLUSIONES.....	60
VIII. RECOMENDACIONES ,	61
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62

CS.



JORDAN

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia..... 71

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos..... 72

Anexo 3: Base de datos 74

CS.



INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dinámica Organizacional	49
Tabla 2: Liderazgo Transformacional	49
Tabla 3: Identidad Organizacional	50
Tabla 4: Factores Actitudinales	51
Tabla 5: Factores Operativos	51
Tabla 6: Capacidad Laboral.....	52
Tabla 7: Pruebas de normalidad.....	53
Tabla 8: Correlación de la variable Clima Organizacional y Desempeño Laboral	54
Tabla 9: Correlación entre dinámica organizacional y factores actitudinales ...	55
Tabla 10: Correlación entre liderazgo organizacional y factores operativos	56
Tabla 11: Correlación entre identidad organizacional y capacidad laboral	56

AS.



JORDAN

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dinámica Organizacional	49
Figura 2: Liderazgo Transformacional.....	50
Figura 3: Identidad Organizacional	50
Figura 4: Factores Actitudinales.....	51
Figura 5: Factores Operativos.....	52
Figura 6: Capacidad Laboral.....	52

AS.



JORDAN

RESUMEN

La investigación en curso, se planteó como objetivo la de determinar la influencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima Centro 2021, se aplicó una encuesta de 12 preguntas para indagar sobre el clima organización y, otra encuesta también de 12 preguntas para investigar el desempeño laboral, estudiado a una población-muestra de 40 trabajadores de la Empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar; la investigación de tipo básico, se diseñó como investigación no experimental de corte transversal y correlacional explicativo, de otro lado la investigación ha considerado relacionar la dinámica organizacional con los factores actitudinales del desempeño laboral; el liderazgo organizacional con los factores operativos del desempeño laboral; la identidad organizacional con la capacidad laboral del desempeño laboral; se obtuvo como resultado una correlación positiva moderada para el clima organizacional y el desempeño laboral; una correlación positiva moderada para la dinámica organizacional y el desempeño laboral, una correlación positiva baja para el liderazgo organizacional y el desempeño laboral, finalmente, una correlación positiva moderada para la identidad organizacional y el desempeño laboral; con lo cual concluimos empíricamente que, existe una influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral (51.40%), existe una influencia significativa entre la dinámica organizacional y el desempeño laboral (34.30%), no existe significativamente un grado de influencia entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral (25.60%), y, existe una influencia significativa entre la identidad organizacional y el desempeño laboral (65.20%) que corresponde a la dimensión que más ha determinado el grado de relación estudiada.

Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral

ABSTRATO

A pesquisa em andamento, o objetivo foi determinar a influência que existe entre o clima organizacional e o desempenho no trabalho nos funcionários da Empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima Centro 2021, uma pesquisa de 12 perguntas foi aplicada para indagar sobre o clima organizacional e outra pesquisa de 12 perguntas para investigar o desempenho no trabalho, estudada com uma amostra populacional de 40 trabalhadores da Home Improvement Stores Company; O tipo básico de pesquisa foi concebido como uma pesquisa transversal não experimental e correlacional explicativa, por outro lado, a pesquisa considerou relacionar a dinâmica organizacional com fatores atitudinais de desempenho no trabalho; liderança organizacional com os fatores operacionais de desempenho no trabalho; a identidade organizacional com a capacidade laboral do desempenho laboral; Como resultado, obteve-se correlação positiva moderada para clima organizacional e desempenho no trabalho; correlação positiva moderada para dinâmica organizacional e desempenho no trabalho, correlação positiva baixa para liderança organizacional e desempenho no trabalho e, finalmente, correlação positiva moderada para identidade organizacional e desempenho no trabalho; com o que empiricamente concluímos que existe uma influência significativa entre o clima organizacional e o desempenho no trabalho (51,40%), existe uma influência significativa entre a dinâmica organizacional e o desempenho no trabalho (34,30%), não existe um grau significativo de influência entre o ambiente organizacional liderança e desempenho no trabalho (25,60%), sendo que existe uma influência significativa entre a identidade organizacional e o desempenho no trabalho (65,20%) que corresponde à dimensão que mais determinou o grau de relacionamento estudado

Palavras-chave: Clima Organizacional, Desempenho no Trabalho

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación titulado " EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A. LIMA CENTRO 2021" va fundamentalmente sobre los elementos teóricos de Clima organizacional y de Desempeño laboral, proporcionando de una manera certera y empírica a supuestos teóricos y trabajos de investigación internacionales, y a través de todo el orbe que dejan ver la relación entre ambas variables en estudio considerando los resultados que se esperan en el presente trabajo de investigación, los mismos que valdrán dentro del argumento de la investigación en gestión administrativa, forjando a favor de una nueva proyección y razón de ser de la Empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima Centro, creando como una indicación y piloto de nuevos trabajos de investigación. El proyecto de investigación será desarrollado teniendo en cuenta la directiva para la presentación de proyecto e informe de tesis de la Universidad Nacional del Callao. En la parte I Planteamiento del Problema; es donde se planteará e identificará y se formulará el problema, los objetivos, la justificación y las limitaciones de la investigación. En la parte II Marco Teórico; se expondrán las bases teóricas de las variables de estudio, el marco referencial de investigaciones que nos otorgarán antecedentes previos. En la parte III Variables e Hipótesis; se formularán las hipótesis; General y específicas, así como la operacionalización de las variables. En la parte IV Metodología de la investigación, es donde se detallará el tipo y diseño de investigación, la población, la muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y plan de análisis estadístico de datos. En la parte V los Resultados obtenidos se presentarán de acuerdo al análisis e interpretación de los mismos. En la parte VI Contrastación de las hipótesis con los resultados obtenidos. En la parte VII se indicarán las conclusiones a las que nos ha llevado la investigación.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En los últimos años, los nuevos escenarios mundiales y mercados económicos empresariales para ser más profesionales, más competitivos, han dirigido su interés hacia el clima organizacional, por lo cual, siguen en la búsqueda de diseñar e implementar estrategias organizacionales, considerando su importancia para que sean eficientes y eficaces. Asimismo, realizan valoraciones constantes de las ordenaciones organizacionales, de la conducta y comportamiento de los trabajadores, para así tener un análisis real de las necesidades organizativas, y que este diagnóstico nos permita poder tomar acciones correctivas para el mejoramiento organizacional.

En países como Colombia, México y Perú la información de los estudios realizados sobre el clima organizacional y desempeño laboral en dichos países se mantienen vigente el estudio de ambos temas (variables) a través de una muestra y herramienta amplia con el fin de dar respuesta a la naturaleza del clima organizacional y desempeño laboral que poseen las organizaciones en los países referenciados y viene desde hace tiempo, y no ha podido ser atendido en su dimensión por parte de los responsables del área de desarrollo humano. Asimismo, podemos afirmar que, es el área que se encarga de seleccionar evaluar, capacitar y desarrollar al personal como también de diseñar y establecer lineamientos de incentivos, generando que los trabajadores mejoren su desempeño en la organización.

Según Gallup citado por Juárez (2022) una buena proporción de la población trabajadora de Latinoamérica está estresada aproximadamente un el 53%; para el resto del mundo el promedio es del 44%, inclusive, el caso de las mujeres es algo superior, el reporte señala que es un 60%. De otra parte, las personas trabajadoras podrían cuestionarse: “¿Qué me gusta hacer?, ¿cómo lo puedo incluir en mi trabajo?, ¿cómo puedo platicar con la persona a quien le reporto para integrar lo que me gusta y que sea parte de mi función?”, sugirió. Ocho de cada 10 trabajadores y trabajadoras en nuestro país y nuestra región

latinoamericana no disfrutaban lo que hacen para generar ingresos, según el informe El estado del lugar de trabajo global 2022. Quienes tienen un puesto de liderazgo podrían plantearse este par de preguntas: “¿Cómo son las conversaciones que tienen con las personas que les reportan?, ¿esos diálogos son para dar instrucciones o para desarrollar al equipo y que tenga éxito?”. Bienestar de carrera, el elemento clave, en promedio, una persona que comenzó a trabajar a los 22 años y se jubilará a los 65 trabajará más de 81,000 horas de su vida, “y es una cifra conservadora”, explicó Hugo Ledesma. Juárez (2022).

El desempeño laboral está siendo estudiado a través de diversos enfoques que tienen que ver con la satisfacción laboral, el clima organizacional, trabajo en equipo o aquellos ligados a los niveles de eficiencia, la adaptabilidad al trabajo, la comunicación, las relaciones interpersonales, la gestión administrativa o el rendimiento, en el fondo desempeño laboral es un factor para el buen desarrollo de la organización, la situación actual presenta una población joven en Latinoamérica, el 67% tienen edad para trabajar, es abundante en empleos, sin embargo, muchos de ellos no tienen las capacidades que demanda el mercado laboral, eso conlleva a una baja en la creación y el propio desarrollo de las organizaciones, que son las que promueven los empleos de mayor calidad; otro factor importante es los desafíos que trae la tecnología, aceleran los cambios y amenazan alargar la brecha entre habilidades disponibles y demandadas. Casi la mitad de los empleados trabajan en el sector informal, la mitad de los jóvenes apenas llega a completar su educación secundaria, 20 millones de jóvenes no estudian ni trabajan, eso representa el 20% del total; en tales condiciones la productividad es baja. Sanguinetti (2016)

En el Perú; las empresas mantienen su búsqueda en las estrategias de como generar un ambiente favorable que implique el mejoramiento de desempeño de los trabajadores, que permita el involucramiento de los mismos a través no solamente de los incentivos económicos y no económicos, sino que, sean otros métodos o estrategias que permitan lograr el compromiso y rendimiento laboral.

En la ciudad de Lima; se llevan a cabo las actividades de la EMPRESA TIENDAS DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A. LIMA CENTRO, que desde el 2004 inicia sus operaciones en el Perú; una familia que se identifica, llamándose asesores y asesoras, generando relaciones horizontales, igualitarias y respetuosas y se encuentra en la búsqueda de continuar con la propuesta de valor para clientes/as y asesores/as la misma que está enmarcada en potenciar sus experiencias con soluciones integrales y un propósito claro que los motiva día a día: JUNTOS CONSTRUIAMOS SUEÑOS Y PROYECTOS DE HOGAR.

En la EMPRESA TIENDAS DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A. LIMA CENTRO, las mejores prácticas, como es el programa crece; diseñado para entrenar y desarrollar a los jóvenes talento con mayor potencial, para que logren marcar una diferencia con visión 360° del negocio, así como, el programa talento Z, para fortalecer las capacidades de sus trabajadores; no están dando los resultados esperados por la falta de motivación, por una falta de incentivos, por parte de la empresa, lo que ocasiona que se desarrolle un clima organizacional desfavorable, por lo que, a los trabajadores le impide mejorar su rendimiento laboral, por lo tanto; la EMPRESA TIENDAS DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A. LIMA CENTRO deberá de considerar que las percepciones que perciben los colaboradores sean favorables y desarrollen una dinámica organizacional y que el sentido de identidad y liderazgo organizacional en la empresa permita lograr que el desempeño laboral mejore en todos sus aspectos.

El presente estudio de investigación se llevará a cabo con la finalidad de diseñar, implementar y verificar que el Clima Organizacional permita influir en el desempeño laboral de los trabajadores de la EMPRESA TIENDAS DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A. LIMA CENTRO.

AS.



JORDAN

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la influencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro 2021?

1.2.2 Problemas específicos

1.2.2.1 Problema específico 1

¿Cuál es la influencia existente entre la dinámica organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro 2021?

1.2.2.2 Problema específico 2

¿Cuál es el grado de influencia que existe entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro 2021?

1.2.2.3 Problema específico 3

¿Cómo influye la identidad organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro 2021.

AS.



JORDAN

1.3.2 Objetivos específicos

1.3.2.1 Objetivo específico 1

Determinar la influencia existente entre la dinámica organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro 2021.

1.3.2.2 Objetivo específico 2

Determinar el grado de influencia existente entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro 2021.

1.3.2.3 Objetivo específico 3

Analizar la influencia de la identidad organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro 2021.

1.4. Justificación

Lo que se busca en este trabajo de investigación, son las modalidades y conveniencias de poder desarrollar un clima organizacional favorable por parte de las autoridades, directivos, de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro, y establecer conocimiento en las organizaciones no solamente privadas sino, también públicas, investigando como obtener un esbozo que afirme implementar y evaluar estrategias que aseguren que los productos y servicios cuenten con modelos de calidad e innovación que trabaja la empresa y así mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro.

