FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CABLEMAS, VILLA EL SALVADOR - 2022

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA

YOVANNA JANET RAMOS MELGAREJO
ORCID: 0000-0003-0962-9772

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2022

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada especialmente a mi hermano Alex Ramos que es mi ángel desde el cielo, su apoyo y motivación incondicional que me otorgó fueron detonantes de mi felicidad y esfuerzo a mis hijas.

AGRADECIMIENTOS

La realización de la siguiente investigación requirió del esfuerzo y apoyo de muchas personas que considero importantes para el logro del objetivo de la investigacion, dichas personas son a mi madre, María Melgarejo y mis hijas, por su apoyo incondicional en cada etapa de mi formación, por inculcarme valores, por creer en mi capacidad e inspirarme a luchar por un futuro mejor. Gracias a ellas puedo concluir esta ansiada etapa de mi formación profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA 2
AGRADECIMIENTOS 3
RESUMEN 8
ABSTRACT 9
INTRODUCCIÓN 10
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN
1.1 Realidad problemática 14
1.2 Justificación e importancia de la investigación 19
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico 20
1.4 Limitaciones de la investigación 20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO
2.1 Antecedentes de estudios 23
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado 28
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada 45
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO
3.1 Tipo y diseño de investigación 48
3.2 Población y muestra 49
3.3 Hipótesis 50
3.4 Variables – Operacionalización 50
3.5 Métodos y técnicas de investigación 52
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados 53
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos 55
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS
4.1 Validación del instrumento 58
4.1.1 Análisis de fiabilidad 59
4.2 Resultados descriptivos de las variables 60
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones 62
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas 71
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio 72
4.6 Procedimientos correlacionales 73

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusiones 80

5.2 Conclusiones 84

5.3 Recomendaciones 86

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de la variable clima organizacional.

Tabla 2 Cuadro de operacionalización de la variable desempeño laboral.

Tabla 3 Ficha técnica del cuestionario del clima organizacional.

Tabla 4 Ficha técnica del cuestionario de desempeño laboral.

Tabla 5 Escala de alfa de Cronbach.

Tabla 6 Resultados de la validación del cuestionario de clima organizacional.

Tabla 7 Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral.

Tabla 8 Fiabilidad del instrumento del clima organizacional.

Tabla 9 Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral.

Tabla 10 Análisis descriptivo de la variable clima organizacional.

Tabla 11 Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.

Tabla 12 Análisis porcentual de la dimensión comunicación.

Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión confort.

Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión identidad.

Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión innovación.

Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión toma de decisiones.

Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión aplicación del conocimiento.

Tabla 18 Análisis descriptivo de la dimensión habilidades y capacidades.

Tabla 19 Análisis descriptivo de la dimensión gestión del trabajo.

Tabla 20 Análisis descriptivo de la dimensión compromiso con el trabajo.

Tabla 21 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Tabla 22 Resultados de la prueba de normalidad del desempeño laboral.

Tabla 23 Resultado de correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Tabla 24 Resultado de correlación entre la comunicación y el desempeño laboral.

Tabla 25 Resultado de correlación entre el confort y el desempeño laboral.

Tabla 26 Resultado de correlación entre la identidad y el desempeño laboral.

Tabla 27 Resultado de correlación entre la innovación y el desempeño laboral.

Tabla 28 Resultado de correlación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Análisis porcentual de la variable clima organizacional.
Figura 2	Análisis porcentual de la variable desempeño laboral.
Figura 3	Análisis porcentual de la dimensión comunicación.
Figura 4	Análisis porcentual de la dimensión confort.
Figura 5	Análisis porcentual de la dimensión identidad.
Figura 6	Análisis porcentual de la dimensión innovación.
Figura 7	Análisis porcentual de la dimensión toma de decisiones.
Figura 8	Análisis porcentual de la dimensión aplicación del conocimiento.
Figura 9	Análisis porcentual de la dimensión habilidades y capacidades.
Figura 10	Análisis porcentual de la dimensión gestión del trabajo.
Figura 11	Análisis porcentual de la dimensión compromiso con el trabajo.
Figura 12	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.
Figura 13	Gráfico de dispersión del clima organizacional y el desempeño laboral.

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CABLEMAS, VILLA EL SALVADOR - 2021

YOVANNA JANET RAMOS MELGAREJO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La investigación analizó las condiciones laborales que favorecen el clima y que de alguna manera afecta el desempeño de los colaboradores, el problema de investigación fue: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022? La investigación pretendió aportar información importante que ayude a mejorar las condiciones organizaciones. El objetivo fue establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022, la hipótesis alterna fue el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022. El tipo de investigación fue aplicada, alcance correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, el estudio se desarrolló en una muestra de 50 clientes. Los cuestionarios fueron altamente confiables obteniendo los resultados de alfa de Cronbach de 0.963 para la prueba de clima organizacional y 0.940 para la prueba de desempeño laboral. La prueba de hipótesis demuestra que existe una relación altamente significativa (rho=0.842, Sig.=0.000) entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

***Palabras clave*:** clima organizacional, desempeño laboral, identidad, habilidades.

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND WORK PERFORMANCE IN THE EMPLOYEES OF THE CABLEMAS COMPANY, VILLA EL SALVADOR - 2021

YOVANNA JANET RAMOS MELGAREJO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The research analyzed the working conditions that favor the climate and that in some way affects the performance of the collaborators, the research problem is: What relationship exists between the organizational climate and the work performance in the employees of the company Cablemas, Villa El Salvador – 2022? The research aimed to provide important information that helps improve organizational conditions. The objective was to establish the relationship between the organizational climate and the work performance in the employees of the Cablemas company, Villa El Salvador - 2022, the alternative hypothesis was the organizational climate is significantly related to the work performance in the employees of the Cablemas company, Villa El Salvador - 2022. The type of research was applied, correlational scope, quantitative approach, non-experimental design, the study was developed in a sample of 50 clients. The questionnaires were highly reliable, obtaining Cronbach's alpha results of 0.963 for the organizational climate test and 0.940 for the job performance test. The hypothesis test shows that there is a highly significant relationship (rho=0.842, Sig.=0.000) between the organizational climate and job performance in employees of the company Cablemas, Villa El Salvador - 2022.

Keywords: organizational climate, job performance, identity, skills.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022* explica la importancia para las empresas el mantener un buen clima laboral que beneficie o propicie el mejor desempeño de sus colaboradores. Entendiéndose que actualmente por las horas que pasa el colaborador en la empresa considera a la empresa como su segundo hogar porque conviven y se relacionan a diario con sus compañeros de trabajo ayudándose unos a otros a sobrellevar los cambios que trajo consigo la globalización. Las empresas tienen la necesidad de entender que trabajar en un ambiente de armonía tiene múltiples beneficios como la disminución del estrés, la poca rotación del personal, desarrollar actitudes positivas hacia el trabajo, mejoras en la innovación y la creatividad, mejor satisfacción personal y profesional de los colaboradores, estos factores se relacionan directamente con el desempeño laboral, puesto que laborar en un ambiente cordial y ameno hace que se sientan motivados, cambiando sus actitudes y comportamiento hacia el desarrollo idóneo de sus funciones.

El análisis de la problemática permitió formular el siguiente problema de investigación ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022?

La finalidad de la investigación radicó en establecer el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

Asimismo, la hipótesis alterna de la investigación fue verificar si el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

Los resultados de la investigación evidenciaron una alta correlación entre el clima organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador en el año 2022, entendiéndose que un buen clima organizacional favorece significativamente el desempeño laboral porque crea condiciones adecuadas de desarrollo personal y profesional.

Esta investigación se desarrolló en cinco capítulos para una mejor comprensión de la estructura que presenta, cada capítulo se detalla en los siguientes párrafos.

En el primer capítulo, se explicó la realidad problemática de la investigación, haciendo un análisis mundial, nacional y local, los problemas y objetivos de investigacion, así como las dificultades o limitaciones que se presentaron en el proyecto y desarrollo de la tesis.

En el segundo capítulo, se desarrolló los antecedentes internacionales y nacionales donde se sustenta la investigación, el desarrollo de las bases teóricas científicas y las definiciones de la terminología empleada que se evidencian en este capítulo de la investigacion.

En el tercer capítulo, se identificó el tipo y diseño de investigación, la población y la muestra de estudio, las hipótesis de investigación, la operacionalización de las variables y los procesos que se desarrolla en la parte estadística de la investigación.

En el cuarto capítulo, se desarrolló la parte estadística como el análisis de confiabilidad, los análisis descriptivos de las variables y dimensiones, la tabla de contingencia de la relación de las variables, la prueba de normalidad de las variables y, el análisis de contrastación de las hipótesis tanto general como específicas.

En el quinto capítulo, se explicó la discusión de los resultados a los que llegó la investigación, las conclusiones y discusión de los resultados evidenciando el cumplimiento de los objetivos.

Finalmente, se puso en evidencia las fuentes bibliográficas a las que se recurrió en el desarrollo de la tesis y los anexos, matrices e instrumentos que se aplicaron, así como el análisis de coincidencias.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

El clima organizacional es entendido como las características que describe el ambiente de las organizaciones, el clima de una organización está determinado por el comportamiento de los colaboradores, la estructura física y personal, y los procesos que desarrolla la empresa. En ese contexto, es importante que se mantenga una relación cordial entre los colaboradores y la empresa porque esta relación afecta directamente el desempeño laboral de sus funciones. Esta variable clima organización se relaciona directamente con el desempeño laboral, que es entendido como la aplicación de los conocimientos, habilidades, capacidades y destrezas que ayudan al desarrollo óptimo de sus funciones y que se ven influenciados por la calidad de vida, el logro de los objetivos, el desarrollo personal y profesional que les ofrece la empresa, en ese sentido, depende mucho de los colaboradores que la empresa crezca, se desarrolle y se posicione en el mercado.

En la actualidad, las empresas pasaron por cambios bruscos producto de la pandemia por el COVID–19, pues se han visto en la necesidad de adaptar sus mecanismos de funcionamiento al trabajo remoto, que han afectado el clima laboral de las organizaciones. Según la Organización Internacional de Trabajo (2022) esto ha generado aplicación de protección social que afecta la estabilidad laboral, el salario, las condiciones de trabajo remoto que afecta las condiciones laborales relacionadas con el clima en las empresas. Si bien es cierto, ya nos encontramos saliendo del confinamiento y otra vez toca a las empresas a pasar por cambios estructurales fuerte, que volverán afectar el mercado laboral y a los trabajadores desarrollando nociones de estrés y ansiedad laboral.

En el contexto mundial, según el estudio realizado por Great Place to Work (2021) se explica que el 17% de trabajadores reciben beneficios especiales únicos, al

14% se les ofrecen oportunidades de desarrollo profesional y el 13% tienen la oportunidad de recibir algún reconocimiento. Dentro del contexto de pandemia, los trabajadores tienden a buscar trabajos más flexibles, donde puedan obtener mejores beneficios, igualdad de oportunidades, seguridad, y protección a la salud tanto física como mental, de este modo las empresas al ir retomando el trabajo presencial han aplicado medidas tales como el trabajo híbrido. En este contexto mundial las empresas que han seguido funcionando en pandemia, se han preocupado por cuidar la seguridad de la persona, se ha promovido la inclusión de colaboradores de mayor edad o que viven en lugar remotos. Por otro lado, Randstad (2020) explica que el clima organizacional influye en los trabajadores que se ve reflejado en el desempeño de sus labores, siendo un factor importante para el desarrollo personal y profesional, como para el crecimiento y éxito de la organización. Las organizaciones valoran el talento humano, mejoran sus estrategias de atracción y selección de personal, así como fomentar un buen clima organizacional para estabilidad de los trabajadores que propicien mejoras significativas en el desempeño de sus labores.

En el contexto Latinoamericano, el estudio realizado por Great Place to Work (2021) menciona que el 97% de sus trabajadores tienen la oportunidad de obtener un reconocimiento, el 95% recibe capacitaciones y oportunidades de crecimiento, y el 94% es motivado a lograr un equilibrio personal y laboral. Estos resultados van de la mano con la confianza que tienen los colaboradores con los lideres de las organizaciones, puestos estos deben considerar la opiniones y recomendaciones de los colaboradores para la mejora del clima en el trabajo, entendiéndose que los colaboradores son los que se interrelacionan directamente con todos los agentes de las organizaciones, por lo tanto, identifican las deficiencias y potencialidades que tiene

trabajo en un clima laboral favorece que les ayude a tener las condiciones adecuadas para un desarrollo ideal en el desarrollo de sus funciones.

Por otro lado, según informaciones del diario La República (2022) se informa que trece compañías colombianas han sido certificadas por Top Employers Institute, siendo producto de sus esfuerzos por implementar buenas prácticas laborales inclusivas con alta participación femenina, que fomentan la creatividad y empoderamiento influyendo positivamente en la vida personal de los trabajadores, considerando que para ellos tener un bienestar de los trabajadores significa tener un bienestar en toda la organización.

En el contexto nacional, el diario El Comercio (2021) publicó un estudio realizado por la Consultora Dench donde se evidencia que el 73% de los trabajadores quieren renunciar y que un 24% lo haría por el mal clima organizacional. Dentro de estas consideraciones se concluye que los colaboradores necesitan sentirse más valorados, recibiendo incentivos económicos como no económicos, pues se entiende que una buena comunicación permite tener una buena relación entre trabajadores y empresa. otro hallazgo descriptivo importante lo hace el diario Gestión (2021) que informa que el 55% de trabajadores peruanos temen cometer algún error en el trabajo, debido a la presión que reciben por parte de sus líderes provocando un ambiente de tensión y estrés, dificultando al trabajador en el desempeño de sus actividades laborales.

Por otro lado, según informaciones de RPP (2021) debido al confinamiento producto de la pandemia el 10% de trabajadores perdieron su trabajo y el 30% vieron un salario reducido, pues con el trabajo remoto afectó a un 59% del desempeño laboral. Hay que entender que la pandemia ha cambiado a forma de trabajar de las empresas pues se han tenido que ir adaptando a esta modalidad, pues los

colaboradores entienden que no basta con un buen salario por la prestación de sus servicios sino se debe tener un buen clima laboral fortaleciendo la comunicación, el reconocimiento, las capacitaciones que ayuden a desarrollar mejor sus funciones.

A nivel local, la empresa Cablemas, ubicada en el distrito de Villa El Salvador, es una empresa de telecomunicaciones que brinda servicios de televisión digital internet por fibra óptica con la finalidad de las personas disfrute del mejor entretenimiento nacional como internacional. El análisis observaciones en la empresa permite mencionar que el clima organizacional no es el adecuado, observándose problemas relacionados a la ausencia de reconocimientos, impuntualidad, desmotivación del personal, altos niveles de rotación de personal, deficientes niveles de comunicación interna, generando un malestar en el personal que afecta directamente su desempeño pues desarrollan niveles de ansiedad, tensión, mal sentido de humor, entre otros factores.