AS.



JORDAN

1.5. Delimitantes de la investigación (teórica, temporal, espacial).

Limitación teórica

Respecto a la bibliografía ha sido un poco limitante, por lo que su actualización ha sido menor, permitiendo que nos encontremos con poco acceso a la información, asimismo; con profesionales expertos en el tema

Limitación temporal

El tiempo es un limitante común, por lo que es imposible controlar ya que todavía nuestras actividades laborales siguen siendo de manera semipresencial y virtual, donde el tiempo se presenta como un limitante temporal.

Limitación espacial

El lugar donde se desarrollará el trabajo de investigación será en la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro, ubicada en Av. Tacna N° 640 – 644 Lima centro; donde estará un poco limitado para poder levantar la información necesaria, por los trabajos de obras públicas en las vías de acceso a la empresa, asimismo, algunos trabajadores denominados necesarios se encuentran laborando de manera presencial, los demás trabajadores se encuentran realizando sus funciones de manera semipresencial.

AS.



II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

CLIMA ORGANIZACIONAL

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL: PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE GUAYAQUIL”- (2021) tesis para optar el título de profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, presentado por: LÓPEZ, N. A.A. UNIVERDIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE GUAYAQUIL (2021). La autora, de acuerdo a los objetivos que se plantearon en el estudio de investigación, concluye: qué, el clima organizacional influye directa y positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil. Asimismo; la comunicación, la motivación, el liderazgo y el trabajo en equipo, son factores que determinan directa y positivamente; por lo tanto; queda claro que el clima organizacional es importante en el desempeño laboral; que, si aumenta el clima organizacional, también aumentará el desempeño laboral del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil. Recomendando; que se debe informar al personal de cómo funcionan las áreas, asimismo; identificar el nivel de comunicación; como también un plan de incentivos económicos y no económicos, también un plan de capacitación al personal directivo para desarrollar habilidades de liderazgo; finalmente crear espacios físicos para que puedan desarrollarse actividades de integración dentro de la organización. López (2021)

LA INVESTIGACIÓN REALIZADA EL AÑO 2017 por Oscar Arenas tuvo como objetivo general analizar LOS FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL exitoso de los DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA BOLIVARIANA “LA MITISÚS” MUNICIPIO CARDENAL QUINTERO DEL ESTADO MÉRIDA, para formular criterios que permitan fortalecer el ambiente organizacional, desde las competencias del

profesional de la orientación. Este estudio se sustentó en la Teoría del Clima Organizacional por Likert (1997) y la Teoría de las Necesidades Humanas (Maslow, 1943), la naturaleza del estudio se realizó bajo el Paradigma Cuantitativo y el tipo de investigación descriptiva, con un diseño de Campo; la población objeto de estudio estuvo conformada por treinta docentes, siendo la muestra de tipo censal, la técnica que se utilizó fue una encuesta, asimismo, la validez fue determinada por tres expertos, la confiabilidad del estudio se determinó mediante el Alfa de Cronbach, la técnica de análisis de datos se realizó a través análisis de frecuencia. Finalmente, se concluye que existe una alta relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, así como la existencia de un liderazgo participativo y no autoritario, también se determinó un clima favorable, aun cuando existen problemas de 8 infraestructura e impuntualidad en el pago de las remuneraciones, siendo estos dos últimos, los factores más significativos a lo largo de la investigación. Arenas (2017)

EL ESTUDIO REALIZADO EL AÑO 2018 por el Lic. Alex Javier Sanz Castellón, trato sobre EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA, UNAN – MANAGUA EN EL PERÍODO 2018, con el propósito de describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua para este tipo de trabajo. Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los

trabajadores de la facultad. Se considera urgente motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un Clima Organizacional, Favorable, Óptimo, y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo, además se debe constituir de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales se deben canalizar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios, al mismo tiempo elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas. Sanz (2018).

INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES FUERZAS ARMADAS N. ° 1, QUITO, EN EL AÑO 2019, presentado por: Liseth Onofre P. & Oscar Olano P., se llegó a concluir que; Los resultados permiten concluir que efectivamente, existe una relación directa, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios y su desempeño laboral, en la Subsecretaría de Información de la SENPLADES. Asimismo, Estadísticamente, se pudo evidenciar que los trabajadores consideran acertada la forma de liderar y los métodos de mando en la Subsecretaría de Información, sin embargo a través del análisis de grupo focal, los trabajadores evidenciaron que el sector público, se maneja por jerarquías, y esto dificulta en cierta medida la autonomía y la libertad para trabajar, y que Apenas un poco más de la mitad de la población encuestada, asegura sentirse motivada en sus actividades diarias, sin embargo, y cotejando con los resultados del focus group, es fácil corroborar los datos estadísticos obtenidos, pues si bien cierto que de modo general el trato es positivo, no existe reconocimiento a la labor cumplida, y consideran que es una obligación hacer bien su trabajo. Onofre & Olano (2021)

Antecedentes Nacionales

DESEMPEÑO LABORAL

“LOS FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARA PROVINCIA DE COTABAMBAS, APURÍMAC – 2018.” Tesis para optar el TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN. presentado por: Huamani & Mamani UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN– LIMA ABANCAY _ APURIMAC (2018) En esta tesis se determinaron que los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de forma moderada en los funcionarios y servidores en la Municipalidad Distrital de Mara Provincia de Cotabambas, Apurímac -2017. También se conocieron los factores motivacionales intrínsecos en los funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Mara Provincia de Cotabambas, Apurímac -2017, son deficientes que no repercute en un buen desempeño laboral. Igualmente los factores motivacionales extrínsecos son deficientes en los funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Mara Provincia de Cotabambas, Apurímac - 2017, y se identificaron el nivel del desempeño laboral es desfavorable en los funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Mara Provincia de Cotabambas, Apurímac -2017, con los bajos índices de factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos obteniéndose una desfavorable y pésimo en desempeño laboral de los funcionarios y servidores. Huamaní & Mamani (2018)

“EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA SOBRE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA BOL PLAS S.A.C., DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA EN EL AÑO 2019” tesis para optar el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, presentado por: Trinidad, L. J. M. UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ. (2019). Durante el desarrollo de la investigación la autora llegó a la conclusión que el clima laboral tiene un gran efecto con respecto a la rotación del personal y muchas veces gran fuga de buenos talentos que

muchas veces llegan con otras aspiraciones y vienen de la competencia. También concluye en que cuando hay una mala relación del jefe con el personal no se pueden lograr los objetivos, generando un clima desfavorable, asimismo, cuando no hay programas de inducción para el personal nuevo, esto genera un resentimiento de inicio a fin en los trabajadores. Trinidad (2019)

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SUB GERENCIA DE ADMINISTRACION DE MERCADOS Y SANIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO-2019 tesis presentada por: Huamán Ch. Luz M. para optar EL GRADO ACADEMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACION; UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION, Al describir cual es el clima organizacional en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad, se concluye que la variable clima organizacional es regular con un 70% del análisis, así mismo al medir las dimensiones, se puede observar que el trato interpersonal, sentido de pertenencia , claridad organizacional, coherencia, trabajo en equipo y valores colectivos están siendo considerados como regular, en cuanto al apoyo del jefe es bueno y retribución y disponibilidad de recursos considerados como malo. ASIMISMO, Con respecto al análisis de datos de las encuestas aplicadas a los trabajadores, se considera que a veces existe cooperación entre compañeros con un 50% siendo un factor importante para la institución para poder mejorar la cooperación entre compañeros, el 45% consideran que casi siempre es tratado con consideración, cortesía y amabilidad cuando se relacionan con sus compañeros, el 50% dice que siempre el jefe los orienta y respalda en las actividades laborales, el 35% consideran que a veces el jefe les reconoce cuando desempeñan bien sus actividades, es por ello que el jefe tiene que ayudar a cada trabajador a completar sus tareas así mismo aportando sus conocimientos e ideas y hacer que trabajen en armonía reconociéndolos su desempeño en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad. Huamán (2017)

LAS COMPENSACIONES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FUNDO MUCHICK

CS.



– DANPER S.A.C. – 2017; presentada por: Bach. Violeta Claros & Merlyn Jiménez (2018) para optar el título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO-PERÚ, para optar al título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN. El objetivo fue determinar la relación existente entre las compensaciones y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fundo Muchick – Danper S.A.C. 2017. La investigación fue desarrollada mediante un diseño no experimental, en una muestra de 120 colaboradores, el instrumento utilizado fue el cuestionario, mientras que la técnica utilizada fue la encuesta, utilizó el estadístico de correlación de Pearson. Llegando a las siguientes conclusiones: Se evidencia que existe relación entre las compensaciones y el desempeño laboral, lo cual se demuestra con la insatisfacción de los colaboradores en referencia a las compensaciones que la empresa otorga. Por otro lado, queda evidenciado que los colaboradores de dicha empresa prefieren que se les proporcione incentivos monetarios sobre los no monetarios, lo cual se evidenció con una correlación de Pearson de 0.835. Asimismo, se evidencia que los colaboradores no perciben que exista equidad interno-externo y califican como regular el desempeño laboral de acuerdo con los resultados de la encuesta realizada en dicha empresa. Claros & Jiménez (2018)

2.2. Bases teóricas

Clima Laboral

Inicialmente Litwin y Stringer en el año 1968 definen el clima organizacional desde la perspectiva estructural, como “un filtro que clasifica los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones) evaluando el clima como la forma en que es percibida la organización” (Santana & Cabrera, 2007, p. 299), en cambio desde la perspectiva perceptual “el clima es observado desde una percepción global y dinámica que tiene los profesionales de una organización, es decir del ambiente en el que se desarrolla su trabajo”. En lo que respecta a la perspectiva interactiva, el clima está compuesto por elementos

como: El entorno o ecología (aspectos físicos y materiales que indican en el clima), seguidamente el milieu que tiene que ver con la interacción de las personas y los grupos, el sistema social relativo a la interacción y su cultura, en creencias, valores, estructuras cognitivas y de significado. Gonzáles et al (2020)

En los años 70`, de la mano con el apareamiento del desarrollo organizacional y la novedosa TGS "Teoría General de Sistemas" en las empresas, como parte del estudio dentro de ellas, se estableció una relación de sistema-ambiente; de acuerdo a Ludwig Von Bertalanffy creador de dicha teoría, con aportes importantes de la automatización, se integra con mucha fuerza. La propuesta de observar a los elementos dentro de sus sistemas organizacionales en interrelación con el ambiente, se acogió en aquellas teorías de las organizaciones que querían prevalecer sobre los juicios teóricos excesivamente mecanicistas de ciertos enfoques, siendo básicamente una perspectiva dada desde la corriente clásica, propia de esa escuela; en adelante, sobrevinieron severas críticas de parte de los que quienes mantenían orientaciones con tendencias psicológicas y sociales, asentadas originariamente en las Escuelas de RRHH, de acuerdo a Rodríguez (1999, pág. 132), citando a Talcott Parsons (1971) y es referido por Palacios (2019), señalando que se proponía un enfoque donde las organizaciones terminaban siendo una especie de subsistema de la sociedad, haciendo una especial acotación respecto al complicado vínculo entre las organizaciones y la colectividad. La teoría tenía el propósito de encontrar una ruta que haga posible consolidar la personalidad, la organización y su sistema social, conjuntamente con el nivel cultural de cada una de ellas, lo cual podría promoverse por medio de roles, estatus y expectativas, considerando las normativas existentes; sin embargo estos preceptos teóricos no pudieron ser apropiadamente entendidos y acogidos, ya que de momento el reto era de una eminente práctica, resultando muy complejo para los estudiosos de ese tiempo, elaborar un proyecto a esa escala; por ese motivo la propuesta Parsons no tuvo aceptación, o fue muy marginal. Palacios (2019)

Teoría del clima organizacional de Likert 1987 De acuerdo a, Likert 1987, citado por (García & Ibarra, 2012), en su teoría de los sistemas, determina dos

grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

El clima organizacional se encuentra unificado por factores psicológicos individuales, grupales y organizacionales. El factor psicológico individual para Scheneider desde el año 1968 ha sido considerado como los procesos de interacción social y establecimiento de sentimientos de afinidad positivos o negativos que posee el individuo por la organización (Ucrós & Gamboa, 2010, p. 184). Por otro lado, los factores grupales son entendidos por Toro (2005; citado por Ucrós & Gamboa, 2010) como aquellos que “inciden en el clima por las variables que lo determinan y sobre las que los sujetos reaccionan construyendo percepciones que influyen en su comportamiento. Los factores deben tomarse en cuenta en el proceso de interacción y su percepción” (p. 184). Sin embargo, los factores organizacionales facilitan el entendimiento del clima como “el conjunto de percepciones que el individuo se forma acerca de las realidades presentes del trabajo y la organización las cuales están relacionadas con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales tanto formales como informales” (Ucrós & Gamboa, 2010, p. 185). Los factores mencionados con antelación facilitan el reconocimiento de los impedimentos y oportunidades que ofrece el sistema organizacional a su personal.

Importancia del clima laboral

El clima laboral en las empresas tiene un alto nivel de importancia ya que genera que el trabajador tenga identificación con la empresa, integrándose y trabajando en grupos, bajo un adecuado liderazgo que debe existir en todas las empresas. 25 “El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados. Esto incluye elementos como el grado de

identificación del trabajador con la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflicto, así como los de motivación, entre otros. Desde hace un tiempo los expertos vienen hablando de la importancia del clima laboral a lo interno de las empresas, pero muchas organizaciones aún fallan en esto. Uno de los principales problemas que presentan es la falta de buenos canales de comunicación, lo que imposibilita que los empleados se sientan parte del proyecto y que se involucren en el logro de los objetivos.” Hernández (2014).

Características de un buen clima laboral

Las características de un buen clima laboral deben ser susceptibles y medibles en una empresa, ya que estas influyen en el comportamiento de los trabajadores. “La cultura de una empresa atrae talentos, los mantiene motivados y hace que generen mejores resultados. Es por ello que Javier Morales Espino, director de operaciones de grupo Adya, menciona 5 características que debe poseer una empresa con un clima laboral positivo, tales como escuchar a sus colaboradores para que se sientan que tienen un valor para la empresa, promover la sana competencia en donde los trabajadores tenga una meta fija y puedan cumplir con los objetivos, reconocer el esfuerzo de tu personal es muy importante ya que otorgar reconocimientos a las personas por su trabajo sobresaliente los motiva a seguir avanzando, involucrarse en los proyectos demostrándole a su equipo de trabajo que todos forman parte del mismo trabajo y que todos son importantes con su aporte, finalmente generar un ambiente de respeto, cortesía y educación para todos los trabajadores en la empresa.” Guiza (2011)

Teoría de las relaciones humanas

Citado por (Aguirre, 2018), la teoría de las relaciones humanas nace en los Estados Unidos, hacia la cuarta década del Siglo XX, y fue posible gracias al desarrollo de las ciencias sociales, en especial de la psicología. Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración. Entre las personas que contribuyeron al nacimiento de la teoría de las relaciones

humanas podemos citar a Elton Mayo, como mayor referente, quien condujo el famoso Experimento de Hawthorne, también a Mary Parker Follet y Kurt Lewin.

Teoría behaviorista De acuerdo, a. (Gómez, 2009), teoría psicológica desarrollada en los Estados Unidos de América en el siglo XX, que establece que todos los aspectos importantes del comportamiento y de las personas se aprenden y se pueden modificar o cambiar variando de las condiciones externas que tengamos los seres humanos pero lo más importante es en el comportamiento de los niños cuando se están educando en etapas preescolares y la formación de su carácter. El behaviorismo es la ideología más pragmática y funcional de las ideologías psicológicas modernas. Las teorías behavioristas describen el desarrollo y el aprendizaje. El behaviorismo, que se desarrolló en la década de los 20 y se ha ido modificando continuamente hasta hoy en día, es "la contribución americana más distintiva a la psicología" (Suransky, 1982). Innumerables psicólogos e investigadores sobre el desarrollo lo han definido y se han explayado en esta idea, algunas de las cuales se mencionan posteriormente. Gómez (2009).

Por otro lado, la teoría de Pritchard y Karasick (1973). Estos autores se esforzaron por desarrollar un instrumento de medida del clima que estuviera compuesto por dimensiones independientes, completas y descriptivas. Es por ello que evaluando a la empresa y a sus trabajadores se puede tomar alguna medida prevenida necesaria. Fuente: (Pitchard, R. P. y Karasick, B. W., "The effects of organizational climate on managerial job performance and satisfaction", *Organizational behavior and human performance*, 1973, págs. 126-146. Citado por: Brunet, L. (2011) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas, págs. 47,48.)

El clima organizacional se encuentra unificado por factores psicológicos individuales, grupales y organizacionales. El factor psicológico individual para Scheneider desde el año 1968 ha sido considerado como los procesos de interacción social y establecimiento de sentimientos de afinidad positivos o negativos que posee el individuo por la organización (Ucrós & Gamboa, 2010, p. 184). Por otro lado, los factores grupales son entendidos por Toro (2005; citado

por Ucrós & Gamboa, 2010) como aquellos que “inciden en el clima por las variables que lo determinan y sobre las que los sujetos reaccionan construyendo percepciones que influyen en su comportamiento. Los factores deben tomarse en cuenta en el proceso de interacción y su percepción” (p. 184). Sin embargo, los factores organizacionales facilitan el entendimiento del clima como “el conjunto de percepciones que el individuo se forma acerca de las realidades presentes del trabajo y la organización las cuales están relacionadas con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales tanto formales como informales” (Ucrós & Gamboa, 2010, p. 185). Los factores mencionados con antelación facilitan el reconocimiento de los impedimentos y oportunidades que ofrece el sistema organizacional a su personal.

(Chiavenato, 2017), el clima organizacional puede ser capaz de influenciar en la conducta de las personas que ejecutan una labor dentro en una empresa. Ciertamente, una organización que tiene claro que el colaborador es el centro del desarrollo sostenible de las empresas, estimulará el adecuado desempeño de labores en base a estímulos tangibles o intangibles, generando satisfacción y lealtad hacia la empresa. Tal como lo expresan al abordar los estímulos pueden ser situaciones o vínculos entre el colaborador y la organización o los equipos de trabajos con los que interactúa diariamente.

Las ventajas de trabajar en un agradable clima laboral Trabajar en un ambiente agradable, es esencial para todo ser humano, porque ofrecerán mejores condiciones laborales. El trabajador tendrá una mejor productividad, mejor y favorable desarrollo personal como profesional. Pero muchas empresas no piensan y no crean un ambiente grato a sus trabajadores, generando en ellos el deseo de cambiarse de trabajo por algo mejor, que puede traducirse en un problema de rotación laboral según su frecuencia y proporción. “Tan importante se ha convertido el poder desenvolverse en un trabajo con un ambiente grato que cuando no sucede, no hay dinero, ni beneficios que impidan que el profesional comience a buscar nuevos desafíos, perjudicando los planes de retención de talento que tenga la organización. De hecho, se dice que si no se tiene un buen clima laboral se está condenado al fracaso empresarial. Entre los

30 principales riesgos que genera la ausencia de políticas que permitan las buenas relaciones entre los empleados están la alta rotación, baja productividad, dificultades en las comunicaciones y conflictos. De presentar estos inconvenientes es recomendable que los cargos superiores realicen ciertos cambios, como intervenir jefaturas, reorganizar los equipos de trabajo, establecer canales de comunicación y retroalimentación o romper con la rutina. (Universia, Chile, 2015)”.

Desempeño laboral

Los procedimientos de evaluación se establecen a partir de los objetivos y metas predeterminados por la empresa con el objeto de determinar las contribuciones que se esperan de cada trabajador a nivel individual. Las metas más importantes se convierten en medidas normales de desempeño para el trabajador individual. El desempeño real del trabajador se compara con las medidas normales requeridas en forma regular o a intervalos establecidos, para determinar si las acciones del trabajador contribuyen satisfactoriamente al logro de los objetivos totales.

Omicrono (2013) citado por Muñoz (2017) analiza los planteamientos de Abraham Maslow que fue un famoso psicólogo estadounidense y humanista que estudio la motivación humana y cómo esta dependía o se componía de unas necesidades básicas. Publicó su teoría en 1943 en su obra “A theory of human motivation”. La teoría dice que conforme satisfacemos unas necesidades básicas los humanos vamos conformando necesidades más elevadas (estas dependen de la satisfacción de las necesidades inferiores), a todo esto, cuando nos sentimos desmotivados lo que realmente deberíamos plantearnos es ¿Qué necesidades estamos desatendiendo? Por ejemplo: Trabajas demasiado y desatiendes tu vida social, te has estancado al cubrir las necesidades básicas, pero no te has planteado necesidades más elevadas que te llenen como persona, no estás cubriendo las necesidades básicas (mala alimentación, pocas horas de sueño...). La teoría de Maslow dice lo siguiente: Las necesidades humanas se dividen en dos bloques: 38 1. Las necesidades básicas o de déficit (si no las satisfacemos implican un desgaste para la persona, una pérdida). 2.

Las necesidades de autorrealización o necesidades del ser (aportan algo positivo, una ganancia)

Teoría X y teoría Y de Douglas Mc Gregor De acuerdo a. (López, 2001), la teoría X y la teoría Y de McGregor, dos maneras excluyentes de percibir el comportamiento humano, adoptadas por los gerentes para motivar a los empleados y obtener una alta productividad. Douglas McGregor fue una figura ilustre de la escuela administrativa de las relaciones humanas de gran auge en la mitad del siglo pasado, cuyas enseñanzas, muy pragmáticas, por cierto, tienen aún hoy bastante aplicación a pesar de haber soportado el peso de cuatro décadas de teorías y modas gerenciales. McGregor en su obra “El lado humano de las organizaciones” describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denominó teoría X y teoría Y. Los directivos de la primera consideran a sus subordinados como animales de trabajo que sólo se mueven ante el yugo o la amenaza, mientras que los directivos de la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar.

Elementos que conforman el desempeño Según Chiavenato (2017)

Los elementos a considerarse dentro del desempeño de los colaboradores son los siguientes:

- Relaciones interpersonales
- Excepcionalmente bien aceptado
- Trabaja bien con los demás
- Va más allá de lo satisfactorio
- Juicio
- Excepcionalmente Maduro
- Por encima de la media al tomar decisiones
- Generalmente toma decisiones correctas
- Habilidad para aprender
- Aprende Velozmente
- Aprende con un mínimo de supervisión.
- Atención al cliente o consumidor
- Sumamente adecuado a las necesidades
- Brinda Apoyo y es entusiasta
- Negociación / Solución de Problemas
- Excelente uso de recursos
- Identifica claramente problemas y soluciones
- Actitud y dedicación en el trabajo
- Enorme entusiasmo
- Muy interesado y productivo
- Independencia
- Completamente Independiente
- Autonomía por encima de la media
- Generalmente independiente
- Calidad del trabajo
- Trabajo excelente
- Desempeño con diversidad cultural
- Respeto y atención a las diferencias culturales
- Reconoce patrones propios y ajenos
- Puntualidad
- Excelente Puntualidad

Componentes del desempeño laboral

MONTEZA, Aixa (2016) cita a Mendoza (2008) que sostiene que el desempeño laboral es el conjunto de procedimientos laborales que un colaborador realiza para el cumplimiento de sus actividades, dentro de ello se involucra la disciplina, la iniciativa, los cuales llevan a generar una mejor calidad en su trabajo, además cuenta con parámetros de medición establecida, dentro de ellos se enmarca 8 indicadores, calidad del trabajo, disciplina laboral, iniciativa y creatividad, superación personal, cumplimiento del plan de trabajo, responsabilidad, cooperación y trabajo en equipo.

- Calidad de trabajo: este indicador refleja un nivel de calificación acerca de la manifestación mediante actitud y resultados, sobre el profesionalismo, la exactitud, el entusiasmo y el orden que demuestra a la hora de realizar sus actividades, además refleja el cumplimiento de normas en el procedimiento de realización de sus labores, para finalizar este indicador refleja las muestras de orden y limpieza que este tiene en su ambiente de trabajo Mendoza (2008).
- Disciplina Laboral: entiéndase por disciplina como el ejercicio al cumplimiento de una norma establecida, además en base a un enfoque laboral, la norma generalmente reflejara el cumplimiento objetivo de las funciones, en ese sentido la disciplina laboral, converge el cumplimiento del código de conducta y ética, además el aprovechamiento de las horas de trabajo en el cumplimiento de sus funciones. Mendoza (2008)
- Iniciativa y creatividad: este indicador básicamente se justifica tenta en la capacidad que tiene el colaborador para resolver los problemas que acontecen a las funciones de sus a actividades, estas resoluciones deben constar de sentido común, novedad en ideas y la muestra constante de iniciativas de aprendizaje para mejorar el desempeño de sus tareas. Mendoza (2008).
- Superación personal: la superación personal resulta ser un indicador con mucha importancia en el desempeño laboral, ya que parte del principio de que solo una persona con aspiraciones personales, buscara constantemente la

AS.