La comunicación en el clima organizacional evidencia una falta de comunicación asertiva y compromiso, lo que conlleva a la rotación de personal, la impuntualidad, con el riesgo de brindar un mal servicio y no tenga buena acogida por los clientes, respecto a las condiciones laborales se ha identificado en ciertas oportunidades la impuntualidad en el pago, el reducido tiempo de almuerzo, las horas extras no remuneradas y la coordinación tardía para trabajar, genera incomodidad, estrés, apatía y tensión en los trabajadores, problemas de salud y malestar en el trabajo, respecto a los conflictos se puede mencionar que conlleva a una falta de identidad, comportamientos negativos y poca iniciativa en los trabajadores, que provocan su bajo desempeño incluso la destitución. Asimismo, las características problemáticas observados en el desempeño laboral viene relacionadas a la poca participación, mayor uso de redes sociales y desinterés en las actividades laborales,

la deficiente eficacia de sus actividades, pues muchos de los trabajadores tienen desinterés en las actividades de la empresa, esto conlleva a que no obtenga buenos resultados fijados por la empresa y finalmente, respecto al compromiso laboral se observa que existe un ritmo de trabajo lento, falta de interés, ausencia de liderazgo, afectando su desempeño y generando la fuga del talento humano.

Las organizaciones tienen la responsabilidad de promover el vínculo con sus trabajadores a través de un clima organizacional adecuado que permite estabilidad emocional, lealtad, felicidad, compromiso y motivación en los trabajadores, aumentando la competitividad, mejor calidad de servicio que favorezca un desempeño laboral adecuado mediante una eficiente aplicación de sus conocimientos, habilidades, capacidades, que gestionen adecuadamente sus trabajo y de comprometan con realizar una trabajo de calidad.

Problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022?

¿Qué relación existe entre el confort y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022?

¿Qué relación existe entre la identidad y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022?

¿Qué relación existe entre la innovación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022?

¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022* es importante porque analiza con detalle la problemática que viene ocurriendo en la empresa relacionada al clima en que desarrollan sus actividades y que afectan el bajo desempeño laboral que presentan los colaboradores, la finalidad de la investigación es buscar alternativas que permitan aportar estrategias que se deben aplicar en la empresa para que mejore las condiciones de clima laboral desfavorable que presentan actualmente. Asimismo, la investigación se justifica por las siguientes razones:

Justificación teórica, la investigación pretende brindar explicaciones sustentadas y claras sobre el clima organizacional y el desempeño laboral que puedan ser consideradas en próximas investigaciones. Por otro lado, es importante mencionar que el clima organizacional se desarrolla considerando a los aportes teóricos de Brunet (2014) y el desempeño laboral se basa en las consideraciones teóricas de Chiavenato (2020).

Justificación práctica, la investigación contribuye con el análisis de dos variables importantes para un correcto desarrollo de las empresas como es el caso del clima organizacional y el desempeño laboral con la finalidad de generar conclusiones importantes que permiten generar recomendaciones que busque solucionar en alguna medida la problemática que se evidencia en la empresa.

Justificación metodológica, la investigación aporta a la comunidad académica dos cuestionarios de recolección de datos orientados a medir el clima organizacional

desde la percepción de los colaboradores y el desempeño laboral según la medición del gerente de la empresa. Estos cuestionarios presentan validez de contenido y una alta confiablidad quedando a disposición de futuras investigaciones.

1.3. Objetivos de la Investigación; general y específicos

Objetivo general

Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022

Objetivos específicos

Establecer la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022

Establecer la relación entre el confort y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022

Establecer la relación entre la identidad y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022

Establecer la relación entre la innovación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022

Establecer la relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo de la investigación con las que se mencionan a continuación:

Limitaciones relacionadas a referencias teóricas

Esta limitación va relacionada con la poca disposición de libros relacionados a la variable desempeño laboral, en este caso, existen pocos textos completos que explican al detalle el desempeño laboral.

Limitaciones relacionadas a antecedentes

Esta limitación va relacionada con las investigaciones previamente realizadas sobre las variables de estudio, en este caso, los antecedentes son pocos en relación con el tiempo y al rubro en el que se desarrolla la investigacion.

Limitación temporal

Esta limitación va relacionada con la poca disposición de tiempo que presenta la investigadora, por sus labores tanto personales como profesionales que prolongaron el tiempo para el desarrollo de la investigación.

Limitación económica

Esta limitación va relacionada con el financiamiento de la investigación, en este caso es una investigacion autofinanciada, sabiendo que realizar una investigación demanda de inversión importante para la adquisición de libros y material electrónico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes internacionales

López (2021) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil,* tuvo como objetivo analizar el nivel de relación que presenta el clima organizacional y el desempeño laboral. El desarrollo del estudio fue de nivel correlacional, diseño transversal, siendo desarrollado en una muestra de 51 personas. Este autor concluyó que el clima organizacional presenta una relación positiva con el desempeño laboral con un resultado de Rho de Spearman de 0.581 y con un nivel de significancia de 0.000, entendiéndose que en la medida que el administrador elabore y aplique estrategias relacionadas con la comunicación, la motivación, el liderazgo y el trabajo en equipo, mejora las condiciones del clima laboral viendo su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores. Por otro lado, es fundamental que el administrador determine el nivel de comunicación que existe en la organización porque según los resultados su fortalecimiento mejora significativamente el desempeño de los colaboradores.

Santamaría (2020) en su tesis *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa Datapro S.A.,* tuvo como objetivo analizar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa sujeta de estudio. Respecto a las consideraciones metodológicas, la investigación fue de alcance correlacional, diseño no experimental y se consideró una muestra de 106 colaboradores de la empresa. este autor concluyó que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral con un resultado estadístico de R de Pearson de 0.978 a un nivel significancia de 0.000 lo que permite mencionar que el clima dentro de la organización es fundamental para las mejoras del desempeño laboral.

Asimismo, se entiende que en la medida que el administrador realice una retroalimentación adecuada a los trabajadores respecto a las evaluaciones de su desempeño, se obtiene resultados eficientes en el desarrollo de sus funciones.

Noboa et al. (2018) en su artículo “Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción”, tuvo como objetivo establecer la forma cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa ecuatoriana. Respecto a los datos metodológicos, el diseño fue de tipo correlacional y fue desarrollada en una muestra de 250 colaboradores. El autor concluyó que el clima organizacional se centra en cómo se gestiona el ambiente de trabajo adecuado para que los trabajadores desarrollen sus funciones. Otra conclusión importante es que los factores más relevantes que impactan en el clima laboral son los accidentes laborales, la falta de capacitación, el trato inadecuado, que generalmente es generado por una falta de liderazgo afectando el desempeño de sus funciones.

Barriga y Retamozo (2019) en su tesis *Influenza del clima organizacional en el desempeño laboral del área de recepción de los Hostels Backpakers de la ciudad de Arequipa, 2019*, tuvo como objetivo analizar el nivel de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral. Respecto a los datos metodológicos, el estudio fue de diseño no experimental y un enfoque cuantitativo desarrollado en un total de 26 colaboradores. El autor concluyó que las variables clima organizacional y desempeño laboral se relacionan a un nivel bajo (r=0.158; Sig.=0.002) es decir, en este rubro se entiende que el desempeño laboral no depende necesariamente del clima laboral en que se encuentren, asimismo, esta investigación también concluye que los factores del clima organizacional como la comunicación, la innovación, la identidad con la empresa se relacionan también de manera moderada con el

desempeño laboral, es decir, se reafirma lo que indica en la conclusión general, para que el desempeño laboral en los colaboradores mejore necesariamente se debe establecer primero mejoras en el clima laboral de la empresa.

Rivera (2018) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016*, tuvo como objetivo analizar el nivel de relación que presenta el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de toma de muestra en el laboratorio clínico. La investigación se desarrolló con el método hipotético deductivo, carácter correlacional, enfoque cuantitativo y tipo transversal siendo considerada para el estudio una muestra de 40 trabajadores. El autor concluyó que el grado de relación que presentan el clima organizacional y desempeño laboral determinado es moderada (rho = 0.497, Sig.=0.000), este resultado indica que el clima laboral favorece, pero no es determinante para el desempeño laboral. Asimismo, este estudio es importante porque explica que factores como la motivación, la remuneración, el liderazgo inciden positivamente en el desempeño laboral.

Antecedentes nacionales

Achoma (2020) en su tesis *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la empresa ladrillera Tauro S.A.C. – 2019*. Este estudio tuvo como objetivo medir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores. Este estudio es de diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal siendo desarrollada en una muestra conformada por 42 trabajadores de la empresa. Este autor concluyó que el clima organizacional y el desempeño laboral se relacionan a un nivel bueno pues sus resultados estadísticos indican que en un 71.43% el Chi cuadrado de 12.640 a un nivel de significancia de 0.014 este resultado evidencia que para un buen desempeño de los colaboradores se

debe considerar primero crear las condiciones necesarias de un clima laboral positivo y aceptable. Otro de los resultados importantes se visualiza en la relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral con un resultado de 64.29% y un Chi cuadrado de 14.520 a un nivel de significancia de 0.001 este resultado evidencia que la toma de decisiones oportunas y adecuadas favorecen el desempeño laboral, finalmente, los resultados de innovación en los cambios tecnológicos se relaciona en un nivel regular con el desempeño laboral pues sus resultados estadísticos en un 54.76% y el Chi cuadrado de 12.480 a un nivel de significancia de 0.000 este resultado evidencia que los trabajadores necesitan de tecnología de punta para poder desarrollar sus funciones adecuadamente en la empresa.

Campos (2018) en su tesis *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral en Entel, Cajamarca 2018*, tuvo como objetivo analizar la medida en que se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en las condiciones de una empresa de telefonía. Respecto a las consideraciones metodológicas, la investigación es de nivel correlacional, diseño no experimental y se consideró una muestra de 15 colaboradores de la empresa. este autor concluyó que existe relación entre el clima organizacional se relaciona de una manera alta con el desempeño laboral de acuerdo con los resultados estadístico (r=0.856; Sig.= 0.000) entendiéndose que las condiciones de clima laborales adecuada mejora significativamente las funciones de los colaboradores de la empresa de telefonía. Por otro lado, se evidencia que la comunicación dentro de la empresa se relacionada moderadamente significativa como el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de telefonía (r=0.581; Sig.=0.001), asimismo, los conflictos en la empresa afectan el desempeño laboral, puesto que su resultado de correlación indican un nivel alto (r=.0896; Sig.=0.000), entendiéndose que estos factores como la comunicación y

los conflictos guardan relación y que afectan el desempeño laboral de los colaboradores.

Siesquén (2018) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Promartex E.I.R.L., distrito de San Juan de Lurigancho, año 2018.* Este estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. De acuerdo con las consideraciones metodológicas, el estudio presenta un nivel correlacional, con diseño no experimental, desarrollado en una muestra de 102 trabajadores. El autor concluye que el clima organizacional se relaciona de manera moderado con el desempeño laboral (rho=0.534, Sig.=.0000), es decir, las condiciones de trabajo en que interactúa el colaborador son importantes para el desarrollo de sus funciones. Por otro lado, la comunicación se relaciona de manera moderada con el desempeño laboral (rho=0.489, Sig.= 0.000), la optimización de la supervisión mejora el desempeño laboral mediante una correcta retroalimentación (rho=0.768, Sig.=0.000) es decir, estos factores del clima organización son importantes para desarrollar un buen desempeño en el trabajo.

Moreno y Torres (2018) en su investigación *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de telefonía móvil Bitel – Huaraz – 2016*. Este estudio tuvo como objetivo analizar el nivel de relación estadística que presenta el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa de telefonía Bitel. Respecto a los alcances metodológicos, el estudio presenta un diseño no experimental, alcance correlación y de enfoque cuantitativo siendo desarrollada en una muestra de 52 trabajadores de la empresa. Estos autores concluyeron que el clima laboral se relaciona con el desempeño laboral según los resultados de un r=0.822 a un nivel de significancia menor al 5% es decir, mantener un clima laboral armonioso mejora las

condiciones que conllevan a tener un buen desempeño laboral. Por otro lado, también se observan evidencias importantes entre las condiciones de confortabilidad que presentan la empresa y el desempeño laboral mediante un r=0.937 a un nivel de significancia menor al 5%, lo que evidencia un nivel de correlación muy alto entre las variables analizadas, asimismo, se evidencia un resultado r=0.512 a un nivel significancia de 0.000 lo que evidencia un nivel de correlación moderado entre la identificación del personal con la empresa y su nivel de desempeño laboral.

Lorrén (2018) en su investigación *Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Inproconsa S.A.C. en el primer semestre 2017,* desarrollado con el objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa. Respecto a la metodología del estudio es de alcance correlacional transeccional desarrollado en una muestra de 28 trabajadores. Este autor concluye que el clima organizacional y el desempeño laboral del personal presentan una correlación moderada demostrado mediante un coeficiente de correlación de Spearman de 0,570, entendiéndose que el clima favorece el clima laboral en la empresa. Por otro lado, el factor comunicación y desempeño laboral presentan una correlación positiva y moderada (rho=0.515, Sig.=0.000); asimismo, los factores motivación y desempeño laboral presentan una correlación alta (rho=0.704, Sig.=.0000), considerando que estos factores son importantes al momento de desarrollar sus actividades.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas del clima organizacional

El clima organizacional ha ido evolucionando desde los años treinta siendo el convirtiéndose en el tema principal de diversos investigadores, pues es una variable que permite asegurar un óptimo desempeño laboral, así como dar sostenimiento a las

empresas. Al respecto, Hernández (1994) dieron origen al enfoque humanístico con la teoría de la relación humana por Elton Mayo donde se iniciaron los estudios del factor humano y sus relaciones sociales, las relaciones interpersonales, las condiciones laborales, el sentido de pertenencia y sentimientos de los trabajadores, estos estudios son considerados el primer aporte en la historia del clima organizacional.

2.2.1.1. Definiciones de clima organizacional.

El clima organizacional es definida como la atmósfera interna que se percibe en una organización que influye en el comportamiento positivo o negativo de los trabajadores, reflejadas en sus propias actividades laborales, en ese sentido, Palma (2004) menciona: “El clima organizacional determina la percepción del trabajador, ya sea positiva o negativa, provocando diferentes comportamientos que al ser evaluados, sirven para asumir estrategias de mejora del clima organizacional y optimizar los resultados a través de un equipo comprometido” (p. 39). Por otro lado, el clima organizacional debe ser adecuado para fomentar el compromiso del personal de la empresa, pues al sentirse identificados desarrollan mejor en su vida personal y laboral. En relación con esta percepción, Chiavenato (2006) menciona que el clima organizacional incluye factores estructurales, tecnológicos, políticas y reglamentos de la organización, que influyen en las actitudes de los colaboradores. Finalmente, se entiende que le comportamiento de las personas es fundamentar para el comportamiento de la organización, pues permiten aplicar estrategias para mejorar su estructura y la interacción con los trabajadores.

2.2.1.2. Características del clima organizacional.

El clima organizacional es una variable que presenta una serie de características que tienen la finalidad de adecuar las características del colaborador

a las características de la empresa, influyendo en su personalidad. Al respecto, Brunet (2014) presenta las siguientes características del clima organizacional.