JORDAN

competitividad y la calidad del desempeño de sus funciones, para ello estos colaboradores buscan su desarrollo profesional, además muestran alto interés en las diversas capacitaciones que podría hacer una empresa. Mendoza (2008).

- Cumplimiento del plan de trabajo: Es una herramienta de gestión elaborada en el proceso de planificación estratégica, es ahí en donde se enmarca el cumplimiento de las tareas asignadas de acuerdo al plan y funciones establecidas, todo ello en contraste del cumplimiento de las metas. Mendoza (2008).

- Responsabilidad: la responsabilidad resulta ser un valor intrínseco de cada persona, la cual se ve materializada por la forma de como cumple sus actividades programadas en el tiempo oportuno, bajo ese acápite las empresas cuentan con diversas funciones que deben cumplirse ello se logrará en la medida que el colaborador muestre dedicación en el trabajo, lo cual le permitirá el reconocimiento máximo de confianza, además el solo hecho de la asistencia puntual a su trabajo ya refleja un buen indicador de confianza, cuando un colaborador llega a mantener una confianza sólida para la empresa incluso se le puede dar para el manejo de los bienes de la institución. Mendoza (2008).

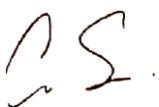
- Cooperación y trabajo en equipo: Resulta de mucha importancia en la medida que los trabajadores necesitan del resto de sus compañeros de trabajo para cumplir las metas del área y por ende de la organización, en ese sentido el colaborador debe demostrar índices de cooperación mutua con sus compañeros de trabajo, respetando sus ideas y teniendo una buena pre disposición para trabajar en equipo, incluso si es que tiene la necesidad de quedarse fuera del horario de trabajo con el fin de cumplir las tareas encomendadas al grupo. Mendoza (2008).

Teoría del aprendizaje Burrhus Frederic Skinner (1959) Citado por (Ixtapan, 2013), Skinner afirma que cuando los alumnos están dominados por una atmósfera de depresión, lo que quieren es salir del aprieto y no propiamente aprender o mejorarse. Se sabe que para que tenga efecto el aprendizaje, los estímulos reforzadores deben seguir a las respuestas inmediatas. Como el

maestro tiene demasiados alumnos y no cuenta con el tiempo para ocuparse de las respuestas de ellos, uno a uno tiene que reforzar la conducta deseada aprovechando grupos de respuestas. Skinner considera que la finalidad de la psicología es predecir y controlar la conducta de los organismos individuales. En el condicionamiento operante se considera a los profesores como modeladores de la conducta de los alumnos. Aplicaciones y ejemplos de la teoría. Aprendizaje por reforzamiento: Es el aprendizaje en el cuál la conducta es nueva para el organismo que aumenta su frecuencia de aparición luego de recibir algún por evitación: Es el aprendizaje donde el organismo adquiere una conducta nueva que termina o impide la aplicación de algún estímulo aversivo (desagradable), y aumenta la frecuencia de aparición de esa conducta para que no regrese. Aprendizaje supersticioso: Es el aprendizaje donde alguna consecuencia casualmente reforzante o aversiva aumenta la frecuencia de aparición de alguna conducta. Aprendizaje por castigo: Es el aprendizaje donde un organismo aumenta la frecuencia de aparición de las conductas que no fueron seguidas o que no recibieron ningún estímulo aversivo o desagradable. Olvido: Todas las conductas que no reciben o que dejan de recibir reforzamiento tienden a disminuir su frecuencia de aparición y a desaparecer. Ixtepan (2013)

Teoría de los dos factores de Herzberg

Citado por (Amador, 2013), Teoría de Herzberg” o “Teoría de los factores de Herzberg” que explica cómo el trabajador satisface sus necesidades. ¿De qué trata la teoría de los dos factores de Herzberg? ¿Qué son estos factores? ¿Por qué influye en la empresa? ¿Qué podemos hacer para lograr la satisfacción del trabajador? A continuación, se hablará de estos temas La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso



se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo. Formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas. Factores Higiénicos La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

La teoría de motivación propone la creencia de que los motivadores pueden ser categorizados en dos grupos: FACTORES DE HIGIENE FACTORES DE MOTIVACIÓN. Herzberg (1968) detalla:

Factores de higiene

- Sueldo y beneficios: Una necesidad económica, siendo un factor higiénico porque el sueldo lo paga el jefe o la persona quien te contrata.
- Política de la empresa y su organización: Se refiere a que el empleado está regulado por una política de la empresa, que en mayor de los casos es vital para el cumplimiento del objetivo de la empresa.
- Relaciones con los compañeros de trabajo: El trabajador siempre estará en un ambiente laboral, por ello siempre habrá relaciones con los compañeros de trabajo, desde que inicia la jornada de manera directa e indirecta.
- Ambiente físico: El lugar, ya sea una oficina, una cocina, un área de producción, donde se lleve a cabo las labores del trabajador o colaborador
- Supervisión: Cuando existe una persona que vigila todo tu procedimiento durante la jornada de trabajo, para algunas personas esto puede ser resultado de insatisfacción.
- Status: El "status" que llevas dentro de la organización de la empresa.
- Seguridad laboral: Como colaborador siempre buscamos en un trabajo tener un seguro dentro del trabajo, no solo eso, también una caja de ahorro, un incentivo que ayude.

AS.



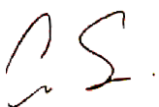
JORDAN

- Crecimiento, madurez y consolidación: Esto se refiere a tu desarrollo en la empresa, te promueven y subes de puesto, que tanto aportas a la empresa y como ha sido tu desempeño, esto no lo puede controlar el trabajador por ende es un factor de insatisfacción, por el contrario, la empresa mide eso y a veces los resultados no son lo que el trabajador espera.

Teoría de las necesidades de McClelland Citado por (Amorós, 2007), David McClelland sostuvo que todos los individuos poseen:

- Necesidad de logro: Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito. (Amorós, 2007)
- Necesidad de poder: Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás. (Amorós, 2007)
- Necesidad de afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización. Los individuos se encuentran motivados, de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse, en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas. (Amorós, 2007)

En la investigación acerca de la necesidad de logro, McClelland encontró que los grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar soluciones a los problemas, situaciones en las que pueden recibir una retroalimentación rápida acerca de su desempeño, a fin de saber si están mejorando o no y, por último, situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes; no obstante, les molesta tener éxito por la suerte, es decir prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso. Además, evitan las tareas no muy fáciles o muy difíciles. Al superar obstáculos, desean sentir que el resultado, es decir su éxito o fracaso, depende de sus propias acciones. Los grandes realizadores se desempeñan mejor cuando perciben que tienen una oportunidad de éxito del 50% y una de fracaso de 50%, pues así poseen una buena posibilidad de



experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos. Por otra parte, los individuos que poseen una alta necesidad de poder, disfrutan el encontrarse a cargo de los demás, se esfuerzan por influenciarlos, además ansían ser colocados en situaciones competitivas y dirigidas al estatus, y tienden a interesarse más por el prestigio y la consecución de influencia sobre los demás, que en el desempeño eficaz. La tercera necesidad es la de afiliación, que no ha recibido mucha atención por parte de los investigadores. Pero que a la larga crea un ambiente grato de trabajo, que influye y están claramente relacionadas con las otras necesidades. Por ejemplo, el hecho de mantener buenas relaciones con los demás miembros de la organización, podrá producir que un gerente, más que poder coercitivo sobre sus subordinados, se gane el poder bajo la forma de autoridad; que a la larga le ayudará a conseguir eficientemente las metas trazadas por la organización y las personales en consecuencia. En esta situación se observa claramente una relación entre las necesidades de afiliación, logro y poder.

2.3. Marco conceptual

CLIMA ORGANIZACIONAL.

Según Rivas (2006) se define que el clima laboral constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden constituir su personalidad”, operacionalmente mediante el puntaje general demostrado a través de la medición de sus dimensiones, dinámica organizacional, liderazgo organizacional, identidad organizacional. Rivas, (2006)

DESEMPEÑO LABORAL

Según Robbins, Stephen y Coulter (2016) se define que el desempeño laboral viene a ser la información que se obtiene a todos los trabajadores de la empresa en estudio con el propósito de conocer su resultado del rendimiento laboral en esa importante empresa desagregados en preguntas relacionadas a factores actitudinales, factores operativos, capacidad laboral. Robbins, Stephen y Coulter (2016)

2.4. Definición de términos básicos:

1. “El clima laboral es entonces, uno de los más grandes inhibidores o potenciadores de los procesos creativos y de la innovación, pues como lo expone Mahon¹ el Clima laboral condiciona, de manera positiva o negativa, el comportamiento de los miembros de la organización.” (Monteza, 2017)
2. Administración de recursos humanos: Es el área que se encarga de velar por los trabajadores, realizando una adecuada planeación, organización, desarrollo y coordinación para que la empresa tenga buenos talentos humanos. Montoya & Boyero (2016)
3. Apoyo: Es la percepción que adopta el trabajador en sentirse apoyado en su equipo de trabajo. Palacios & Peña (2020)
4. Autonomía: Es el grado de determinación que el trabajador tiene en su desarrollo personal. Rodríguez (2022)
5. Capacidad laboral: Es la que se precisa para una determinada profesión u oficio. Vicente (2001)
6. Conflicto organizacional: según (BARRERA, 2004), Ocurre cuando dos o más partes se encuentran en desacuerdo con respecto a la distribución de recursos materiales o simbólicos y actúan movidos por la incompatibilidad de metas o por divergencia en los intereses; recordemos que en el conflicto debemos tener en cuenta los aspectos conductuales como la percepción con la que cada persona o parte identifica al otro u otros.
7. Competencias: de acuerdo a. (Parry, 1996) citado por (Gómez, 2016), es un grupo relacionado de conocimientos, habilidades y actitudes (KSA) que afectan en su mayor parte a un trabajo (roles o responsabilidades) o que se correlacionan con la actuación en el trabajo, el cual puede ser medido

AS.



frente a los estándares correctamente aceptados y pueden ser perfeccionados por medio de acciones formativas y de desarrollo.

8. Compromiso con la calidad: Compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo. Cajiga (2002)
9. Desarrollo organizacional: Es un conjunto de estrategias y medidas planificadas e implementadas en una empresa, cuyo principal objetivo es fomentar su funcionamiento y potenciar su crecimiento. Jaime (2022)
10. Desempeño laboral: Es la calidad de trabajo que cada empleado le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo. Factorial (2022)
11. Dinámica de grupo: Son actividades colectivas que tienen el objetivo de promover la integración entre los miembros de un grupo. Edix (2022)
12. Dinámica virtual: Son actividades que se desarrollan para impulsar el proceso continuo de reunir a los equipos que trabajan de forma remota. Edix (2022)
13. Dinámica organizacional: Es una forma de pensar la organización que facilita mucho el trabajo con las personas, porque ayuda a que éstas se entienden a sí mismas y, por lo tanto, contribuyan a la organización en coherencia con sus metas individuales. Edix (2022)
14. Diseño Organizacional: Es aquella donde se consignan el organigrama, políticas, reglamentos y procedimientos de cómo se debe llevar a cabo el desempeño de su labor. Robbins (2016)
15. Experiencia empresarial: Es la identificación de expectativas, necesidades y deseos de los colaboradores y lograr satisfacerlos con factores tangibles e intangibles. Ibáñez (2019)

CS.



JORDAN

16. Factores actitudinales: Se vinculan al logro de metas personales, de interés, deseo, necesidad y voluntad que sirven como estímulo para realizar determinadas tareas y lograr objetivos propuestos. Ramos (2013)
17. Factores operativos: Incluyen adaptación e incorporación de avances tecnológicos, requerimientos de calidad y disponibilidad de materias primas y materiales. Ramos (2013)
18. Habilidades: Son las aptitudes innatas, talento, destreza, o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito. Rodríguez (2022)
19. Identidad corporativa: Es lo que la empresa quiere transmitir sobre sí misma, la expresión de su personalidad y su esencia visual. Duque, E., & Carvajal, L. (2015)
20. Identidad organizacional: según (Schmitt et al, 1995), citado por (Duque & Carvajal, 2015), afirman que la identidad se refiere al grado en el cual la empresa ha logrado una imagen distintiva y coherente en su producción estética. Duque, E., & Carvajal, L. (2015)
21. Imagen corporativa: Es la forma en la que el público percibe la marca de la empresa. Duque, E., & Carvajal, L. (2015)
22. Liderazgo organizacional: Es la capacidad de guiar o influenciar a un grupo de personas que pertenecen a una organización para lograr un objetivo determinado. Fischman (2016)
23. Liderazgo transaccional: Es un estilo de liderazgo en el cual el líder promueve el cumplimiento de sus seguidores a través de los premios o castigos. Fischman (2016)
24. Liderazgo transformacional: Es un estilo de liderazgo en el cual los líderes alientan, inspiran y motivan a los empleados a innovar y crear cambios que ayudarán a crecer y dar forma al éxito futuro de la empresa. Fischman (2016)

AS.