- El clima está constituido por las variables situacionales propias de cada organización.
- El clima dentro de la organización puede permanecer intacto así se sumen nuevos elementos a la organización o en algunos casos puede cambiar cuando interviene un factor muy influyente.
- El clima se caracteriza por desarrollar o influir en las conductas, las aptitudes y las expectativas de las personas.
- El clima es exterior a las personas, por lo tanto, tiene la capacidad de contribuir con la naturaleza de la persona.
- El clima basa sus características en realidad externas, entonces las percepciones de las personas no siempre serán las mismas.
- El clima tiene la capacidad de influir positiva o negativamente en el comportamiento de las personas.
- El clima es determinante porque actúa directamente en el comportamiento de las personas por lo tanto tienen sus consecuencias en el comportamiento de la organización.

2.2.1.3. Importancia del clima organizacional.

La importancia del clima radica en que tiene la capacidad de influir en el comportamiento de las personas que laboran en la organización, bajo esta consideración un colaborador puede sentir que el clima es agradable o desagradable, al respecto, Brunet (2014) indica que el clima laboral refleja los valores y las creencias de cada miembro, debido a la naturaleza que transforman a su vez a los elementos

del clima. En este sentido, el clima organizacional es importante por las siguientes razones:

- El clima evalúa los factores que constituyen las fuentes de conflicto y tienden a generar actitudes negativas en los trabajadores.
- El clima identifica los elementos por los cuales se puede intervenir para construir una mejor organización.
- El clima puede determinar la continuidad con un desarrollo positivo o negativo en el desenvolvimiento de la organización.

Por otro lado, Salinas (2009) indica la importancia del clima de la organización son:

- Permite conocer las opiniones del entorno laboral y condiciones de trabajo con la finalidad de generar planes que permitan de manera enfatizada priorizar los factores negativos que se encuentren y afectan directamente al compromiso del personal.
- Permiten conocer la percepción de la persona que sostienen sobre la situación en la cual se encuentran las relaciones en la organización, así como el futuro de sus expectativas. Cuando se realizan las intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones de manera objetiva y técnicamente bien fundamentada.

2.2.1.4. Tipos de climas organizacionales.

Brunet (2014) considera dos tipos de clima organizacional, cada uno con dos sistemas, las que se explican a continuación:

A. Clima autoritario.

Los sistemas que comprende el clima autoritario dentro de las organizaciones son el explotador y el paternalista:

Sistema I. Autoritarismo explorador. En este tipo de clima los jefes directos mantienen desconfianza con sus trabajadores, por lo que sólo ellos toman decisiones en la organización. Se caracteriza por fomentar miedo a través de amenazas y castigos, con una comunicación estrictamente vertical, muy pocas recompensas y desinterés en la seguridad de los trabajadores.

Sistema II. Autoritarismo paternalista. En este tipo de clima, los jefes directos establecen una relación de confianza con sus colaboradores; en este sistema la mayoría de las decisiones las toman los jefes salvo en algunas oportunidades se consulta a los colaboradores.

B. Clima de tipo participativo.

Sistema III. Consultivo. Este sistema basa su existencia en la confianza entre los jefes directos y los trabajadores, que promueve la participación a través de la toma de decisiones en los niveles inferiores. Fomentando la comunicación descendente, atendiendo sus necesidades de prestigio y autoestima a través de las recompensas y castigos ocasionales.

Sistema IV. Participación en grupo. En este sistema se basa la total confianza entre los trabajadores y los jefes directos, que permite una comunicación descendente y horizontal, dónde pueden tomar decisiones en toda la organización. Así mismo, los trabajadores se sienten partícipes en la organización, lo que los motiva a mejorar su rendimiento para alcanzar los objetivos organizacionales y mejorar los métodos de trabajo.

2.2.1.5. Teóricas relacionadas al clima organizacional.

A. Aportes teóricos de Brunet enfocado en el clima organizacional.

Brunet (2014) explica sus aportes basados en la teoría de Likert que señala que el comportamiento de los trabajadores es influenciado por el comportamiento

administrativo y por las condiciones del lugar de trabajo. En ese sentido, considera las siguientes variables:

Variables causales. Esta variable determina el nivel de evolución que se obtiene en la empresa, estas variables son de causa y efecto, porque se quiere medir la influencia de una sobre otra. Estas variables incluyen la estructura organizacional, la toma de decisiones y todas las acciones que con realizadas por la organización. Estas variables mantienen una estructura adecuada en la organización que determina las funciones de cada puesto de trabajo con personas capacitadas que permiten un buen clima organizacional.

Variables intermediarias. Estas variables están enfocadas a las variables de carácter interno de la organización para poder analizar y tomar decisiones que lo que se necesita implementar o mejorar en la empresa, considerando la motivación, la toma de decisiones, la fluidez de la comunicación, que son comportantes fundamentales de las organizaciones.

Variables finales. Estas variables consideran la relación de las variables causales e intermediarias que están relacionadas con el logro de los resultados, tales como la productividad de la empresa, las ganancias y pérdidas, así como la eficacia de la empresa que le permite un desarrollo y un posicionamiento en el mercado.

2.2.1.6. Dimensiones del clima organizacional.

De acuerdo con las consideraciones de Brunet (2014) las dimensiones consideradas para el estudio que se identificaron como problemas son los siguientes:

A. Comunicación.

La comunicación es definida como la transmisión de información de un emisor hacia un receptor, es el medio por el cual el colaborador intenta ser escuchado. Según

el tipo de clima u organización que se tenga en la empresa la comunicación se realiza de manera fluida de forma ascendente, horizontal o descendente.

Al respecto, Salinas (2009) explica: “La comunicación se basa en las redes que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección” (p. 21).

Por otro lado, Santos (2012) menciona: “La comunicación proporciona una noción única de comunicación es, en apariencia, una tarea sencilla” (p. 11).

B. Confort.

El confort depende del ambiente dentro de cual las personas desarrollan sus actividades, así como la colaboración y el trabajo en equipo que permite desenvolverse a las personas de manera confortable y adecuada.

Al respecto, Salinas (2009) menciona: “Son los esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable” (p. 21).

Por otro lado, Solana (2011) explica: “Es una sensación compleja, que depende de factores físicos, fisiológicos, sociológicos y psicológicos, en donde el cuerpo humano se siente satisfecho y no necesita luchar con agentes nocivos e incómodos, ya que se encuentra en equilibrio con el entorno” (p. 11).

C. Identidad.

La identidad es entendida como el grado de compromiso que tiene el colaborador con la empresa, es el sentido de pertenencia del colaborador hacia la organización, asumiendo como suyos los éxitos y los problemas que tiene la empresa.

Al respecto, Salinas (2009) menciona: “La identidad es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización” (p. 21).

Por otro lado, García (2002) explica: “La identidad es considerada como un fenómeno subjetivo, de elaboración personal, que se construye simbólicamente en interacción con otros” (p.18).

D. Innovación.

La innovación va relacionada con la implementación de la creatividad, flexibilidad al cambio, procesos dinámicos y criterios para el desarrollo de una actividad, la innovación no necesariamente va de la mano con la tecnología sino con la creación y aplicación de nuevas ideas.

Al respecto, Salinas (2009) menciona: “La innovación cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y cambiar la forma de hacerlas” (p. 21).

Por otro lado, Hermoso (1992) explica: “La innovación aparece continuamente como sinónimo de progreso, desarrollo tecnológico, creación de empleo, de mejora de las condiciones de vida. Se habla de innovación en ámbitos económicos” (p. 21).

E. Toma de decisiones.

La toma de decisiones es la evaluación del conocimiento que presenta cada colaborador para tomar una decisión acertada para la resolución de un problema que afecte a las personas como a la organización.

Al respecto, Salinas (2009) menciona: “La toma de decisiones requiere de la información disponible que se tienen en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso” (p. 22).

Por otro lado, Hermoso (1992) explica:

> Parte del trabajo de quien asume un puesto de jerarquía consiste en resolver problemas y en tomar decisiones. Muchas veces las soluciones se buscan por reacción y no como prevención a los problemas. Los directivos siempre

encuentran escaso el tiempo para resolver problemas y la tendencia es buscar fórmulas salvadoras que hayan funcionado en el pasado. (p. 3)

2.2.2. Bases teóricas de la variable desempeño laboral

El desempeño laboral ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, pasando por diferentes etapas. La primera etapa que data del siglo CVI, según Bautista et al. (2020) identifica a San Ignacio de Loyola que evaluaba a los jesuitas por medio de informes, para controlar el desempeño individual. En la segunda etapa, Bautista et al. (2020) menciona que el desempeño laboral es una herramienta muy importante, útil para medir el funcionamiento de los trabajadores de acuerdo al puesto de trabajo y con los resultados, elaborar estrategias para mejorar la eficiencia de los trabajadores y para que éstos se sientan integrados en la organización. En la última etapa, Robbins y Judge (2004) asocian el desempeño laboral con la capacidad de organizar actividades de acuerdo al comportamiento de los trabajadores y en el proceso de producción, incentivándolos a guiar sus esfuerzos para cumplir los objetivos y mejorar el desempeño.

2.2.2.1. Definiciones del desempeño laboral.

El desempeño laboral se refiere al cumplimento de las funciones de manera óptima del personal, está relacionada a la realización de las tareas laborales, con eficacia y eficiencia dentro de los requerimientos de la empresa, en ese sentido. Chiavenato (2017) lo define como: “La forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados” (p. 206). En el mismo sentido, Werther y Davis (2014) explican: “Es un proceso por el cual se mide el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, se mide su contribución total a la organización, factor que determina su permanencia en la empresa” (p. 216). Mas

adelante Chiavenato (2020) menciona que el desempeño consiste en el comportamiento de cada trabajador para el logro de objetivos, siendo muy importante para la empresa. Por otro lado, el desempeño laboral se compone de diversos elementos que pueden ser observados y medidos, e inciden en el adecuado desempeño de las funciones del trabajador. Es así como Queipo y Useche (2002) consideran que el desempeño laboral se compone de características individuales como habilidades, destrezas y necesidades que se desarrollan en el lugar de trabajo y dentro de la organización.

2.2.2.2. Características del desempeño laboral.

Las características que presenta el desempeño laboral según Chiavenato (2000) son los siguientes:

- Evaluar el desempeño de manera constructiva es difícil de juzgar.
- El desempeño laboral forma parte importante de la cultura organizacional.
- La evaluación es realizada generalmente por el jefe directo a cada trabajador.
- La evaluación se caracteriza por aplicación de métodos de evaluación adecuados a cada realidad.
- La evaluación se ve influenciada por medios internos y externos de la empresa.

En otro de sus libros, Chiavenato (2017) menciona que las características que presenta el desempeño laboral son las siguientes:

- La evaluación del desempeño permite identificar al personal que necesita rotarse o perfeccionarse para desempeñar ciertas actividades.
- El desempeño laboral mediante su evaluación permite desarrollar el potencial humano a corto, mediano o largo plazo que contribuya con el logro de los objetivos.

- La evaluación del desempeño permite identificar la política de recursos humanos mediante la implementación de ascenso, crecimiento y desarrollo personal.

Werther y Davis (2014) indican que las características del desempeño laboral son las siguientes:

- La evaluación del desempeño permite desarrollar una retroalimentación con el objetivo de perfeccionar las labores del personal.
- La evaluación del desempeño permite identificar y mejorar la política de remuneraciones.
- El desempeño a veces se ve influenciado por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc., siendo estos factores importantes para el resultado de la evaluación del desempeño.

2.2.2.3. Importancia del desempeño laboral.

Los aspectos que hacen importante el desempeño laboral según Chiavenato (2000) son los siguientes:

- El desempeño laboral mediante su evaluación permite detectar las falencias que tiene para tomar las decisiones más pertinentes.
- El desempeño laboral permite desarrollar un sentimiento de logro, aumento del salario, promoción y ascenso de puesto.
- El desempeño laboral permite optimizar el potencial humano, que impulsen el desarrollo de la empresa mediante el logro de sus objetivos.

2.2.2.4. Teorías relacionadas al desempeño laboral.

Teoría del desempeño laboral según Chiavenato (2020).

Considerando los aportes de Chiavenato (2020) dentro de sus implicancias teóricas se menciona que:

> El desempeño de las personas puede y debe ser mejorado de modo gradual e incesante. Por tanto, el jefe no solo debe supervisar y evaluar el desempeño, sino sobre todo realizar el cuidado para que las personas aprendan cada vez más, se desarrollen, definan metas y objetivos desafiantes, reciban retroalimentación en tiempo real acerca de sus resultados y puedan alcanzar niveles extraordinarios de desempeño. (p. 208)

En la actualidad, vivimos en un mundo que estamos evaluados constantemente por nuestros jefes inmediatos y a veces por los pares de colaboradores, es decir, en estos tiempos evaluar a una persona es algo común y rutinario por ello se dice que la evaluación es constante y permanente.

Por otro lado, la evaluación del desempeño siempre debe ir acompañado por un aspecto importante como una retroalimentación que le permita mejorar aspectos sobre su desempeño para tomar acciones correctivas no punitivas que le permitan mejorar.

En ese sentido, Chiavenato (2020) explica:

> La evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección indispensable en la actividad administrativa, ya que representa un medio para localizar problemas de supervisión, integración, motivación, discordancias o incluso del desaprovechamiento de potencialidades de las personas. En general, la evaluación del desempeño utiliza métodos basados en cuestionarios virtuales o formularios. Lo importante es proporcionar retroalimentación sobre el desempeño de modo que la persona pueda saber exactamente cómo está siendo evaluada, conocer sus fortalezas y debilidades y continuamente planificar su progreso y desarrollo con el apoyo del jefe. (p. 206)

Según las consideraciones de este autor, evaluar el desempeño laboral permite a las empresas identificar problemas, así como identificar los puntos fuertes y deficientes del colaborador para poder asumir medidas correctivas como una capacitación para que mejore su desempeño.

En este sentido, Chiavenato (2020) menciona:

> En la medida que el trabajador cuenta con un elevado perfil de competencias, demuestra las cualidades que se requieren para desempeñar determinadas asignaciones. Las competencias básicas se observan en el trabajo cotidiano o en situaciones de prueba. Lo importante es adquirir y agregar nuevas competencias fundamentales para tener éxito en la empresa. (p. 348)

Según los aportes teóricos de Chiavenato (2020) se han identificado las siguientes dimensiones que son considerados situaciones deficientes en la realidad de la empresa donde se realiza el estudio, estos factores son:

A. aplicación de conocimientos.

El desempeño de una función que realiza el colaborador siempre está asociado a la aplicación de un conocimiento sólido que forma parte de su formación profesional o personal y que le permite desarrollar sus tareas dentro de la organización.

En ese sentido, Flores (2005) explica: “El proceso de administrar continuamente conocimiento de todo tipo para satisfacer necesidades presentes y futuras e identificar y explotar conocimientos, tanto existentes como adquiridos que permitan el desarrollo de nuevas oportunidades” (p. 7).

B. Habilidades y capacidades.

Las habilidad y capacidades son adquiridas por las personas a lo largo de su vida o de su formación profesional, asimismo, es entendido como la combinación de

conocimientos y destrezas manuales o intelectuales que le permite realizar una actividad productiva.

En ese sentido, Gómez et al. (2008) menciona: “El asociado demuestra fuertes habilidades básicas en comunicación escrita y oral, análisis, organización y resolución de problemas. Busca formación y oportunidades de trabajo para mejorar sus habilidades” (p. 262).

C. Gestión del trabajo.

La gestión del trabajo está relacionado a las habilidades que se aplican en la gestión del tiempo para el cumplimiento de las obligaciones que se solicitan en la empresa.

Al respecto, Chiavenato (2020) explica:

> Anteriormente le jefe era el encargado de la solución de problemas y del aumento en la productividad del trabajador. Hoy se espera que los trabajadores descubran por sí solos como mejorar y agilizar su trabajo. Por tanto, deben pensar creativamente, solucionar problemas, analizar situaciones, plantear preguntas y esclarecer lo que no comprendan para sugerir mejoras. (p. 348)

D. Carácter y compromiso.

Esta dimensión está relacionada con la ética, la integridad y el juicio que tienen el colaborador con el desarrollo de sus funciones.

Chiavenato (2020) argumenta:

> El compromiso tiene que ver con la libertad personal encauzada en una dirección concreta para lograr determinados resultados. Para que exista un compromiso es necesario que haya conocimiento, es decir, no podemos estar comprometidos a hacer algo si desconocemos los aspectos de ese compromiso, o sea las obligaciones que supone. (p. 3)

2.2.2.5. Evaluación del desempeño laboral.

La evaluación del desempeño consiste en dar una calificación al desempeño actual de los trabajadores respecto a las funciones que realizan, esta evaluación es muy importante para reconocer la forma de trabajo que tiene la persona y sus cualidades.

Beneficios de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2020) explica que la evaluación del desempeño tiene tres beneficiarios principales:

Beneficios para el gerente. Permite evaluar el desempeño de los trabajadores a través de un sistema de medición entrenado, sugiere opciones de mejoras y se realiza mediante una comunicación asertiva y objetiva.

Beneficios para el trabajador. Permite conocer el comportamiento y desempeño que la empresa, permite al jefe conocer el desempeño del colaborador, conoce las estrategias que aplica el jefe para mejorar su desempeño y mejora su relación actual con la empresa.

Beneficios para la empresa. Permite examinar la propia capacidad del trabajador para determinar el nivel de contribución a la empresa, permite saber si el personal necesita rotar de puesto y permite implementar una política de puestos para mejorar las relaciones entre los trabajadores.

2.2.2.6. Tipos de evaluación del desempeño.

Diversos autores, hablan de los tipos de evaluación del desempeño, en este caso explicaremos las más importantes que se aplican en las empresas.

A. Evaluación 360º

La evaluación 360º es una técnica muy valorada por muchas empresas ya que permite una evaluación amplia, que integra a todos los miembros de la organización,

ya que los datos recopilados permiten la identificación de fallas y la implementación de medidas de mejora. Al respecto, Alles (2008) explica: “Es un esquema sofisticado que permite que un empleado sea evaluado por todo su entorno: jefes, pares y colaboradores. Puede incluir otras personas como proveedores o clientes” (p. 148).

Las características de este tipo de evaluación, según Alles (2008) son:

- Las preguntas que se realizan se basan en las actividades específicas que permita al participante comprender su capacidad de cumplimiento.
- Las respuestas son anónimas, y el grupo evaluador este compuesto por un grupo de cuatro personas para determinar mejor el puntaje obtenido de su calificación.
- Se realiza una presentación básica con los perfiles y puntos asignados a cada pregunta y organizada por temas.
- Se realiza un trabajo de análisis del personal, así como la elaboración e implementación de un plan de desarrollo.

Proceso de una evaluación 360º conforme Alles (2008) son:

- Define las competencias a evaluar de acuerdo con lo que considere la organización y de acuerdo con el perfil del puesto que desempeña.
- Diseña el cuestionario de acuerdo con las competencias que se necesita.
- Elige a los participantes de la evaluación, tales como jefes, compañeros de trabajo, subordinados, clientes o proveedores.
- Ejecución de la evaluación 360º.
- Recopilar y procesar los datos obtenidos de la evaluación.
- Comunicar los resultados de la evaluación 360º.
- Informar al evaluado de los resultados finales ofreciéndole sugerencias de mejora.

B. Evaluación 180º

Este tipo de evaluación se aplica con la finalidad de mantener una mejor relación entre los trabajadores y directivos, impulsando el compromiso en la organización para el logro de objetivos. En ese sentido, Alles (2008) menciona que: “La evaluación de 180° es aquella en la cual una persona es evaluada por su jefe, sus pares y en algunos casos los clientes. Se diferencia de la evaluación de 360° en que no incluye el nivel de colaboradores” (p. 205).

El proceso de una evaluación de 180º según Alles (2008) son:

- Analizar el organigrama previamente para realizar la evaluación considerando las áreas.
- Identificar los cargos que ocupan los trabajadores y sus funciones, que permita evaluar las competencias necesarias.
- Elaborar el feedback 180 grados, para ello también se puede utilizar un software que permite un proceso más agilizado.
- Determinar un plan de desarrollo individual para potenciar el talento humano.

Las ventajas de realizar una evaluación 180° según Alles (2008) son las siguientes:

- Es una evaluación realizada por medio de un cuestionario que se puede adaptar a cada organización.
- Permite realizar un análisis continuo para mejoras en las competencias de los trabajadores evaluados a través de una capacitación.
- Genera credibilidad y se obtiene la información en tiempo real.
- Permite realizar una retroalimentación y promover el crecimiento de la organización.
- Brinda mejoras en la comunicación entre los compañeros de trabajo y directivos.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Autorrealización

La autorrealización es querer alcanzar la plena realización personal, percibida en cumplir algún objetivo personal o profesional que le permita potenciar su desarrollo de manera continua.

Carácter y compromiso

El carácter y compromiso son las actitudes que toda persona posee para mostrar responsabilidad y ética ante un deber contraído con alguna parte, con el fin de encaminar a buenos resultados.

Clima organizacional

El clima dentro de la empresa es entendido como la percepción de los miembros de una organización respecto a su entorno laboral, de acuerdo al estado del clima organizacional positivo o negativo.

Comunicación

La comunicación es el proceso mediante el cual se transfiere información de cualquier tema en particular, mediante un emisor y receptor que puede ser de jefe a subordinado o viceversa.

Condiciones laborales

Las condiciones laborales son factores externos al trabajador, desde las condiciones físicas de la empresa hasta las relaciones que se mantienen dentro de ella, formando un ambiente positivo o negativo.

Conocimiento.

El conocimiento es entendido como la acción de todo ser humano para almacenar información o hechos adquiridos a través de experiencias en el tiempo

para poder aplicarlo con mucha más capacidad intelectual y poder actuar frente a los problemas que tiene que solucionar.

Gestión del trabajo.

Gestionar el trabajo, es la forma como agilizar tu trabajo, controlando el tiempo adecuado para la realización de actividades, actuando siempre con responsabilidad y seguridad para obtener buenos resultados para ello se debe pensar con sentido estratégico y con creatividad.

Habilidades y capacidades.

Las habilidades y capacidades son consideradas destrezas que posee una persona ya sea para pensar en propuestas de mejora o solución de problemas, así como también buscar maneras para optimizar el proceso de sus actividades siendo más productivo.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de estudio.

La investigación es de tipo aplicada, puesto que tiene como finalidad basarse en información ya realizadas por la ciencia básica para solucionar problemas prácticos de la vida cotidiana o de las organizaciones en este caso de la empresa Cablemas.

Murillo (2019) al respecto menciona:

> La investigación aplicada se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. (p. 159)

El nivel de la investigación es correlacional porque se quiere determinar el nivel de relación que tienen las variables de estudio.

Al respecto, Ñaupas et al. (2018) mencionan: “Es una investigación de segundo nivel, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas, agentes e instituciones, o de los procesos naturales o sociales” (p.134).

Asimismo, esta investigación se desarrolla dentro del enfoque cuantitativo, ya que sus hipótesis de realizan aplicando cálculos estadísticos y matemáticos. Por otro lado, el enfoque cuantitativo se realiza por procesos secuenciales y rígidos inalterables que le garantizan probar las hipótesis.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) comentan que: “Los estudios cuantitativos sugieren un plan para generalizar los hallazgos y los hallazgos en los casos (muestra) a un mundo más grande (población)" (p. 7).

Diseño de investigación

La investigación se desarrolla dentro de los parámetros del diseño no experimental, puesto que, no existe una manipulación deliberada de ninguna de las variables de estudio, solo se realiza su análisis en su ámbito natural. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) comentan que: “El diseño no experimental se da cuando no se manipula las variables y los fenómenos de su entorno” (p. 149).

Finalmente, esta investigación es de corte transversal, puesto que, la recolección de datos para su análisis tanto descriptivo como inferencial se realizó una sola vez. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) explican: “El diseño transversal consiste en analizar una o más variables de estudio dentro de un grupo demográfico en un momento único” (p. 176).

3.2. Población y Muestra

Población

Respecto a la población, Ñaupas et al. (2018) menciona que es considerado como el total de personas con las mismas características que son consideradas para el estudio, estas unidades pueden ser personas, grupos, o fenómenos.

En ese sentido, la población de estudio en esta investigación es del tipo finita, conformado por los 50 colaboradores de la empresa Cablemas ubicado en el distrito de Villa El Salvador.

Muestra

Ñaupas et al. (2018) explica: “La muestra es una porción de la población que tiene las características necesarias para la investigación” (p. 334).

En la investigación no se considera una muestra porque la cantidad de unidades de análisis está al alcance de la investigadora y la teoría menciona que si la muestra es más cerca a la población mejores serán los resultados.

Al respecto, López y Fachelli (2017) explican: “En caso se tenga una población pequeña no se considera una muestra, debido que la muestra se encuentra claramente definido o limitado, por ende, no se considera una muestra” (p. 8).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

Hipótesis específicas

La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

El confort se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

La identidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

La innovación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

La toma de decisiones se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

3.4. Variables - Operacionalización

Es importante que antes de definir conceptual y operacionalmente las variables, se defina primero que es una variable, en ese sentido, una variable es entendido como una cualidad o una característica de un fenómeno que se desea medir o que es objetivo de estudio, las variables dentro de las investigaciones cuantitativas son medibles y cuantificables.

Definición conceptual del clima organizacional

Chiavenato (2017) define: “El clima en las organizaciones está conformado por todo aquel factor que influyen en la conducta de una persona dentro de la organización” (p. 264).

Definición operacional del clima organizacional

El clima organizacional, se mide en función de 5 dimensiones, 15 indicadores que permitieron construir un cuestionario de 30 ítems para medir la percepción de los colaboradores respecto al clima de la organización donde se desempeñan.

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Comunicación	- Coordinación de funciones - Fluidez de información - Calidad de información	1 al 6		Bueno [23 – 30⟩ Regular [17 - 23⟩ Malo [11 – 17⟩
Confort	- Ambiente de la empresa - Recompensa por tareas - Relaciones con los compañeros	7 al 12	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [24 – 30⟩ Regular [17 - 24⟩ Malo [7 – 17⟩
Identidad	- Compromiso - Trabajo en equipo - Compartir objetivos	13 al 18		Bueno [24 – 30⟩ Regular [16 - 24⟩ Malo [6 – 16⟩
Innovación	- Tecnología avanzada - Creatividad - Soluciones nuevas	19 al 24		Bueno [24 – 30⟩ Regular [15 - 24⟩ Malo [6 – 15⟩
Toma de Decisiones	- Análisis del problema - Aplicación del conocimiento - Análisis de consecuencias.	25 al 30		Bueno [24 – 29⟩ Regular [16 - 24⟩ Malo [6 – 16⟩

Definición conceptual del desempeño laboral

Gómez et al. (2008) mencionan: “Es la identificación, medida y gestión del rendimiento de las personas de una organización, el realizar evaluaciones con fines de desarrollo mejora el fortalecimiento de sus capacidades” (p. 259).

Definición operacional del desempeño laboral

El desempeño laboral, se mide en función de 4 dimensiones, 12 indicadores que permitieron construir un cuestionario de 28 ítems para medir el nivel de desempeño laboral desde la percepción del gerente de la empresa.

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Aplicación del conocimiento	- Aprendizaje autónomo - Estilo de pensamiento - Capacitaciones constantes	1 al 7		Bueno [27 – 31⟩ Regular [19 - 27⟩ Malo [13 – 19⟩
Habilidades y capacidades	- Iniciativa en las soluciones - Motivación al compañero - Resolución de problemas	8 al 14	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [26 – 33⟩ Regular [19 - 26⟩ Malo [7 – 19⟩
Gestión del trabajo	- Organización del trabajo - Trabajo en equipo - Búsqueda de resultados	15 al 21		Bueno [30 – 35⟩ Regular [21 - 30⟩ Malo [7 – 21⟩
Compromiso del trabajo	- Involucramiento con los objetivos - Identificación con la empresa - Compromiso laboral	22 al 28		Bueno [29 – 33⟩ Regular [22 - 29⟩ Malo [11 – 22⟩

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

La investigación se desarrolla con los criterios del método hipotético deductivo, puesto que se parte de una problemática total y se comprueba mediante hipótesis.

En ese sentido, Bernal (2014) mencionan: “Este método consiste en la observación del fenómeno, creación de una hipótesis, deducción de consecuencias más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos” (p. 85).

Técnica

La técnica que se aplicó en la investigacion es la encuesta; que permitió recoger los datos de las unidades de análisis para hacer la medición de las variables clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

Baena (2017) respecto a la encuesta explican: “Es la aplicación del cuestionario a un grupo representativo que estamos estudiando” (p. 82).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

El instrumento aplicado en la investigación es el cuestionario, realizado para medir de forma independiente las dos variables para analizar su nivel de asociación mediante la estadística inferencial. Estos cuestionarios a su vez presentan validez y confiabilidad que garantice la idoneidad de los resultados obtenidos. Respecto a la validez, Ñaupas et al. (2018) explican: “Es la eficacia de un instrumento para representar, describir o pronosticar el atributo que le interesa al examinador” (p. 276) y respecto a la confiabilidad, Ñaupas et al. (2018) explican: “Un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación a diferentes personas, que tienen el mismo grado de instrucción” (p. 277).

Instrumento I. Cuestionario de clima organizacional

El cuestionario de clima organizacional sirve para medir las cinco dimensiones de la variable las cuales son comunicación, confort, identidad, innovación y toma de

decisiones que permitieron medir la percepción de los colaboradores respecto al clima que se vive en la empresa Cablemas. Asimismo, la escala de respuestas fue la escala tipo Likert con 5 opciones de respuesta, siendo la puntuación máxima 150.

Tabla 3

Ficha técnica del cuestionario del clima organizacional

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de clima organizacional
Autor	Yovanna Janet Ramos Melgarejo
Objetivo	Evaluar objetivamente el clima organizacional en la empresa Cablemas, Villa El Salvador, desde la percepción de los colaboradores.
Ámbito de aplicación	Empresa Cablemas, Villa El Salvador
Informadores	Colaboradores de la empresa Cablemas.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	15 minutos aproximadamente
Finalidad	Identificar el nivel del clima organizacional de la empresa Cablemas, Villa El Salvador.
Puntajes	Puntuaciones en la medida de bueno, regular y malo, considerando como punto de corte el 75% de la desviación estándar para cada una de las dimensiones
Material	Formulario Google

Instrumento II. Cuestionario de desempeño laboral

El cuestionario de desempeño laboral sirve para medir las cuatro dimensiones de la variable las cuales son aplicación de conocimientos, habilidad y capacidades, gestión del trabajo y compromiso con el trabajo que permitieron medir el desempeño que viene realizando desde la percepción del gerente de la empresa Cablemas. Asimismo, la escala de respuestas fue la escala Likert con 5 opciones de respuesta, siendo la puntuación máxima 140.