JORDAN

25. Motivación: según Stephen P. Robbins, citado por (Montoya, 2010), Se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Chiavenato (2017)
26. Necesidades individuales: de acuerdo a. (Pérez M., 2008), son las necesidades que están basadas en lo que significamos para nosotros mismos, En nuestro papel protagónico como ser humano, ante todo lo que nos rodea.
27. Orientación al cliente: Es una estrategia de negocio que pone al cliente como centro de la misma. Desarrollando una actitud permanente por detectar y satisfacer las necesidades y prioridades de los clientes. Giménez (2013)
28. Percepción del interés del trabajador: Es el interés que tiene el trabajador por la puntualidad en su horario, el cual podría beneficiar a su desempeño. Giménez (2013)
29. Perfeccionamiento: según Villalobos (2012), consiste concretamente en la realización de éste en todas sus dimensiones, y no solo del hombre considerado como individualidad, sino de todos los hombres, y del mundo como campo en el cual se ejerce la acción humana.
30. Productividad: Es el desempeño de los trabajadores que se ve reflejado en los indicadores establecidos por la empresa. Chiavenato (2017)
31. Relaciones interpersonales: Es el ambiente social que se genera dentro de la organización. Robbins (2016)
32. Remuneración: Es el pago que se da a los trabajadores a través de sus sueldos y salarios. Jara (2022)

AS.



JORDAN

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Existe una influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro 2021

3.1.2 Hipótesis específicas

3.1.2.1 Hipótesis específica 1

Existe influencia significativa entre la dinámica organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro

3.1.2.2 Hipótesis específica 2

Existe significativamente un grado de influencia entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro

3.1.2.3 Hipótesis específica 3

Existe influencia significativa entre la identidad organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro

AS.



JORDAN

Operacionalización de variable

VARIABLE 1 (Definición operacional)	DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;">X: Cima Organizacional</p> <p>La definición operacional es mediante el puntaje general demostrado a través de la medición de sus dimensiones, dinámica organizacional, liderazgo organizacional, identidad organizacional. Rivas, (2006)</p>	<p>Dinámica Organizacional</p> <p>Liderazgo Organizacional</p> <p>Identidad Organizacional</p>	<p>Dinámica de grupo</p> <p>Dinámica virtual</p> <p>Liderazgo Transaccional</p> <p>Liderazgo Transformacional</p> <p>Identidad corporativa</p> <p>Imagen corporativa</p>
VARIABLE 2 (Definición operacional)	DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;">Y: Desempeño Laboral</p> <p>La definición operacional viene a ser la información que se obtiene a todos los trabajadores de la empresa en estudio con el propósito de conocer su resultado del rendimiento laboral en esa importante empresa desagregados en preguntas relacionadas a factores actitudinales, factores operativos, capacidad laboral. Robbins, Stephen y Coulter (2016)</p>	<p>Factores Actitudinales</p> <p>Factores Operativos</p> <p>Capacidad Laboral</p>	<p>Orientación al cliente</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Compromiso con la calidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Experiencia</p> <p>Habilidades</p>

AS.



JORDAN

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

Sintetizando el esbozo de acuerdo a la naturaleza del problema que se va a desarrollar. El medio del problema instaurará, las técnicas, los métodos, los instrumentos y estrategias, para la ejecución del trabajo de investigación, y que deberá ser de naturaleza humanística o filosófica y que puede ser básica, aplicada. Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista, L. M. (2014).

4.1. Diseño metodológico

Teniendo en cuenta que, el proyecto de investigación diseñado, tratará de vincular las variables de clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa en estudio, es de diseño descriptivo correlacional, porque se desea evaluar la influencia que existe entre las dos variables, es no experimental porque se va analizar y estudiar los hechos que han sucedido en la empresa en mención; sin manipular las variables y transeccional por qué se va a estudiar los hechos en un momento determinado del tiempo. El nivel de investigación corresponde a las particularidades de una investigación explicativa causal, porque se va analizar la forma como un buen clima organizacional puede originar alguna variación sobre el proceso de desempeño laboral en la empresa en estudio. Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista, L. M. (2014).

4.2. Método de investigación

Las metodologías permiten que se logre los objetivos del trabajo de investigación, de hecho, al evaluar la información y los datos recabados en empresa Tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro; evidencian la actuación de los mismos, por tanto, el método de investigación a utilizar será el hipotético deductivo. Monje (2011)

AS.



JORDAN

4.3. Población y muestra

El año 2021 durante la pandemia sanitaria, la cantidad de trabajadores registrados en empresa Tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro, continúa siendo de 40 en total, según Serrano (2010), sugiere que, a medida que se aumenta el tamaño de la muestra se tiene errores menores al estudiar una población, más aún, si la población es pequeña, se debe tomar como la población-muestra al total, garantizando la medición y resultados estadísticos.

4.4. Lugar de estudio

El trabajo de investigación se llevará a cabo en la empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima Centro; básicamente en la avenida Tacna N°640 - 644 Lima, donde se generan los datos e informaciones.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Como el diseño metodológico del proyecto de investigación, la técnica, refiere permitírnos usar la técnica de la encuesta, mientras que el instrumento será el cuestionario de la encuesta, la misma que será validada través de la opinión de expertos en investigación, para darle el sustento al proyecto de investigación.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Con el procesamiento de los datos y su análisis; se proyecta registrar los datos, para el cual se diseñarán los formatos requeridos por el software Ms. Excel, para pasar a proporcionarle seguridad a los datos, según las variables clima organizacional y desempeño laboral estudiadas, es cuando se utilizará la prueba de Alfa de Cronbach validando los datos, asimismo, se aplicará la herramienta estadística del coeficiente de correlación RHO de Spearman a través del software estadístico SPSS versión 25, para las ciencias sociales, tanto la estadística descriptiva e inferencial se registrará en el capítulo de resultados.

4.7. Aspectos éticos en investigación

Las técnicas e instrumentos a utilizar en el presente trabajo de investigación, tendrán la misma intención de ser instituidas y aplicadas con el mismo rigor, y que los resultados generen conocimientos en beneficio de la colectividad científica y la sociedad en general, por lo tanto, los instrumentos, técnicas, métodos a usar tengan la confiabilidad, validez y estén a la altura en su aplicación por parte de los investigadores responsables.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

En esta parte, presentamos los resultados descriptivos, tiene que ver con realizar la presentación de la información con precisión, sencillez y datos ordenados, el cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Lima Centro durante el período anual del 2021, de acuerdo al diseño del instrumento validados por opinión de expertos siguiente:

Validez del instrumento

APELLIDOS Y NOMBRES DE OPINIÓN DE EXPERTOS	%	CONDICIÓN
1. AGUILAR LOYAGA SANTIAGO RODOLFO	85	RECOMENDABLE
2. VIGO AMBULODIGUE JOSE GONZALO	80	RECOMENDABLE
3. REYES DORIA JOSÉ LUIS	95	RECOMENDABLE

Los tres profesionales invitados para dar su opinión de expertos, coincidieron en recomendar el uso del instrumento, por lo que se toma como válido y nos permite aplicarlas.

Respecto a la confiabilidad, podemos decir que es la capacidad de un ítem para medir y cumplir una función solicitada, de acuerdo a ciertos parámetros establecidos en un período determinado, esto se efectúa a través del cálculo del

Alfa de Cronbach como medida de la confiabilidad de los datos, después de aplicar el instrumento, por lo tanto, veamos:

Confiabilidad de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	24

La confiabilidad total del instrumento es bastante amplia por lo que afirmamos que el instrumento utilizable es correcto.

Confiabilidad de la variable Clima Organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	12

Se aprecia que la confiabilidad de los ítems de medición de la variable independiente es alta por lo que existe confianza de medición.

Confiabilidad de la variable Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	12

Asimismo, como complemento, tenemos que la confiabilidad de los ítems de la variable dependiente también es bastante alta.

Respecto a las dimensiones consideradas según las variables, tenemos que para la variable independiente clima organizacional, incluye las dimensiones: dinámica organizacional, liderazgo transformacional e identidad organizacional. Mientras que por el lado de la variable dependiente desempeño laboral tiene las dimensiones: factores actitudinales, factores operativos y

capacidad laboral, en ese sentido, presentaremos la información obtenida por dimensiones:

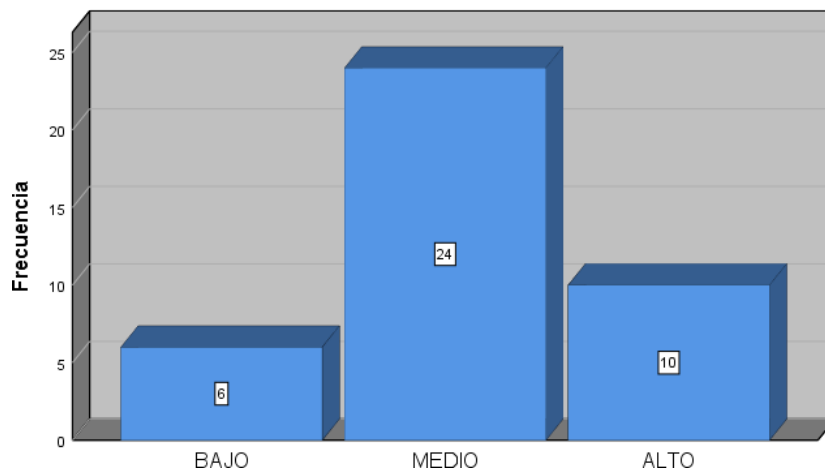
Tabla 1:

Dinámica Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	6	15,0	15,0	15,0
	MEDIO	24	60,0	60,0	75,0
	ALTO	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 1:

Dinámica Organizacional



Se aprecia en la tabla y figura que la dinámica organizacional que incluye a la dinámica de grupo y virtual, poseen una aceptación moderada que permite estar en contacto con los colaboradores, esto representa un 75% de los entrevistados.

Tabla 2:

Liderazgo Transformacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	8	20,0	20,0	20,0
	MEDIO	21	52,5	52,5	72,5
	ALTO	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

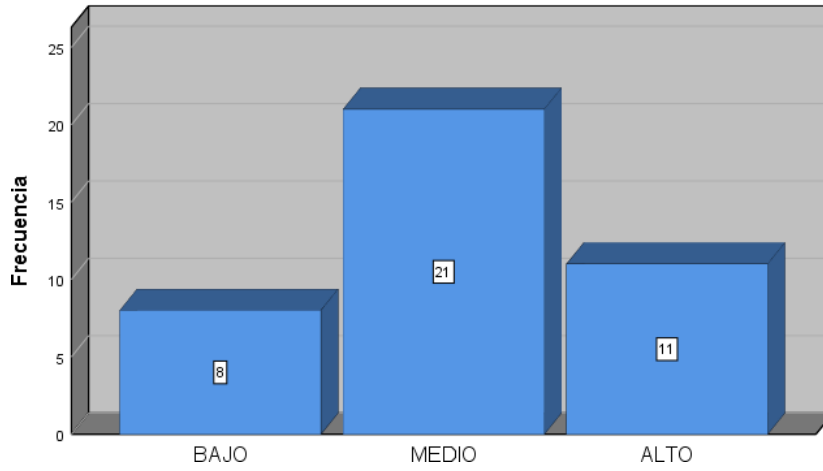
AS.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Figura 2:

Liderazgo Transformacional



Se observa en la tabla y figura que, en efecto, el liderazgo es importante con un 72.5% aunque algunos no lo perciben como tal o no lo saben diferenciar.