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario de desempeño laboral

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de desempeño laboral
Autor	Yovanna Janet Ramos Melgarejo
Objetivo	Evaluar objetivamente el desempeño laboral en la empresa Cablemas, Villa El Salvador, desde la percepción del gerente.
Ámbito de aplicación	Empresa Cablemas, Villa El Salvador
Informadores	Colaboradores de la empresa Cablemas.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	15 minutos aproximadamente
Finalidad	Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador.
Puntajes	Puntuaciones en la medida de bueno, regular y malo, considerando como punto de corte el 75% de la desviación estándar para cada una de las dimensiones
Material	Formulario Google

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

En primer término, se realizó la base de datos con los puntajes obtenidos en la aplicación de los cuestionarios, dicha base de datos se realizó en el programa estadístico SPSS versión 26 y en el software estadístico Excel.

Luego se realizó el análisis de confiabilidad con la totalidad de puntajes de las variables clima organizacional y desempeño laboral, que permita tener su análisis de consistencia interna, dicha prueba se realizó mediante el coeficiente alfa de Cronbach y con la escala de Ñaupas et al. (2018), donde se están considerando los siguientes puntajes.

Tabla 5

Escala de alfa de Cronbach

Rangos	Grado
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Nota: Ñaupas, et al., 2018, p. 139.

Posteriormente, se realizó el análisis descriptivo de las variables y dimensiones expresados en porcentajes y representados en barras y tablas. Asimismo, se realizó la tabla de contingencia de las variables de estudio, para tener una respuesta tentativa a la correlación entre las variables.

Luego se realizó la prueba de normalidad para lograr conocer si los datos presentan o difieren de una distribución de contraste normal. Al contar con una muestra de 50 colaboradores, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, evidenciándose que los puntajes de la variable desempeño laboral no presenta una distribución de contraste normal.

Finalmente, el análisis estadístico inferencial se realizó mediante la aplicación de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman al tener un coeficiente no significativo (sig. < 0.05). Finalmente, se analizó e interpretó los resultados, para realizar discusiones, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de clima organizacional

El cuestionario de clima organizacional presenta una validez de contenido mediante el criterio de jueces expertos en el tema relacionado a la investigación, considerando expertos temáticos y metodológicos. Los resultados de los expertos son los que se detallan a continuación:

Tabla 6

Resultados de la validación del cuestionario de clima organizacional

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mag. Jorge Bonilla Ferreyra	Aplicable

Validez del instrumento del desempeño laboral

El cuestionario de desempeño laboral presenta una validez de contenido mediante el criterio de jueces que tiene una experticia importante en el tema investigado, considerando expertos temáticos y metodológicos. Los resultados de los expertos son los que se detallan a continuación:

Tabla 7

Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mag. Jorge Bonilla Ferreyra	Aplicable

Los resultados de validez de los cuestionarios de clima organizacional y desempeño laboral evidencian que ambos cuestionarios presentan ítems que permiten medir el constructo desde la percepción de los colaboradores para el clima organización y desde el gerente para el desempeño laboral.

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de clima organizacional.

El análisis de consistencia interna del cuestionario de clima organizacional se realizó mediante los datos obtenidos de una prueba piloto y luego realizados mediante el estadístico alfa de Cronbach, puesto que la escala del cuestionario es politómica o de alternativas múltiples.

Tabla 8

Fiabilidad del instrumento del clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	30

Los resultados evidenciados en la tabla 8, realizados mediante el alfa de Cronbach indica que el nivel de consistencia interna del cuestionario de clima organizacional es excelente (alfa = 0.963) teniendo las pruebas suficientes para recoger los datos de la muestra.

Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral.

El análisis de consistencia interna del cuestionario de desempeño laboral se realizó mediante el analisis de los puntajes de la prueba piloto mediante el estadístico alfa de Cronbach, puesto que la escala del cuestionario es de varias alternativas.

Tabla 9

Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	28

Los resultados evidenciados en la tabla 9, realizados mediante el alfa de Cronbach indica que el nivel de consistencia interna del cuestionario de desempeño laboral es excelente (alfa = 0.940) siendo suficiente para el recoger datos.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable clima organizacional

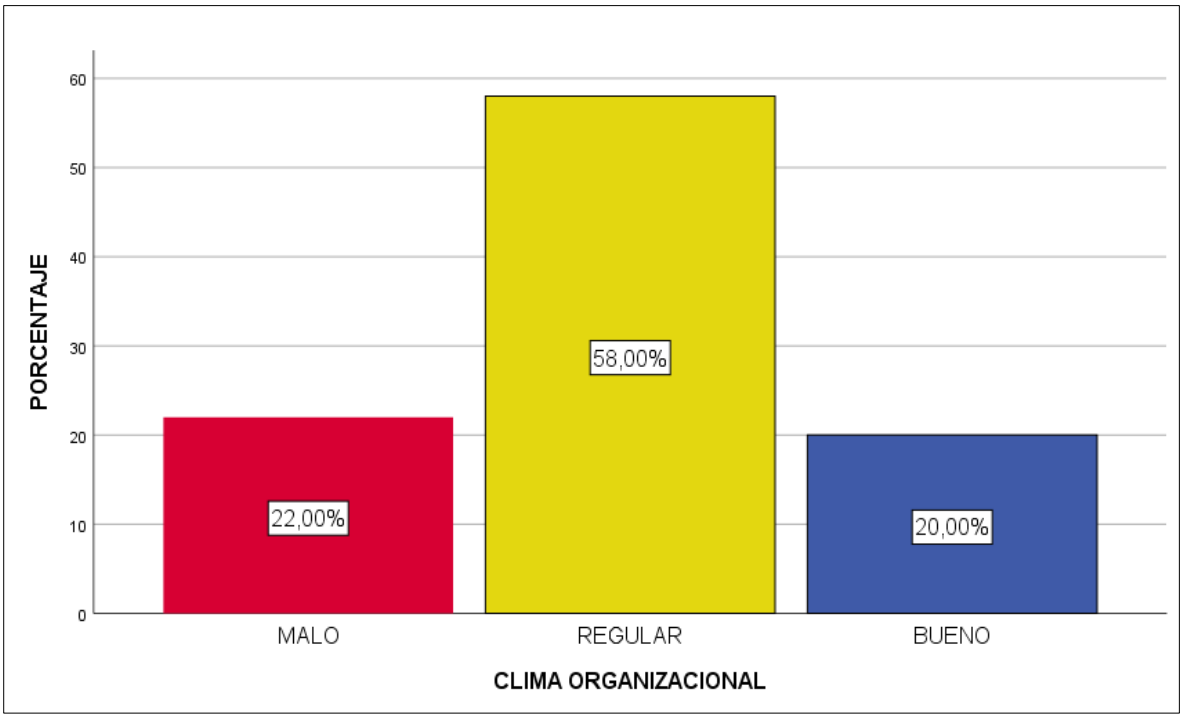
Tabla 10

Análisis descriptivo de la variable clima organizacional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	11	22,0
Regular	29	58,0
Bueno	10	20,0
Total	50	100,0

Figura 1

Análisis porcentual de la variable clima organizacional



En la tabla 10 y figura 1 se observa que 29 colaboradores que representan el 58% consideran que el clima laboral en la empresa es regular, 11 colaboradores que representan el 22% consideran que en la empresa existe un mal clima laboral y 10 colaboradores que representan el 20% consideran que en la empresa existe un clima laboral bueno. Esto evidencia que el clima laboral que perciben los colaboradores de la empresa no es la adecuada para el desarrollo de sus funciones.

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

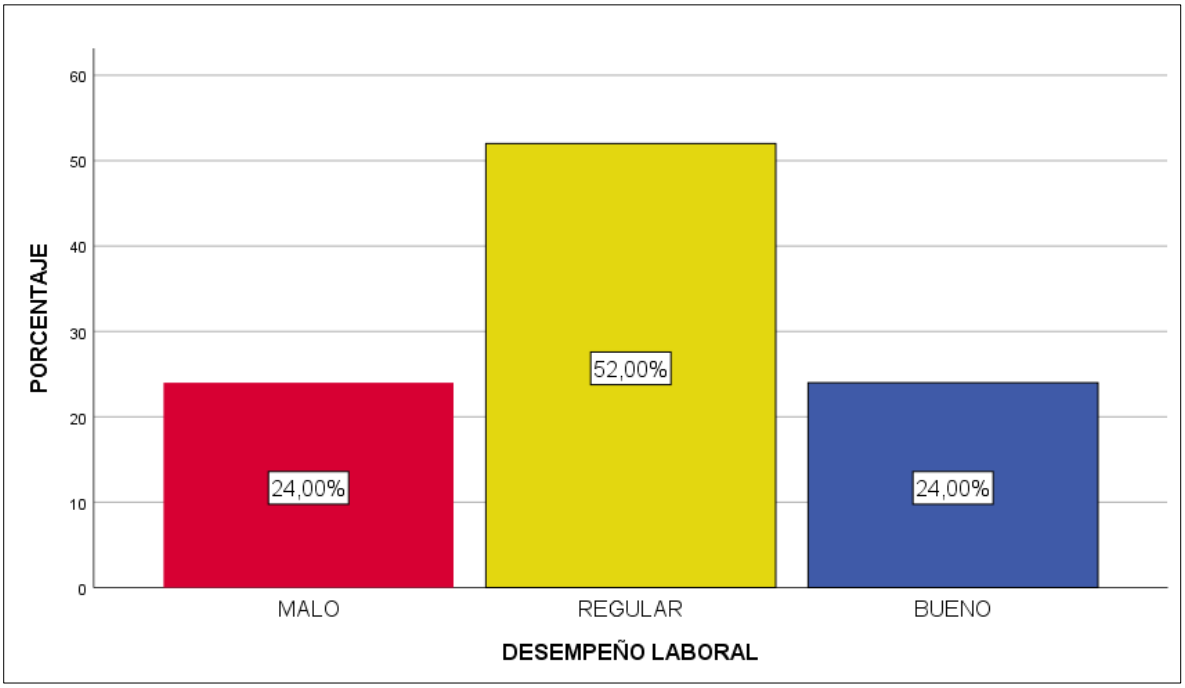
Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	24,0
Regular	26	52,0
Bueno	12	24,0
Total	50	100,0

Figura 2

Análisis porcentual de la variable desempeño laboral



En la tabla 11 y figura 2 se observa que 26 colaboradores que representan el 52% presentan un desempeño laboral regular, 12 colaboradores que representan el 24% presentan un desempeño laboral malo y 12 encuestados que representan el 24% presentan un desempeño laboral bueno. Esto evidencia que el desempeño laboral de los colaboradores no es el óptimo considerando que el ambiente en el cual se desenvuelven no reúne las condiciones necesarias para el desarrollo de sus actividades.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de clima organizacional

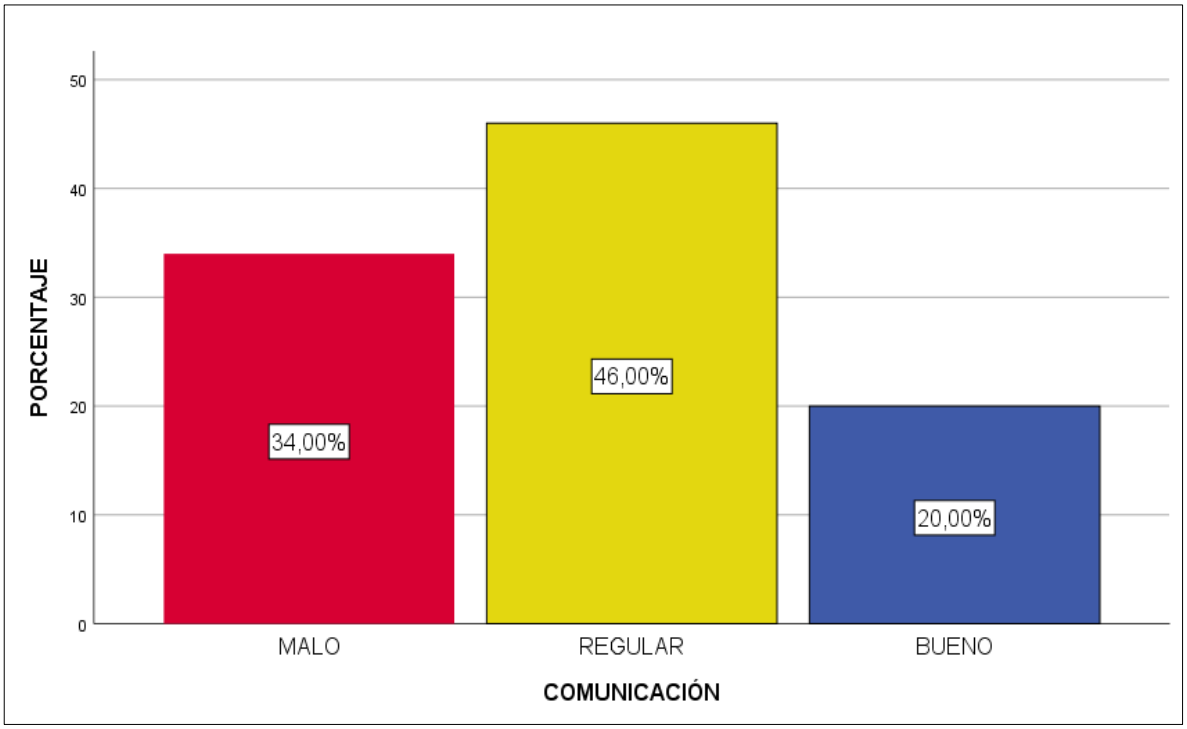
Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión comunicación

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	17	34,0
Regular	23	46,0
Bueno	10	20,0
Total	50	100,0

Figura 3

Análisis porcentual de la dimensión comunicación



En la tabla 12 y figura 3 se observa que 23 colaboradores que representan el 46% consideran que la comunicación en la empresa es regular, 17 colaboradores que representan el 34% consideran que la comunicación en la empresa es mala y 10 colaboradores que representan el 20% que la comunicación en la empresa es buena. Esto evidencia que la comunicación que se desarrolla en las empresas es unilateral, generalmente las decisiones no son consultadas con los colaboradores.

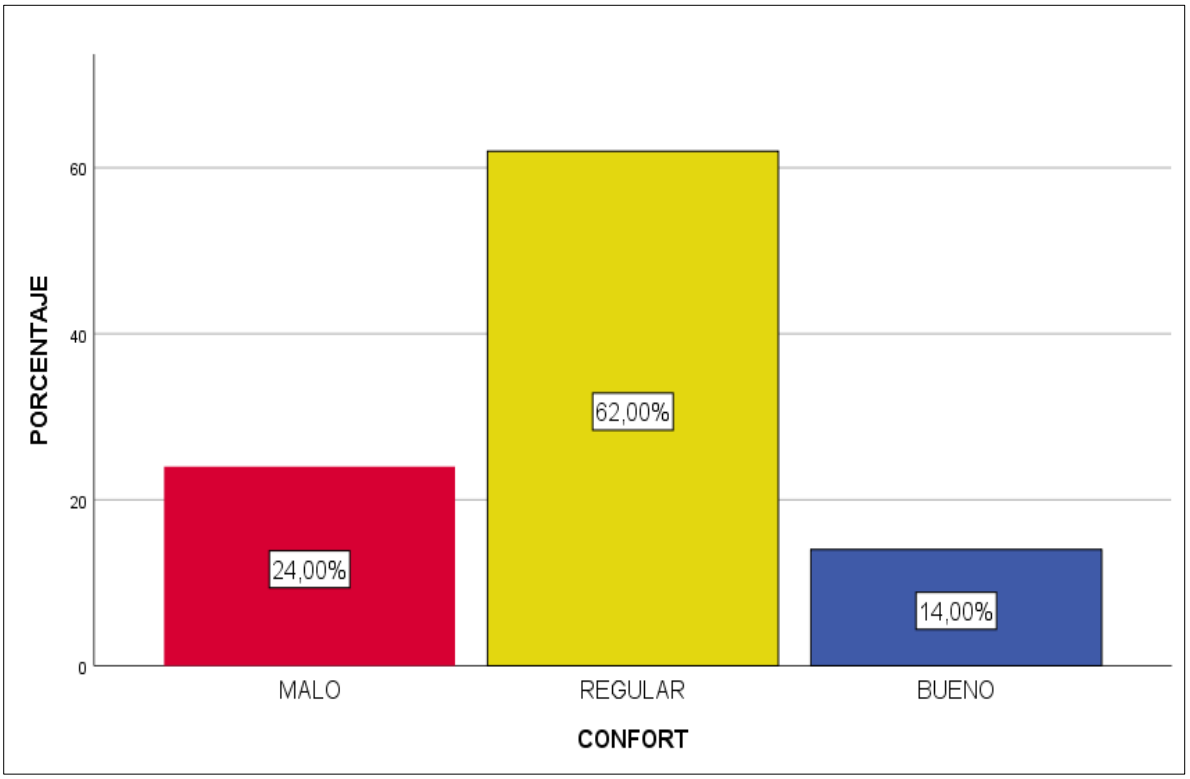
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión confort

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	24,0
Regular	31	62,0
Bueno	7	14,0
Total	50	100,0

Figura 4

Análisis porcentual de la dimensión confort



En la tabla 13 y figura 4 se observa que 31 colaboradores que representan el 62% consideran que el confort en la empresa es regular, 12 colaboradores que representan el 24% consideran que el confort en la empresa es malo y 7 colaboradores que representan el 14% que el confort en la empresa es bueno. Esto evidencia que las condiciones de comodidad tanto físicas como psicológicas no son las adecuadas evidenciándose un clima neutral o a veces negativo que afecta seriamente el desarrollo de las funciones de las respectivas áreas.

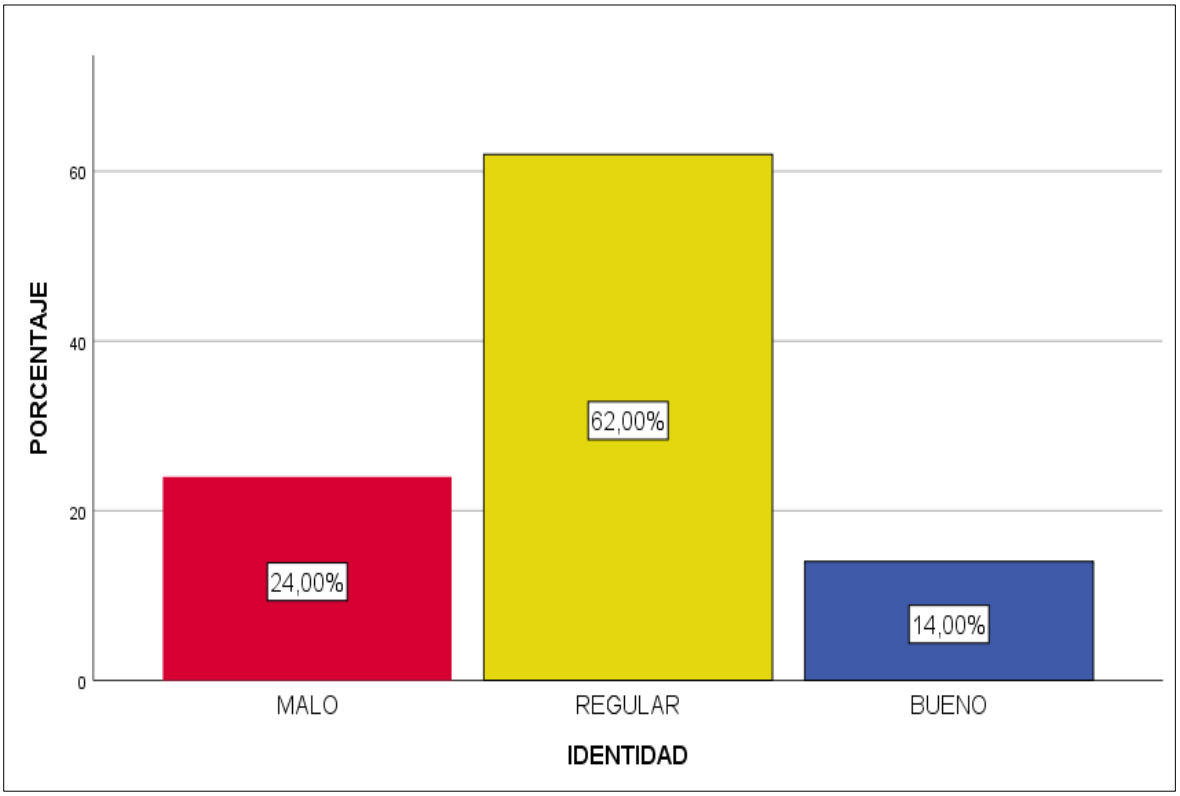
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión identidad

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	24,0
Regular	31	62,0
Bueno	7	14,0
Total	50	100,0

Figura 5

Análisis porcentual de la dimensión identidad



En la tabla 14 y figura 5 se observa que 31 colaboradores que representan el 62% consideran que la identidad con la empresa es regular, 12 colaboradores que representan el 24% consideran que la identidad con la empresa es mala y 7 colaboradores que representan el 14% que la identidad con la empresa es buena. Esto evidencia que la identidad de los colaboradores con la empresa no es la adecuada razón por la cual no aportan lo necesario para generar un buen clima laboral, pues no se sienten comprometidos ni identificados con la empresa.

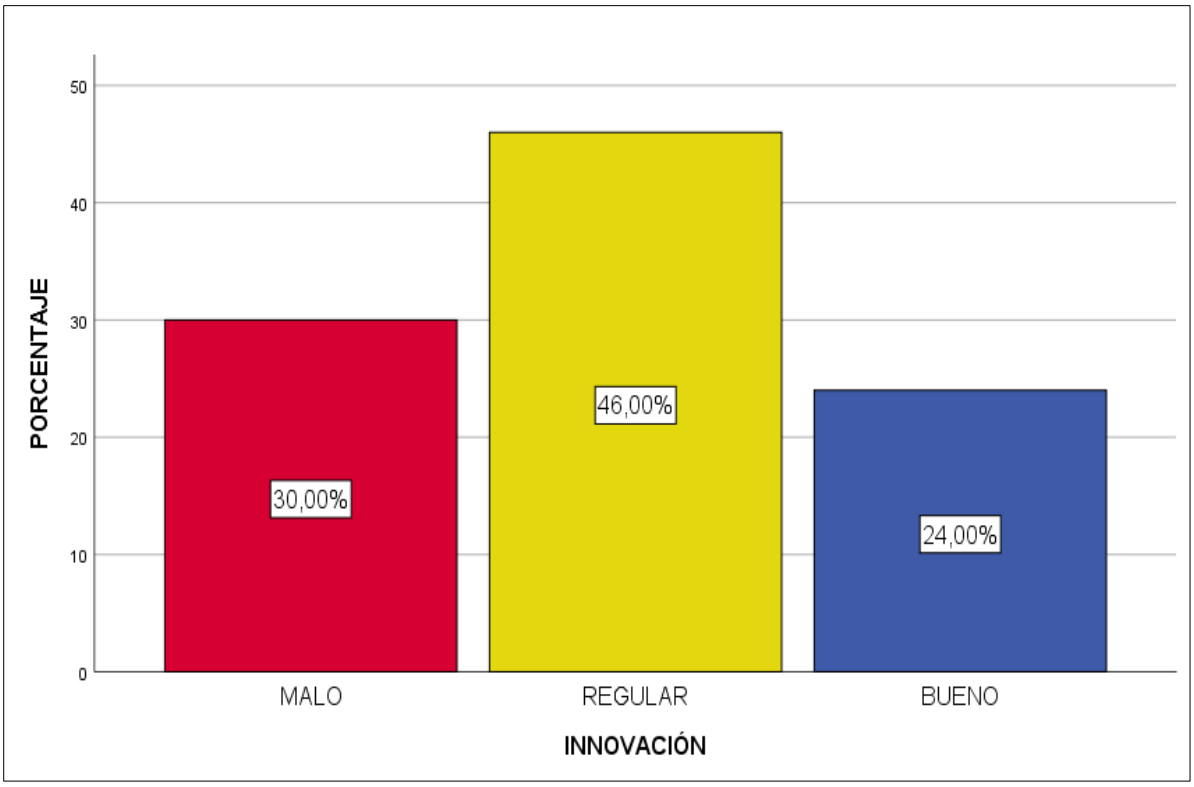
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión innovación

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	15	30,0
Regular	23	46,0
Bueno	12	24,0
Total	50	100,0

Figura 6

Análisis porcentual de la dimensión innovación



En la tabla 15 y figura 6 se observa que 23 colaboradores que representan el 46% consideran que la innovación en la empresa es regular, 15 colaboradores que representan el 30% consideran que la innovación en la empresa es mala y 12 colaboradores que representan el 24% que la innovación en la empresa es buena. Esto evidencia que la empresa no tiene una política de fomento de innovación tanto tecnológica ni como crear situaciones de integración con los colaboradores que le permiten generar ideas innovadoras en beneficio de la empresa.

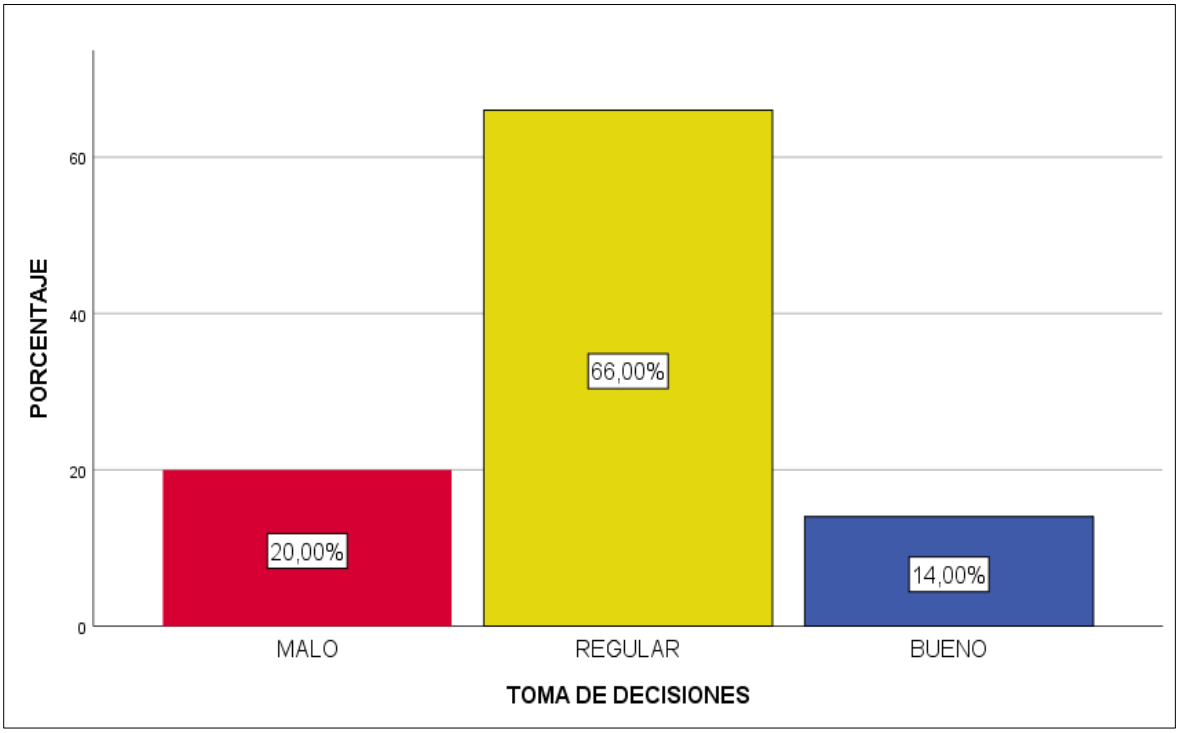
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión toma de decisiones

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	10	20,0
Regular	33	66,0
Bueno	7	14,0
Total	50	100,0

Figura 7

Análisis porcentual de la dimensión toma de decisiones



En la tabla 16 y figura 7 se observa que 33 colaboradores que representan el 66% consideran que la toma de decisiones en la empresa es regular, 10 colaboradores que representan el 20% consideran que la toma de decisiones en la empresa es mala y 7 colaboradores que representan el 24% que la toma de decisiones en la empresa es buena. Esto evidencia que la toma de decisiones no es la adecuada, porque no se hace un buen análisis situacional de los problemas que afectan a la empresa, esta toma de decisiones inoportunas a veces afecta al desempeño del colaborador.