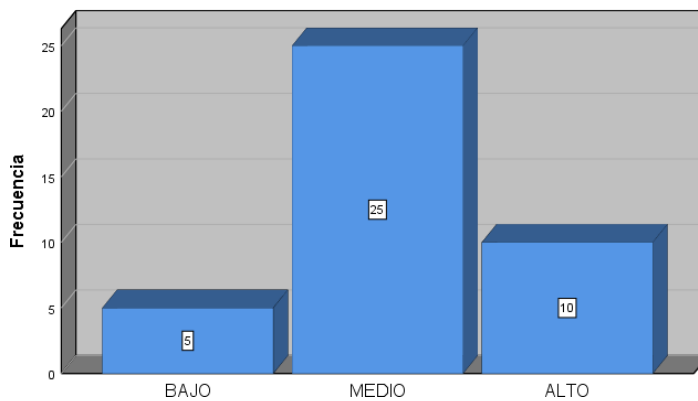
Tabla 3:

Identidad Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	12,5	12,5	12,5
	MEDIO	25	62,5	62,5	75,0
	ALTO	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 3:

Identidad Organizacional



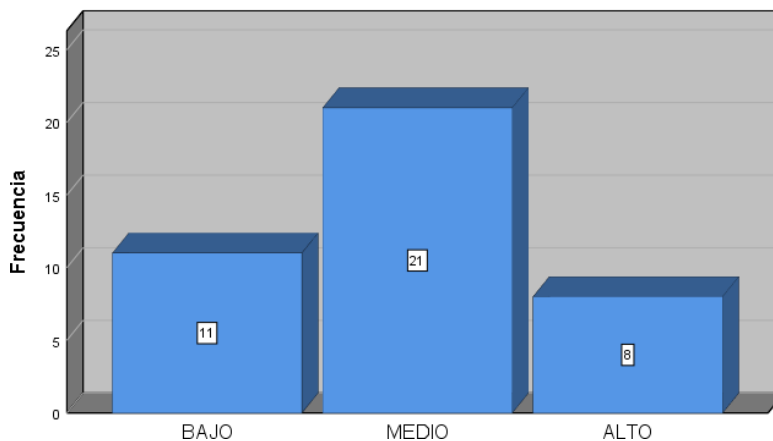
AS.

Alrededor del 75% sostiene la presencia de identidad e imagen organizacional lo cual es importante, aunque se debería de realizar acciones para su incremento.

Tabla 4:
Factores Actitudinales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	27,5	27,5	27,5
	MEDIO	21	52,5	52,5	80,0
	ALTO	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 4:
Factores Actitudinales



Se aprecia en la tabla y figura que, los factores como la orientación al cliente y la responsabilidad se perciben como importante con un 80%, se tiene claro que es importante, pero resulta insuficiente.

Tabla 5:
Factores Operativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	6	15,0	15,0	15,0
	MEDIO	23	57,5	57,5	72,5
	ALTO	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

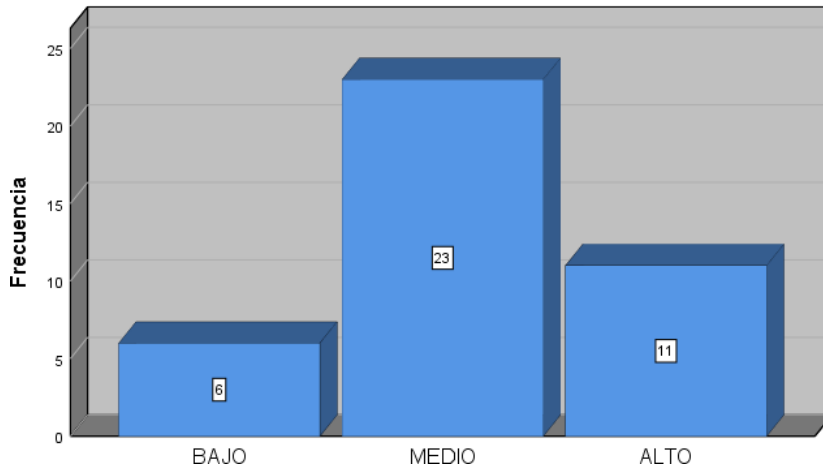
AS.

[Handwritten signature]

JORDAN

Figura 5:

Factores Operativos



Los factores operativos como el compromiso con la calidad y el trabajo en equipo el cual representan el 72.5% aproximadamente lo cual significa que ambos contribuyen al desempeño laboral de los colaboradores.

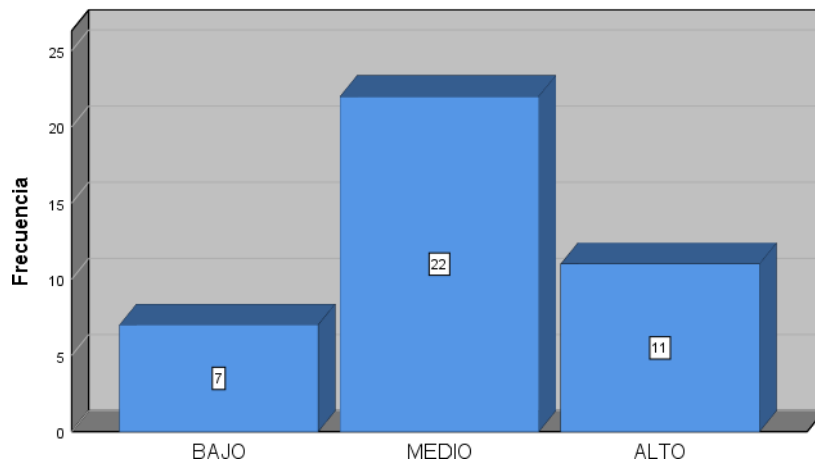
Tabla 6:

Capacidad Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	17,5	17,5	17,5
	MEDIO	22	55,0	55,0	72,5
	ALTO	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 6:

Capacidad Laboral



AS.

Las experiencias y habilidades en un 72.5% aproximadamente justifican el desarrollo de la capacidad laboral potencial importante para que los colaboradores puedan contribuir con la capacidad laboral.

5.2. Resultados inferenciales

La finalidad fundamental de la estadística inferencial, es llegar a lograr obtener conclusiones que permiten presentar resultados con base científica, considerando que la aplicación de los instrumentos pertenece a la información de la muestra poblacional que se hace representativa, para la presente investigación tenemos el cálculo de normalidad para tratar de analizar cuánto difiere la distribución de nuestros datos con los valores esperados, con un nivel del 95% de confianza y 0.05% del error de la muestra, se tiene:

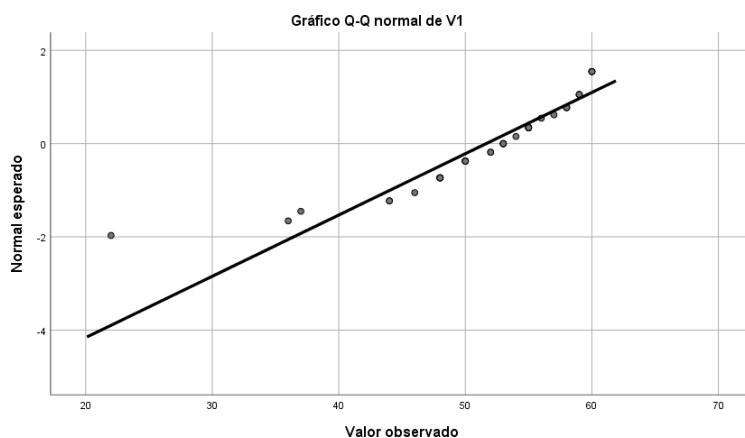
H_0 : Los datos son normales

H_1 : Los datos no tienen una distribución normal

Tabla 7:

Pruebas de normalidad

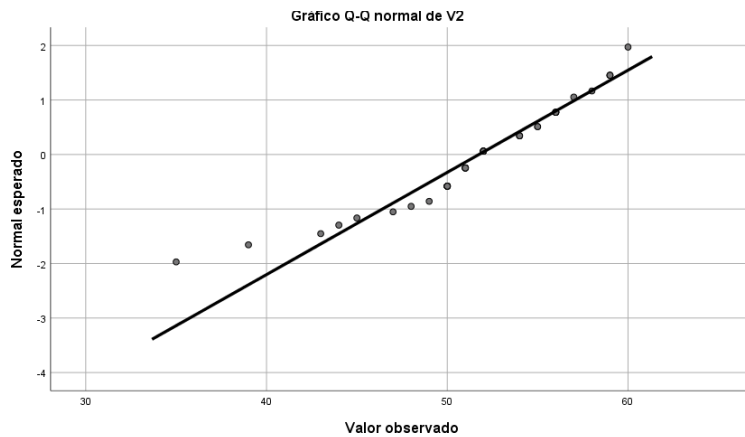
Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
,166	40	,007	,845	40	,000
,171	40	,005	,927	40	,013



AS.

[Firma manuscrita]

JORDAN



Para la prueba de hipótesis respectiva se procedió a la aplicación del test de Shapiro-Wilk con lo cual se demuestra que los datos no poseen una distribución normal, y eso, nos lleva a la aplicación de la PRUEBA ESTADÍSTICA NO PARAMÉTRICA de RHO de Spearman.

HIPÓTESIS GENERAL

Existe una influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima Centro 2021

Tabla 8:
Correlación de la variable Clima Organizacional y Desempeño Laboral

		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,514**
Spearman Organizacional	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	40	40
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,514**	1,000
Spearman Laboral	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	40	40

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

Como se aprecia en la tabla, el nivel de correlación es de 0.514 esto quiere decir que poseen una correlación positiva moderada. Además, al tener una significancia de $p=0,00 < 0.05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 es decir que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los

AS.

JORDAN

trabajadores de la empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima Centro 2021

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Existe influencia significativa entre la dinámica organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima Centro

Tabla 9:

Correlación entre dinámica organizacional y factores actitudinales

			Dinámica Organizacional (Agrupada)	Desempeño Laboral (Agrupada)
Rho	de Dinámica Organizacional (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,343*
Spearman	Organizacional (Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,030
		N	40	40
	Desempeño Laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,343*	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como se observa en la tabla, el nivel de correlación es de 0.343 esto quiere decir que poseen una correlación positiva moderada. Además, al tener una significancia de $p=0,00 < 0.05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 es decir que existe influencia significativa entre la dinámica organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima Centro

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Existe significativamente un grado de influencia entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima Centro

AS.

JORDAN

Tabla 10:*Correlación entre liderazgo organizacional y factores operativos*

			Liderazgo Organizacional (Agrupada)	Desempeño Laboral (Agrupada)
Rho de Liderazgo	Coeficiente de correlación		1,000	,256
Spearman Organizacional	Sig. (bilateral)		.	,111
(Agrupada)	N		40	40
Desempeño	Coeficiente de correlación		,256	1,000
Laboral	Sig. (bilateral)		,111	.
(Agrupada)	N		40	40

Como se observa en la tabla, el nivel de correlación es de 0,256 esto quiere decir que poseen una correlación positiva baja. Además, al tener una significancia de $p=0,00 > 0.05$ rechazamos la H_1 y aceptamos la H_0 es decir que No existe influencia significativa entre liderazgo organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima Centro.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Existe influencia significativa entre la identidad organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima Centro

Tabla 11:*Correlación entre identidad organizacional y capacidad laboral*

			Identidad Organizacional (Agrupada)	Desempeño Laboral (Agrupada)
Rho de Identidad	Coeficiente de correlación		1,000	,652**
Spearman Organizacional	Sig. (bilateral)		.	,000
(Agrupada)	N		40	40
Desempeño	Coeficiente de correlación		,652**	1,000
Laboral	Sig. (bilateral)		,000	.
(Agrupada)	N		40	40

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

Como se observa en la tabla, el nivel de correlación es de 0.652 esto quiere decir que poseen una correlación positiva moderada. Además, al tener una significancia de $p=0,00 < 0.05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 es decir que existe influencia significativa entre la identidad organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima Centro

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

Comprender la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima Centro en el año 2021, ha sido una investigación diferente, dado que se ha tenido condiciones del orden sanitario con la emergencia por pandemia de la Covid19, un elemento circunstancial distinto, se puede decir que son dos momentos de la vida laboral de los trabajadores o de la propia organización, no obstante, desde la perspectiva de la metodología científica el uso de instrumentos como el cuestionario para el clima organizacional y el desempeño laboral, abrieron las puertas para que las variables pudieran darnos respuestas del vínculo que existe en la determinación de resultados para toda organización que se ha enfrentado a temas extra empresariales, en ese contexto, se evidenció que existe una relación positiva alta entre clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar, ($RHO=0,514$ $pvalor=0,001 < 0,05$), consecuentemente, al tener mejores condiciones del clima organizacional, aspectos como la dinámica grupal o virtual, un liderazgo transaccional o transformacional, identidad corporativa e imagen corporativa, el desempeño laboral se incrementa en dichos trabajadores.

AS.



JORDAN

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios

Los hallazgos conciertan con los resultados de López (2021), quien advirtió que el clima organizacional influye directa y positivamente en el desempeño laboral en una empresa de guayaquil, en la que incluyó las medidas de la comunicación, la motivación, el liderazgo y el trabajo en equipo que son factores determinantes del desempeño laboral. También coincide con Arenas (2017) quien investigó, sobre los factores del clima organizacional en el desempeño laboral en una organización venezolana, para el cual formula algunos criterios para el fortalecimiento del ambiente organizacional, combinando con las competencias del personal profesional en el área de educación, este estudio se sustentó en las teorías del clima organizacional y las teorías psicológicas de Abraham Maslow (1943), la autora concluye que existe una alta relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, del mismo modo, la existencia de un liderazgo participativo y no autoritario. El caso de Zans Castellón (2018) al describir el clima organizacional en relación al desempeño laboral en trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN en Managua, encontró una incidencia positiva medianamente favorable, pudiendo concertar la motivación de las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar para tener un buen clima organizacional, que permita alcanzar niveles de euforia, entusiasmo, excitación y orgullo; particularmente, para el presente trabajo los temas de motivación estuvieron por el lado de la orientación al cliente, la responsabilidad, el compromiso con la calidad, el trabajo en equipo y la experiencia adquirida en el trabajo que también concuerda plenamente con el trabajo de Mamani (2018). De hecho, Onofre (2018) se acerca a las conclusiones de la relación del clima organizacional con el desempeño laboral, respecto a su medición, una coincidencia concreta.

AS.



JORDAN

6.3. Responsabilidad ética

Durante el proceso de investigación, hemos pasado por diferentes etapas en que la responsabilidad ética debe estar presente, los datos incorporados en el presente estudio fueron referenciados de acuerdo al APA 7ma. versión, tanto para la bibliografía, textos, páginas web, artículos o trabajos científicos y académicos; o en el otro apartado, el uso de los instrumentos metodológicos o métodos y técnicas que la ciencia recomienda, en ese sentido, asumimos el compromiso que la información obtenida, tiene la equivalencia sobre los niveles de similitud que se requiere para el informe final de investigación.

AS.



JORDAN

VII. CONCLUSIONES

PRIMERA

Se ha logrado evidenciar que existe una influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima Centro 2021, se halló una correlación positiva moderada con el coeficiente de correlación RHO de Spearman = 0.514, mientras que el valor de la significancia alcanzó un $p=0.001<0.05$

SEGUNDA

Se halló empíricamente que existe influencia significativa entre la dinámica organizacional y el Desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima Centro, es una correlación positiva moderada ya que el coeficiente de correlación RHO de Spearman fue = 0.343 y el valor de $p=0.030<0.05$

TERCERA

A través de la estadística se ha demostrado que no existe significativamente un grado de influencia entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima centro, la correlación es positiva baja, además que el coeficiente de correlación RHO de Spearman fue = 0.256; el valor de $p=0.111<0.05$

CUARTA

Se ha comprobado que existe una influencia significativa entre la identidad organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima Centro, con una correlación positiva moderada, un coeficiente de correlación RHO de Spearman = 0.652 y el valor de $p=0.000$

VIII. RECOMENDACIONES

PRIMERA

Recomendamos a los representantes de la Empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima Centro, seguir con los programas sociales en el trabajo, reuniones de confraternidad, actividades de recreación incluyendo a su familia directa, para mantener el clima organizacional dado que tiene implicancia con el desempeño laboral.

SEGUNDA

Sugerimos a los representantes de la Empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima Centro, desarrollar una dinámica organizacional considerando la intercomunicación virtual o presencial que mejore el compromiso con la calidad, que el ambiente de trabajo sea saludable reconociéndose las capacidades y habilidades de los trabajadores.

TERCERA

Es recomendable que se pueda elevar las prácticas del liderazgo en la organización, toda vez que el desempeño laboral siendo un objetivo importante de la organización, no se ha reflejado en la temporada de estudio, tomando en cuenta en mayor grado, generar acuerdos sobre incentivos laborales entre empleadores y trabajadores.

CUARTA

Es vital que los regentes de la Empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Lima Centro, sugerimos aplicar estrategias de reforzamiento de la identidad de la organización, con filosofía de marcas, mejorar los colores, fuentes tipográficas y difundiendo los símbolos y marcas a través de souvenirs para construir una cultura empresarial.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre R., I.S. (2018). Teoría de relaciones humanas. Cómo se originó, sus principales referentes, aportes y limitaciones. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>
- Amador, C.O. (2013). Teoría de los dos factores de Herzberg. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/>
- Amorós (2007). Comportamiento Organizacional. En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. Biblioteca virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/44.htm>
- Alva, M. y Juárez, H. (2017). Relación entre el nivel de la gestión administrativa y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo, (Tesis de maestría) Perú.
- Apaza, I. (2015) Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014 <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Araujo O., A. (2015) Satisfacción laboral y su Relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Huaraz 2014 (tesis de maestría de la UCV)
- Arenas, O. (2017). El clima organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente. Reto de la función orientadora. Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias de la Educación. <chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5153/oarenas.pdf?sequence=1>
- Argüelles, L. A., Quijano G., R. A., Fajardo, M. J., Medina B., F., & Cruz M., C. E. (2020). El éxito en las MiPyMES a través del desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores. *Alta Tecnología y Sociedad*, 8(1), 8-13. doi:ISSN: 1940-2171
- Barrantes, F. (2017). "Clima organizacional y su influencia en la rotación de personal en la Empresa Cineplex S.A., distrito de Comas, Lima - Año 2017". (Tesis de pregrado). Recuperado el 20 de julio de 2019 http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3066/Barrantes_GFL.pdf?s
- Barrera S., R.Y. (2004). El conflicto Organizacional. Documentos de investigación. Publicado el de octubre. Segunda ed. Editorial Serviprensa <https://www.buenastareas.com/ensayos/Docuemnto/895677.html>

AS.



- Balkar, B. (27 de marzo de 2016). The Relationships between Organizational Climate, Innovative Behavior and Job Performance of Teachers. International Online Journal of Educational Sciences, págs. 81 - 92.
- Bravo, K. A. (2020). Ecuador: Realidad Nacional (Segunda ed.). Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. doi:978-9942-765-63-5
- Bustillos C., L.C. (2016). "El Cima Organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa M.C. Ecuador: Universidad tecnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24527/1/TESIS-LUC%C3%8DABUSTILLOS.pdf>
- Cajiga C., J.F. (2002). El concepto de responsabilidad social empresarial. Centro Mexicano para la filantropía. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Carranza S., L. (2015) Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pamparomás – 2014 (tesis de maestría de la UCV)
- Castro P., C. (2017). Factores internos que influyen en el clima organizacional como potencializado. Ensayo científico, Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Bogotá D.C. Recuperado el 07 de julio de 2021, ¿de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16665/castropi%C3%B1amariac%20arolina2017.pdf?sequence=1>
- Centy, D (2017). Manual metodológico para el investigador científico. Recuperado el 02 de noviembre de 2017 de <http://www.eumed.net/librosgratis/2010e/816/UNIDADES%20DE%20ANALISIS.htm>.
- Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional. Dinámica del éxito en las organizaciones. McGraw Hill Interamericana S.A. http://www.sancristoballibros.com/libro/comportamiento-organizacional_75603
- Claros A., V. & Jiménez R., M.L. (2018). Las compensaciones y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fundo Muchick - Danper S.A.C. – 2017. Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11385?show=full>
- Contreras, B. y Matheson, P. (s.f). 2017 "UNA HERRAMIENTA PARA MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL: CUESTIONARIO DE LITWIN Y STRINGER".

AS.

Recuperado el 20 de octubre de 2017 de <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf> 84

Contreras, M. (2011). De la Naturaleza de los Trabajos de Grado: Tipos de Investigación (EJEMPLOS). Recuperado el 17 de octubre de 2016, de <http://educapuntos.blogspot.pe/2011/04/modalidad-tipo-y-diseno-de-la.html>

Corral, Y. (2010). Diseño de cuestionarios para recolección de datos. Recuperado el 17 de octubre de 2016, de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36/art08.pdf>

Duque, E., & Carvajal, L. (2015). La identidad organizacional y su influencia en la imagen: una reflexión teórica. Recuperado el 16 de octubre de 2016, de <http://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-la-identidadorganizacional-su-influencia-S2215910X1500>

Edix (2022). ¿Qué son las dinámicas de grupos? Digital Workers. <https://www.edix.com/es/instituto/dinamicas-grupos/#:~:text=Las%20din%C3%A1micas%20de%20grupos%20son%20actividades%20colectivas%20que%20tienen%20como,circunstancias%20de%20las%20personas%20participantes.>

Espaderos, A. (2016). Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía (Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar, Escuintla, Guatemala). Recuperado el 16 de octubre de 2016, de <https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=ESCUINTLA>

Factorial, H.R. (2022). Cómo mejorar el desempeño laboral en empresas. <https://factorialhr.es/blog/mejorar-desempeno-laboral/#:~:text=de%20tu%20equipo-%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%3F,se%20desenvuelve%20en%20su%20rol.>

Fernández, S. E., y Junquera, C. B. (2013). Iniciación a los recursos humanos. Oviedo, Oviedo, España. Obtenido de <http://www.digitaliapublishing.com/a/37478/iniciacion-a-losrecursos-humanos>

Fischman, D. (2016). Tipos de Liderazgo - David Fischman "Liderazgo en Práctica" <https://vocaciondelider.blogspot.com/2016/04/tipos-de-liderazgo-david-fischman.html> © Vocación de Líder

AS.

- García R., M.G. & Ibarra V., L.A. (2012). Diagnóstico de clima organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato. Biblioteca Virtual de Derecho, Economía, Ciencias Sociales y Tesis Doctorales. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/index.htm>
- García S., M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración. Universidad del Valle. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Giménez, R. (2013). ¿Qué es la Orientación al cliente? Marketing digital. Clavei. <https://www.clavei.es/blog/orientacion-al-cliente/>
- González V., J. & Ramírez L., R. & Terán A., N.T. & Palomino A., G. del P. (2020). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318/415>
- Gómez, A. (2009). Teoría Behaviorista. La Consejería Psicológica. Publicado hace 19th March 2009. <http://laconsejeria.blogspot.com/2009/03/teoria-behaviorista.html?view=magazine>
- Guiza E., M. (2011). Trabajo colaborativo en la web: entorno virtual de autogestión para docentes. Tesis presentada en la Universitat de les Illes Balears, departamento de Pedagogía Aplicada i Psicologia de L'Educació. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/59037/tmge1de1.pdf>
- Hernández, E. (2014). La importancia del clima laboral en una empresa: el clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa en “La Estrella de Panamá”. <https://www.laestrella.com.pa/economia/140524/clima-laboral-empresa-importancia>.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista, L. M. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill / Interamericana Editores S.A.
- Herzberg, F. (1958). One More Time, How Do You Motivate Employees? en español: «Una vez más, ¿Cómo motiva usted a sus trabajadores? https://es.wikipedia.org/wiki/Frederick_Herzberg
- Horna, A. A. (2015). 7 pasos para elaborar una tesis. Lima: Macro. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://editorialmacro.com/wp-content/uploads/2021/02/9786123043117.pdf>
- Huamán Ch., L.M. (2017). “Clima Laboral Municipal José Leonardo Ortiz de Chiclayo entre el período de mayo - agosto del 2016”. (15 de junio de

AS.

2017). SRIBD. Obtenido de
<https://www.scribd.com/doc/225712653/Cuestionario-Tesis-Clima-Laboral-Sonia-PalmaCarrillo>

Huamaní C., J. & Mamani H., B.O. (2019). Los factores motivacionales y su influencia en el desempeño laboral de los funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Mara Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2017. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. <https://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/694?show=full>

Ibáñez, H. (2019). ¿Qué es la experiencia del empleado y por qué es importante? IZA Business Centers. <https://blog.izabc.com.mx/experiencia-del-empleado-y-por-que-es-importante>

INEI. (15 de mayo de 2018). INEI. Obtenido de INEI: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-empleomayo-2018-lima-metropolitana.pdf> 53

Ixtepan M., I.A. (2013). Teoría de Skinner, Maslow y McGregor en equipos de alto rendimiento. <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-skinner-maslow-y-mc-gregor-en-equipos-de-alto-rendimiento/>

Jaime, H. (2022). Desarrollo organizacional: cuál es su impacto, fases y técnicas. Tendencias de Recursos Humanos. Pandapé. [https://www.pandape.com/blog/desarrollo-organizacional/#:~:text=El%20Desarrollo%20Organizacional%20\(DO\)%20es,las%20relaciones%20personales%20y%20profesionales.](https://www.pandape.com/blog/desarrollo-organizacional/#:~:text=El%20Desarrollo%20Organizacional%20(DO)%20es,las%20relaciones%20personales%20y%20profesionales.)