Resultados descriptivos de las dimensiones de desempeño laboral

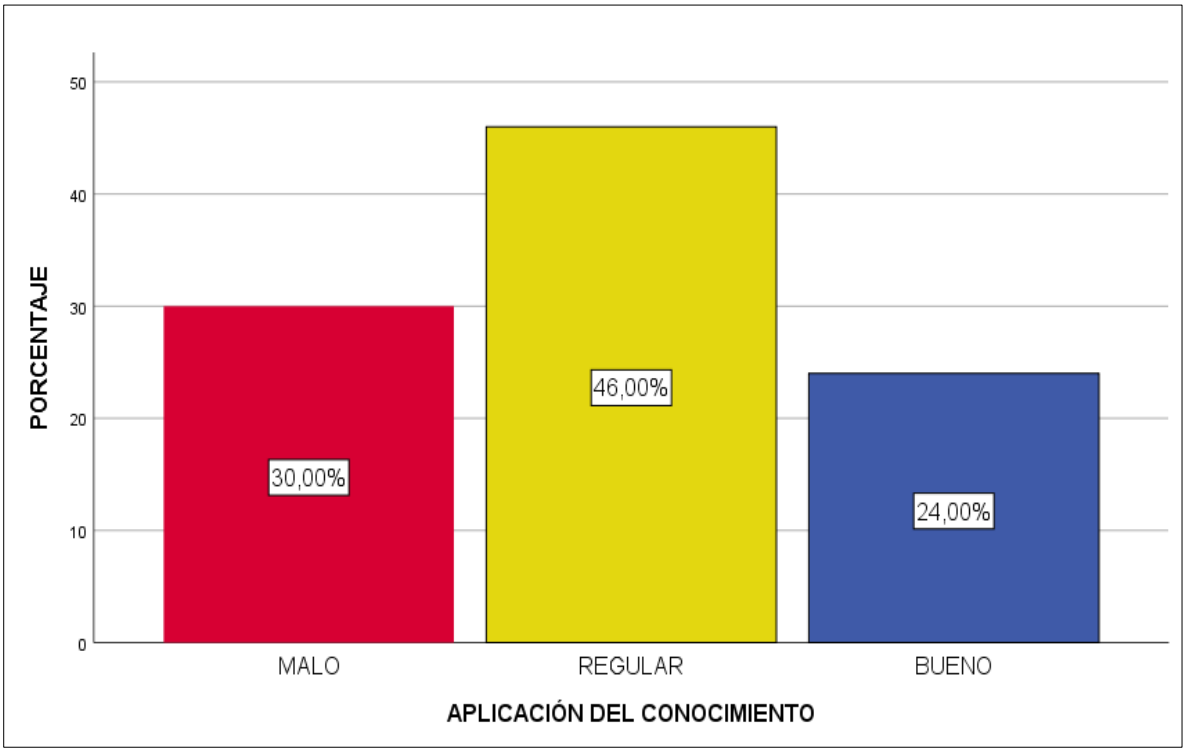
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión aplicación del conocimiento

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	15	30,0
Regular	23	46,0
Bueno	12	24,0
Total	50	100,0

Figura 8

Análisis porcentual de la dimensión aplicación del conocimiento



En la tabla 17 y figura 8 se observa que 23 colaboradores que representan el 46% aplican sus conocimientos de forma regular, 15 colaboradores que representan el 30% aplican sus conocimientos de forma mala y 12 encuestados que representan el 24% aplican sus conocimientos de forma buena. Esto evidencia que los colaboradores no aplican todos sus conocimientos en su totalidad porque las condiciones de la empresa no son las adecuadas para dicha aplicación.

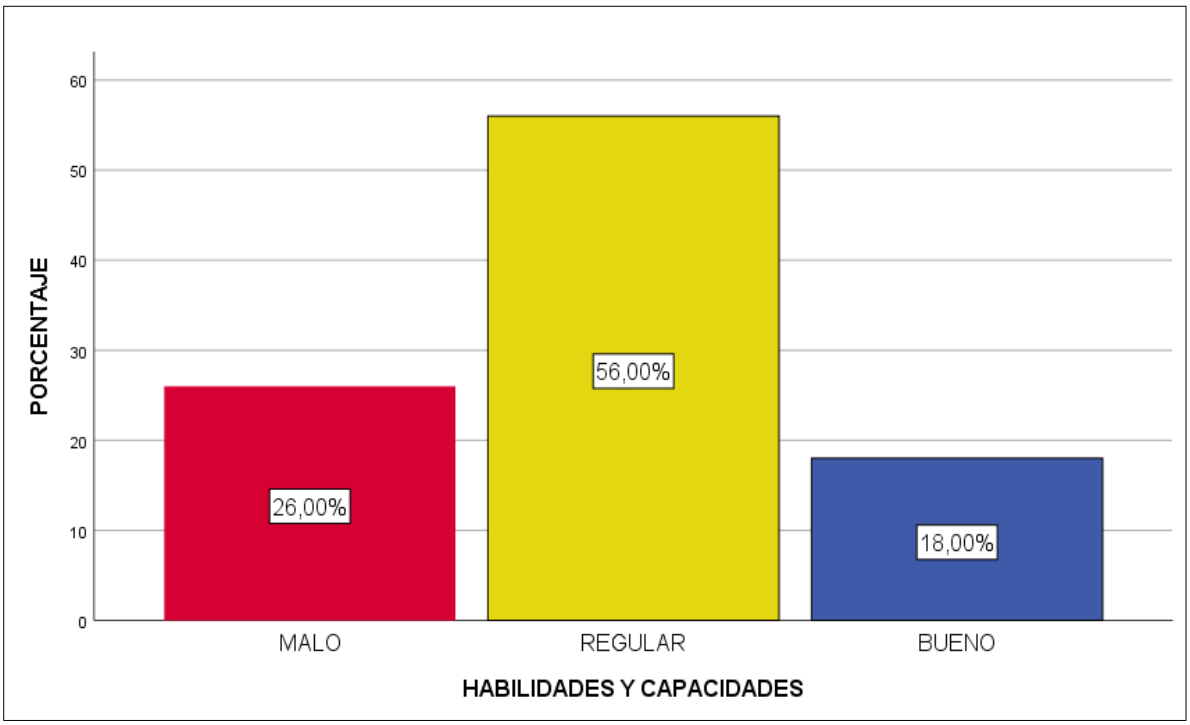
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión habilidades y capacidades

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	13	26,0
Regular	28	56,0
Bueno	9	18,0
Total	50	100,0

Figura 9

Análisis porcentual de la dimensión habilidades y capacidades



En la tabla 18 y figura 9 se observa que 28 colaboradores que representan el 56% aplican sus habilidades y capacidades de forma regular, 13 colaboradores que representan el 26% aplican sus habilidades y capacidades de forma mala y 9 encuestados que representan el 18% aplican sus habilidades y capacidades de forma buena. Esto evidencia que la aplicación de sus habilidades y capacidades no se desarrollan adecuadamente puesto que la empresa no tiene una política de capacitación permanente a su personal que le permita tener colaboradores capacitados y que estén a la vanguardia de la tecnología.

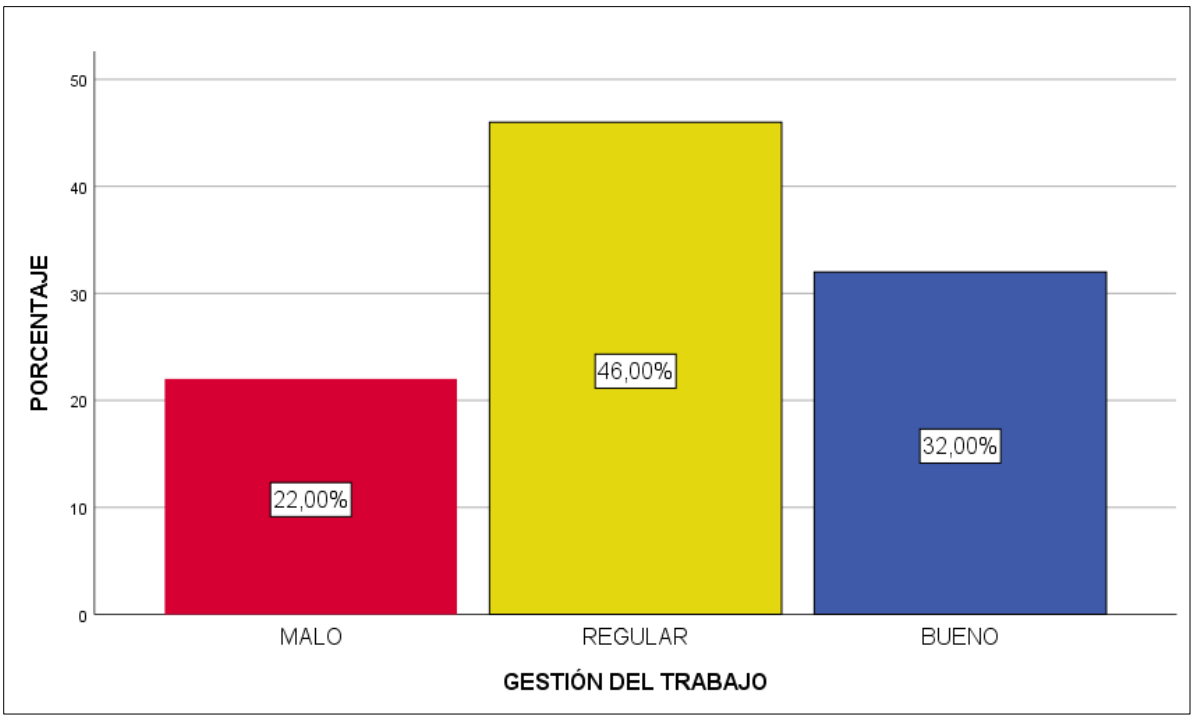
Tabla 19

Análisis descriptivo de la dimensión gestión del trabajo

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	11	22,0
Regular	23	46,0
Bueno	16	32,0
Total	50	100,0

Figura 10

Análisis porcentual de la dimensión gestión del trabajo



En la tabla 19 y figura 10 se observa que 23 colaboradores que representan el 46% gestionan su trabajo de forma regular, 16 colaboradores que representan el 32% gestionan su trabajo de forma buena y 11 encuestados que representan el 22% gestionan su trabajo de forma buena. Esto evidencia que la planificación que realizan los colaboradores para el cumplimiento de las metas de su área como de la empresa no son las adecuadas por factores relacionadas a la disposición de materiales que tiene la empresa para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

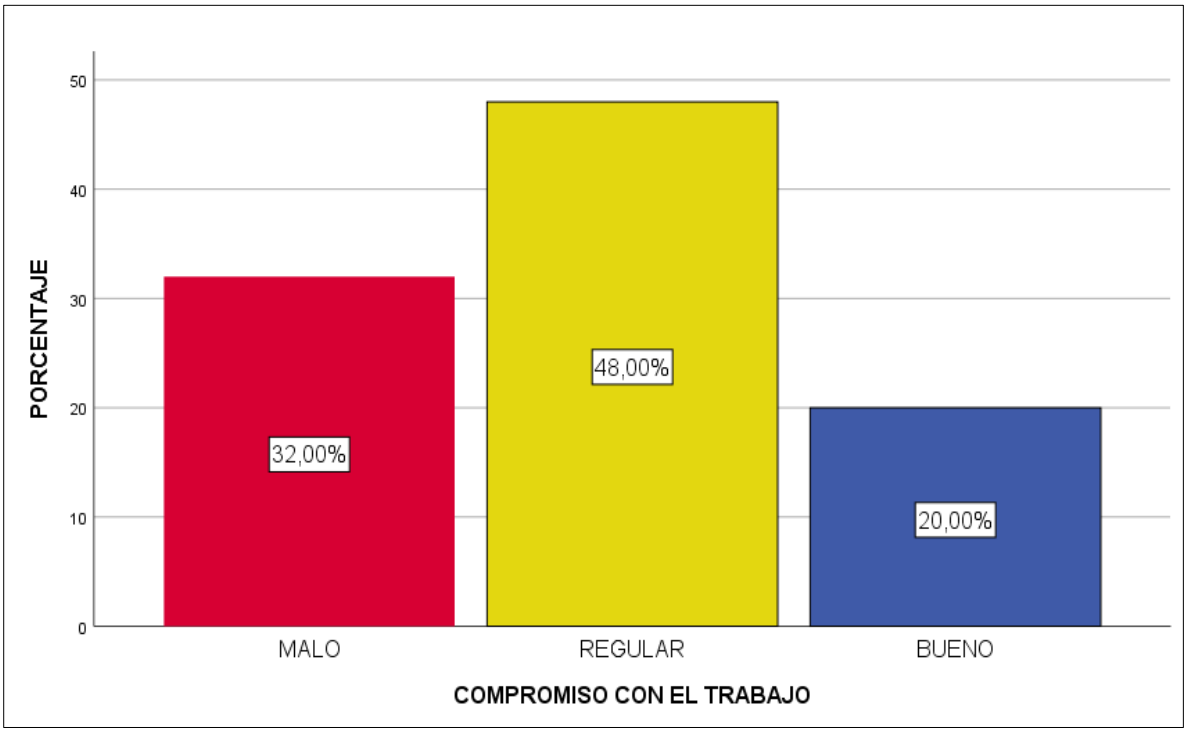
Tabla 20

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso con el trabajo

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	16	32,0
Regular	24	48,0
Bueno	10	20,0
Total	50	100,0

Figura 11

Análisis porcentual de la dimensión compromiso con el trabajo



En la tabla 20 y figura 11 se observa que 24 colaboradores que representan el 48% se comprometen con su trabajo de forma regular, 16 colaboradores que representan el 32% se comprometen con su trabajo de forma mala y 10 encuestados que representan el 20% se comprometen con su trabajo de forma buena. Esto evidencia que los colaboradores no se encuentran comprometidos con los objetivos de la empresa, se entiende que éstos no asumen los objetivos de la empresa como suyos, puesto que no hay actividades que integren a la empresa y colaborador.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

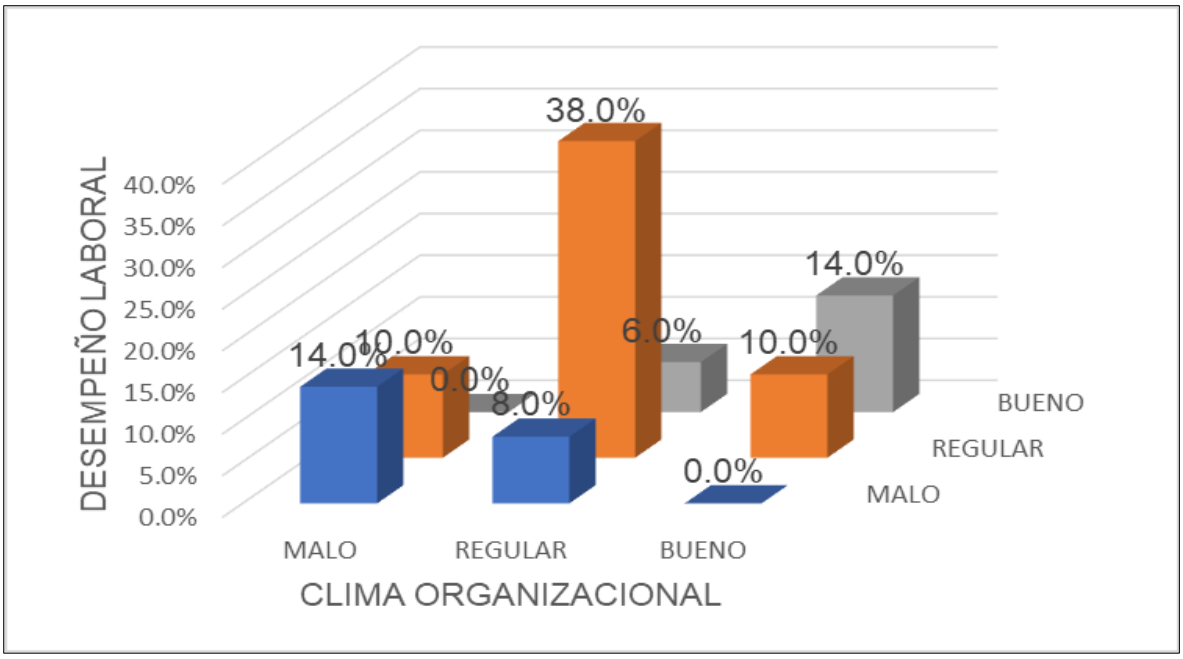
Tabla 21

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral

Clima organizacional	Desempeño laboral						Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	7	14.0%	4	8.0%	0	0.0%	11	22.0%
Regular	5	10.0%	19	38.0%	5	10.0%	29	58.0%
Bueno	0	0.0%	3	6.0%	7	14.0%	10	20.0%
Total	12	24.0%	26	52.0%	12	24.0%	50	100.0%