Jara, P. (2022). ¿Qué tipos de salario y remuneración existen? Fundación Adecco. <https://fundacionadecco.org/blog/que-tipos-de-salario-y-remuneracion-existen/>

Juárez, B. (2022) El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo. Revista El Economista. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>

León, S. (2016). Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de la Institución Fondo Mivivienda S.A. - Lima 2015. Lima.

López, C. (2001). X y teoría Y de Douglas McGregor, sus fundamentos. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/>

López N., A.A. (2021). Clima Organizacional y desempeño laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.

AS.



- Lorenzo, M. (2021) Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital de Ventanilla, Callao, 2021. Lima, Perú. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70265>
- Medina, S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Méndez, C. (2016). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Monje A., C.A. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía práctica. Universidad Sur colombiana. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Montoya A., C.A. & Boyero S., M.R. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Universidad Nacional de Misiones. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/html/>
- Monteza I., A.Y. (2017). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016. Universidad César Vallejo. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/789/monteza_ia.pdf?se
- Muñoz A., Alec (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura Ucayali, 2016. Universidad Nacional de Ucayali. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3549/000003204T.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Onofre P., L.M. & Olano P., O.E. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

AS.



- Oscoco, H. (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital Pacucha-Andahuaylas 2014. Apurímac.
- Palacios C., A.S. & Peña A., P.W. (2020). Relación entre el clima organizacional y la rotación del personal de la tienda Isadora en la ciudad de Huancayo. Universidad Continental.
<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-continental/administracion-general/relacion-entre-el-clima-organizacional-y-rotacion-del-personal-de-la-tienda-isadora-en-la-ciudad-de-huancayo/61230059>
- Palacios M., D.L. (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Palacios_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, M. de los A. (2008). La condición humana y sus necesidades: Estudio enfocado a la interpretación de la condición humana y sus insatisfacciones <https://www.monografias.com/trabajos78/condicion-humana-necesidades/condicion-humana-necesidades>
- Pitchard, R.P., Karasick, B.W. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and satisfaction. *Organizational behavior and human performance*, 1973, págs. 126-146. Citado por: Brunet, L. (2011) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas, págs. 47,48
- Quispe, E (2015) *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*, recuperado 03 marzo 2017
- Ramos F., M. (2013). Estudio sobre la motivación y su relación en el rendimiento académico. Universidad de Almería. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3064/Trabajo.pdf>
- Reyes, V. (2016). El concepto de reglas en Pierre Bourdieu. Recuperado el octubre de octubre de 2016, de <http://www.bdigital.unal.edu.co/16498/1/11394-27830-1-PB.pdf> García, C. A. (2011). *Productividad y Reducción de costos*. México: Trillas.

AS.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2016). Administración. México: PEARSON. Tiempo. (16 de diciembre de 2016). 12° Edición. https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Rodríguez, H. (2022). Autonomía en el trabajo: los beneficios de la flexibilidad laboral. Crehana: future of people. <https://www.crehana.com/blog/desempeno/autonomia-en-el-trabajo/>
- Sánchez, J. (2015). Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I (Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho-Perú). Recuperado el 16 de octubre de 2016,
- Sanguinetti, P. (2016). América Latina: en busca de trabajadores mejor formados. Artículo que se publicó originalmente en Project Syndicate. <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2016/12/america-latina-en-busca-de-trabajadores-mejor-formados/>.
- Sanz C., A.J. (2018). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2018.
- Serrano A., J. (2010). Sobre la población y muestra en investigaciones empíricas. Aula Magna 2.0. [Blog]. Recuperado de: <https://cuedespyd.hypotheses.org/2353>
- Terán O. y Lorenzo J. (2016). Influencia de la Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior, Omnia, enero – abril 96-11
- Trinidad L., J.M. (2019). El clima laboral y su influencia sobre la rotación del personal de la empresa Bol Plas S.A.C. del distrito de Puente Piedra en el año 2016. Universidad Tecnológica del Perú. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3035328>
- Ucrós B., M. & Gamboa C., T. (2010). Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. Revista visión general. Universidad de los Andes, Venezuela. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545883013.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545883013.pdf)
- Universia (2015). Clima laboral, las ventajas de trabajar en un ambiente grato. Yumpu Noticias de Universia Chile. <https://www.yumpu.com/es/document/view/33097705/clima-laboral-las-ventajas-de-trabajar-en-un-ambiente-grato>

AS.



JORDAN

Vicente P., J.M. (2014). La valoración de la profesión, del trabajo, de la ocupación, y de las tareas en el procedimiento de valoración de la capacidad laboral en materia de seguridad social. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v60n237/inspeccion1.pdf

Villalobos B., K.J. (2012). El derecho humano al libre desarrollo de la personalidad. Universidad de Costa Rica. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.corteidh.or.cr/tablas/r31089.pdf

CS.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. P. ...' with some illegible text below it.A handwritten signature in blue ink that reads 'JORDAN'.

ANEXOS

Anexo 1:

Matriz de consistencia

TÍTULO: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A. LIMA CENTRO 2021"

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA				
¿Cuál es la influencia que existe entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro 2021?	¿Determinar la influencia que existe entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro 2021	Existe una influencia significativa entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro 2021	Independiente			TIPO: BASICA				
				X: Clima Organizacional	X1: Dinámica organizacional	X11	Dinámica de grupo	Transversal		
			X12			Dinámica virtual	No experimental			
			X2: Liderazgo organizacional		X21	Liderazgo transaccional	NIVEL			
					X22	Liderazgo transformacional	Explicativa causal			
			X3: Identidad organizacional	X31	Identidad corporativa	DISEÑO				
				X32	Imagen corporativa	Descriptivo - Correlacional				
			¿Cuál es la influencia existente entre la dinámica organizacional y el Desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro	Determinar la influencia existente entre la dinámica organizacional y el Desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro	Existe influencia significativa entre la dinámica organizacional y el Desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro	Dependiente	Y1: Factores actitudinales	Y11	Orientación al cliente	
								Y12	Responsabilidad	
						Y: Desempeño Laboral	Y2: Factores operativos	Y21	Compromiso con la calidad	
Y22	Trabajo en equipo									
Y3: Capacidad laboral	Y31	Y31	Experiencias							
		Y32	Habilidades							
¿Cuál es el grado de influencia existente entre el liderazgo organizacional y el Desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro	Determinar el grado de Influencia existente entre el liderazgo organizacional y el Desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro	Existe significativamente un grado de influencia entre el liderazgo organizacional y el Desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro								
¿Cómo influye la identidad organizacional y el Desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro	Analizar la influencia de la identidad organizacional y el Desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro	Existe influencia significativa entre la identidad organizacional y el Desempeño laboral en los trabajadores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro								

AS.

JORDAN

Anexo 2:
Instrumentos de recolección de datos

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCALA PARA CLIMA ORGANIZACIONAL



Buen día, el siguiente formato es una encuesta en la que usted completará, marcando una alternativa según la interrogante, se le pide que responda en forma honesta, se trata de buscar información sobre el clima organizacional que la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro; desarrolla. Complete el cuestionario colocando un número del 1 al 5 según lo crea conveniente:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

DIMENSIONES		Escala para clima organizacional					
		1	2	3	4	5	
DINÁMICA ORGANIZACIONAL	1	¿La empresa fomenta reuniones sociales con sus trabajadores con la finalidad de fortalecer las relaciones sociales?					
	2	¿La empresa en su aniversario realiza actividades recreativas, buscando la integración entre sus trabajadores?					
	3	¿En la empresa existen programas de capacitación virtual para impulsar el proceso continuo de reunir a los equipos que trabajan en forma remota?					
	4	¿Los directivos se preocupan por conseguir un ambiente de trabajo saludable e idóneo para trabajadores que laboran de manera no remota?					
LIDERAZGO ORGANIZACIONAL	5	¿La empresa tiene política de reconocimientos y elogios al trabajador cuando este ha logrado superar los estándares de productividad?					
	6	¿La empresa cuenta con una política de incentivos laborales para el trabajador?					
	7	¿La empresa considera mucho las iniciativas de sus trabajadores, buscando en ellos un desarrollo técnico, profesional y personal?					
	8	¿Los jefes inmediatos generan confianza y optimismo para lograr el involucramiento en sus colaboradores y así lograr un valor agregado?					
IDENTIDAD	9	¿La empresa se preocupa porque su cultura organizacional sea conocida y aceptada por sus trabajadores?					
	10	¿Los símbolos, colores, eslogan, las instalaciones de la empresa son bien vistos y aceptados por sus trabajadores y por los clientes?					
	11	¿La marca de la empresa es bien percibida y aceptada por el público objetivo y público general?					
	12	¿La marca de la empresa también es difundida a través de sus productos y servicios que ofrece?					

AS.

JORDAN



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



ESCALA PARA DESEMPEÑO LABORAL

Buen día, el siguiente formato es una encuesta en la que usted completará, marcando una alternativa según la interrogante, se le pide que responda en forma honesta, se trata de buscar información sobre el Desempeño laboral que la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Lima centro; presenta. Complete el cuestionario colocando un número del 1 al 5 según lo crea conveniente:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

DIMENSIONES	Items	Escala para Desempeño laboral					
		1	2	3	4	5	
FACTORES ACTITUDINALES	1	¿En la empresa se considera el lema: "el cliente es el primero" "el cliente siempre tiene la razón"?					
	2	¿La empresa desarrolla programas de capacitación que busquen superar las expectativas de los clientes?					
	3	¿La empresa busca fomentar el compromiso de sus trabajadores en brindar un servicio de calidad garantizado a público en general?					
	4	¿Los clientes, consumidores y público en general sienten que la empresa está comprometida en ofrecer productos y servicios de calidad?					
FACTORES OPERATIVOS	5	¿Es política de la empresa comunicar las metas y expectativas claras a sus trabajadores?					
	6	¿La empresa busca fomentar una cultura de trabajo e innovación en sus trabajadores?					
	7	¿La empresa es consciente que sus trabajadores están aportando muy bien en sus funciones?					
	8	¿La empresa busca que sus trabajadores interactúen con el fin de lograr desarrollar sus capacidades y lograr sus objetivos?					
CAPACIDAD LABORAL	9	¿La empresa tienen experiencia en ventas online de sus productos y servicios?					
	10	¿La empresa busca actualizar los interiores de sus locales con la finalidad de reducir los tiempos de espera de los clientes?					
	11	¿La empresa fomenta programas y talleres con la finalidad de desarrollar habilidades blandas y duras en sus trabajadores?					
	12	¿La empresa se preocupa por implementar programas de salud extras para sus trabajadores y familia?					

CS.

Anexo 3:

Base de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5
7	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
10	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3
13	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
14	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
18	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1
19	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	2	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2
23	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	3	4	4	3	5	3	2	3	5	5	4	4
30	5	5	5	5	5	2	3	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
35	4	4	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	5	3	2	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	3	2	2
38	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2
40	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4

AS.

JORDAN



FORMULARIO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
AGUILAR LOYAGA SANTIAGO RODOLFO	Universidad Nacional del Callao	Cuestionario de la encuesta	FALCON SALVADOR JHORDAN M. SILVA ROJAS CARLOS AUGUSTO TINEO INGA PIERO FRANCCESCOLI
Título del estudio: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A. LIMA CENTRO 2021"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque **X** debajo del intervalo y consigne el porcentaje (%) correspondiente.

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				%	
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.															75							
Objetividad	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización															70							
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología															75							
Organización	Existe una organización lógica coherente															70							
Suficiencia	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.															69							



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



OBSERVACIONES

1. NINGUNA

2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

FECHA: 20/02 /2023

Firma del experto



FORMULARIO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
REYES DORIA JOSÉ LUIS	Universidad Nacional del Callao	Cuestionario de la encuesta	FALCON SALVADOR JHORDAN M. SILVA ROJAS CARLOS AUGUSTO TINEO INGA PIERO FRANCCESCOLI
Título del estudio: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A. LIMA CENTRO 2021"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque **X** debajo del intervalo y consigne el porcentaje (%) correspondiente.

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				%							
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96								
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100								
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																								74				
Objetividad	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización																										70		
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																										75		
Organización	Existe una organización lógica coherente																										70		



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



OBSERVACIONES

1. _____ NINGUNA _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

FECHA: 20/02 /2023

Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



OBSERVACIONES

1. NINGUNA
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

FECHA:21/02/2023

Firma del experto