Figura 12

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral



En la tabla 21 y la figura 12 se presenta los resultados de la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral; donde se observa que el 14% de los colaboradores encuestados consideran que existe una mala relación entre dichas variables, el 38% de los colaboradores encuestados consideran que la relación entre dichas variables es regular y el 14% de los colaboradores encuestados consideran

que la relación entre dichas variables de buena. Estos resultados permiten mencionar que existe una relación positiva y directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Cablemas de Villa El Salvador, estos resultados se podrán verificar con la prueba de hipótesis mediante la estadística inferencial.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H_o. La variable desempeño laboral presenta una distribución normal

H_a. La variable desempeño laboral difiere una distribución normal

Tabla 22

Resultados de la prueba de normalidad del desempeño laboral

		Desempeño laboral
N		50
Parámetros normales[a,b]	Media	2,00
	Desv. Desviación	,700
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,260
	Positivo	,260
	Negativo	-,260
Estadístico de prueba		,260
Sig. asintótica(bilateral)		,000[c]

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 22 se puede observar los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov, considerando que el tamaño de la muestra es 50, en ella se puede observar que la mayoría de los puntajes de la variable desempeño laboral no se aproximan a una distribución de contraste normal, considerando que el nivel de significancia es 0.00, este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna indicando que la prueba estadística a aplicar es una prueba no paramétrica, considerándose para el caso de la investigacion la prueba estadística inferencial de correlación Rho de Spearman.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contrastación de la hipótesis general

H_o. El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022

H_a. El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

Nivel de confianza 95% (α= 0.05)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_o)

Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_o)

Tabla 23

Resultado de correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral

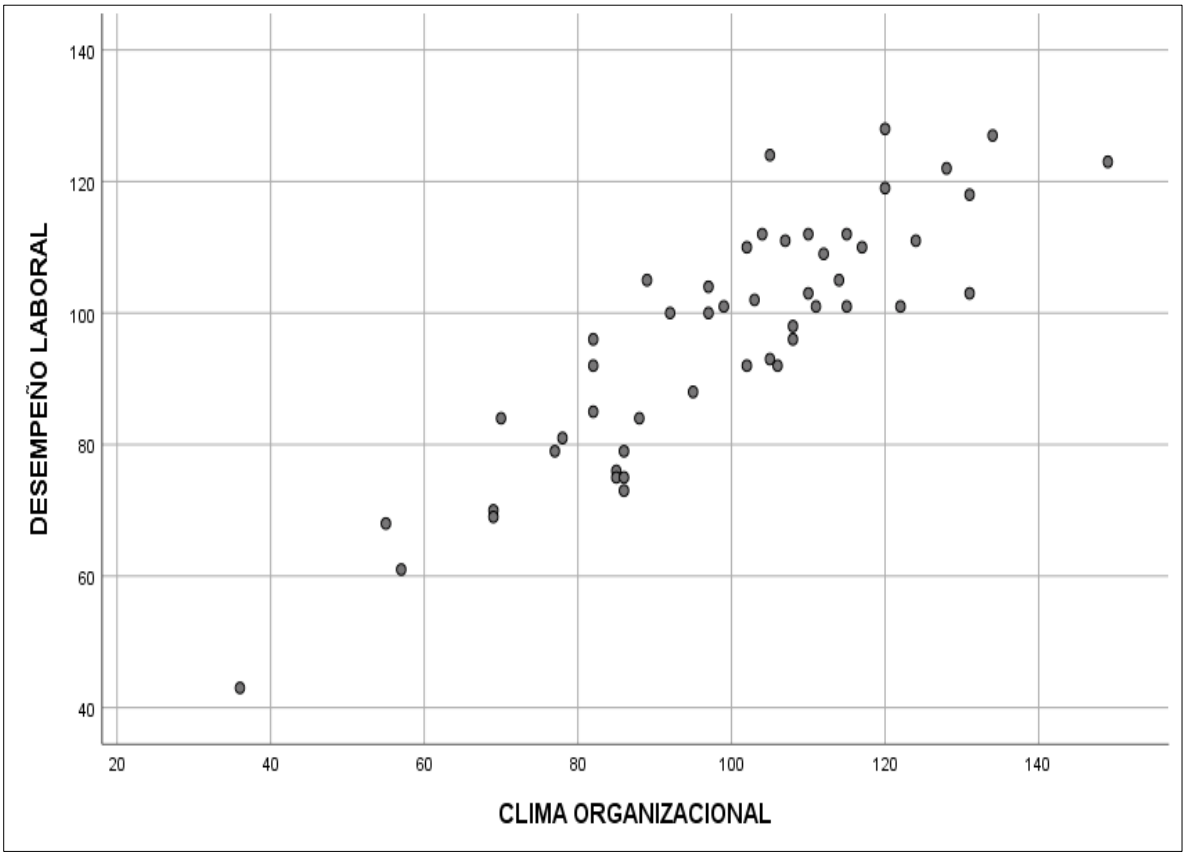
			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,842**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

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

En la tabla 23 se muestran los resultados de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en ella se indica que dichas variables se relacionan a un nivel de significancia de 0.000 permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman indica que la relación es de 0.842 pudiéndose concluir que la relación es positiva y altamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

Figura 13

Gráfico de dispersión del clima organizacional y el desempeño laboral



En la figura 13 se presenta el gráfico de dispersión entre el clima organizacional y el desempeño laboral; en ella se evidencia la existencia de una relación positiva y directa entre dichas variables de estudio. Estos resultados permiten mencionar que en la medida que mayores sean los puntajes en la variable clima organizacional mayor serán los puntajes en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

Contrastación de hipótesis especifica 1

H_o. La comunicación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

H_1. La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

Tabla 24

Resultado de correlación entre la comunicación y el desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	,703**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

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

En la tabla 24 se muestran los resultados de la relación entre la dimensión comunicación del clima organizacional y el desempeño laboral, en ella se indica que dichas variables se relacionan a un nivel de significancia de 0.000 permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman indica que la relación es de 0.703 pudiéndose concluir que la relación es positiva y altamente significativa entre la dimensión comunicación del clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

Contrastación de hipótesis especifica 2

H_o. El confort no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

H_2. El confort se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

Tabla 25

Resultado de correlación entre el confort y el desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Confort	Coeficiente de correlación	,754**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

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

En la tabla 25 se muestran los resultados de la relación entre la dimensión confort del clima organizacional y el desempeño laboral, en ella se indica que dichas variables se relacionan a un nivel de significancia de 0.000 permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman indica que la relación es de 0.754 pudiéndose concluir que la relación es positiva y altamente significativa entre la dimensión confort del clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

Contrastación de hipótesis especifica 3

H_o. La identidad no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

H_3. La identidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

Tabla 26

Resultado de correlación entre la identidad y el desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Identidad	Coeficiente de correlación	,725**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

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

En la tabla 26 se muestran los resultados de la relación entre la dimensión identidad del clima organizacional y el desempeño laboral, en ella se indica que dichas variables se relacionan a un nivel de significancia de 0.000 permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman indica que la relación es de 0.725 pudiéndose concluir que la relación es positiva y altamente significativa entre la dimensión identidad del clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Cablemas, Villa El Salvador.

Contrastación de hipótesis especifica 4

H_o. La innovación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

H_4. La innovación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

Tabla 27

Resultado de correlación entre la innovación y el desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Innovación	Coeficiente de correlación	,827**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

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

En la tabla 27 se muestran los resultados de la relación entre la dimensión innovación del clima organizacional y el desempeño laboral, en ella se indica que dichas variables se relacionan a un nivel de significancia de 0.000 permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman indica que la relación es de 0.827 pudiéndose concluir que la relación es positiva y altamente significativa entre la dimensión innovación del clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

Contrastación de hipótesis específica 5

H_o. La toma de decisiones no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

H_5. La toma de decisiones se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

Tabla 28

Resultado de correlación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,711**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

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

En la tabla 28 se muestran los resultados de la relación entre la dimensión toma de decisiones del clima organizacional y el desempeño laboral, en ella se indica que dichas variables se relacionan a un nivel de significancia de 0.000 permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman indica que la relación es de 0.711 pudiéndose concluir que la relación es positiva y altamente significativa entre la dimensión toma de decisiones del clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

CAPÍTULO V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos fueron sometidos a criterios de validez de contenido y consistencia interna, obteniendo como resultados un alto nivel de confiabilidad; respecto al cuestionario de clima organizacional se obtuvo un valor de alfa de Cronbach de 0,963; mientras que el cuestionario de desempeño laboral se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que de 0,940 mayor que el 0,75, demostrando que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables.

En la prueba de hipótesis general se observa que el clima organizacional y el desempeño laboral presentan un nivel de correlación alta, demostrado mediante un resultado no paramétrico (rho=0.842, Sig.=0.000), entendiéndose que un buen clima organizacional incide positivamente el desempeño laboral, dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Santamaría (2020) en su tesis *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa Datapro S.A.,* quien concluye que el clima organizacional y el desempeño laboral se relacionan a un nivel muy alto (r= 0.978, Sig.=0.000). Estos resultados confirman lo que indican los teóricos considerados en el estudio, pues estos afirman que, al tener un clima laboral estable, positivo, y considerando al colaborador como parte importante de la organización desarrolla aspectos positivos como la identificación, el compromiso y el sentido que pertenencia que hace que el colaborador asuma los objetivos de la empresa como suyos propios, logrando que mejore su desempeño laboral dentro de la empresa.

En la prueba de hipótesis especifica 1 se observa que la dimensión comunicación del clima organizacional y la variable desempeño laboral presentan un nivel de correlación alta, demostrado mediante un resultado no paramétrico (rho=0.703, Sig.=0.000), entendiéndose que una buena comunicación fluida y directa incide positivamente el desempeño laboral, dichos resultados se contrastan con los

resultados obtenidos por Campos (2018) en su tesis *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral en Entel, Cajamarca 2018*, quien concluye que la comunicación dentro de la empresa se relaciona a un nivel moderado con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de telefonía (r=0.581; Sig.=0.001). Estos resultados confirman lo que indican los teóricos considerados en el estudio, pues estos afirman que la comunicación es algo importante dentro de las organizaciones puesto que hacen que las informaciones importantes lleguen a sus receptores de manera adecuada y oportuna, mediante lo medios adecuados, siendo un aspecto positivo para mejorar su desempeño laboral dentro de la empresa.

En la prueba de hipótesis especifica 2 se observa que la dimensión confort del clima organizacional y la variable desempeño laboral presentan un nivel de correlación alta, demostrado mediante un resultado no paramétrico (rho=0.754 Sig.=0.000), entendiéndose que las condiciones adecuadas de confort y comodidad del colaborador incide directa y positivamente en el desempeño laboral, dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Moreno y Torres (2018) en su investigación *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de telefonía móvil Bitel – Huaraz – 2016* quienes concluyeron que mantener las condiciones de confortabilidad dentro de las instalaciones de la empresa se relaciona con el desempeño laboral mediante un r=0.937 a un nivel de significancia menor al 5%. Estos resultados confirman lo que indican los teóricos considerados en el estudio, pues estos afirman que los colaboradores deben tener las condiciones mínimas y necesarias para el desarrollo de sus funciones de la empresa, estas condiciones hacen que mejore notablemente el desempeño laboral dentro de la empresa.

En la prueba de hipótesis especifica 3 se observa que la dimensión identidad del clima organizacional y la variable desempeño laboral presentan un nivel de

correlación alta, demostrado mediante un resultado no paramétrico (rho=0.725 Sig.=0.000), entendiéndose que la identificación del colaborador con la empresa incide directa y positivamente en el desempeño laboral, dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Moreno y Torres (2018) en su investigación *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de telefonía móvil Bitel – Huaraz – 2016*, quienes concluyeron que la identificación del personal con la empresa se relaciona positiva y moderadamente con el desempeño laboral de los colaboradores (r=0.512, Sig.=0.000). Estos resultados confirman lo que indican los teóricos considerados en el estudio, pues estos afirman que un colaborador identificado con la empresa asume los logros, riesgos y objetivos como suyos propiciando que su desempeño laboral tenga un plus para desarrollarse de una manera óptima dentro de la organización.

En la prueba de hipótesis especifica 4 se observa que la dimensión innovación del clima organizacional y la variable desempeño laboral presentan un nivel de correlación alta, demostrado mediante un resultado no paramétrico (rho=0.827 Sig.=0.000), entendiéndose que la innovación tecnológica y de ideas de cambio incide directa y positivamente en el desempeño laboral, dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Barriga y Retamozo (2019) en su tesis *Influenza del clima organizacional en el desempeño laboral del área de recepción de los Hostels Backpakers de la ciudad de Arequipa - 2019*, quienes se concluye que la innovación dentro de la empresa se relaciona con el desempeño laboral a un nivel moderado (r=0.582, Sig.=0.000). Estos resultados confirman lo que indican los teóricos considerados en el estudio, pues estos afirman que una empresa de telefonía como la empresa de estudio es importante la innovación tecnológica para un mejor funcionamiento de los servicios que se brinda al publica, además estos teóricos

también confirman que la innovación son productos de la consideración de todos los agentes de la empresa, considerándose importante a los colaboradores porque estos conocen la realidad de las áreas de la empresa.

En la prueba de hipótesis especifica 5 se observa que la dimensión toma de decisiones del clima organizacional y la variable desempeño laboral presentan un nivel de correlación alta, demostrado mediante un resultado no paramétrico (rho=0.711 Sig.=0.000), entendiéndose que una toma de decisiones adecuadas y con un buen análisis considerando la opinión de todo el equipo de trabajo incide directa y positivamente en el desempeño laboral, dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Achoma (2020) en su tesis *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la empresa ladrillera Tauro S.A.C. – 2019*, quien concluye que la toma de decisiones se relaciona con el desempeño laboral mediante un Chi cuadrado de 14.520 a un nivel de significancia de 0.001. Estos resultados evidencian que la toma de decisiones oportunas y adecuadas favorecen el desempeño laboral, finalmente, los resultados de innovación en los cambios tecnológicos se relaciona en un nivel regular con el desempeño laboral, estos resultados confirman lo que indican los teóricos considerados en el estudio, pues estos afirman que para los colaboradores es importante la toma de decisiones adecuadas que beneficien al desarrollo de la empresa valorando las potencialidades de los colaboradores.

Esta investigación es importante y fue desarrollada adecuadamente, sin embargo, se encontró una línea de investigacion relacionada a otras dimensiones del clima organización con los conflictos que se recomienda estudiar para analizar la medida en que afecta el desarrollo del desempeño de los colaboradores de una organización.

5.2. Conclusiones

Primero. De acuerdo con el cumplimiento del objetivo general, se concluye que existe correlación positiva alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador, con un resultado rho=0.842 y un nivel Sig.=0.000. Este resultado se deriva de un análisis descriptivo donde se evidencia que los puntajes del clima organizacional son equivalentes a los puntajes del desempeño laboral en el nivel regular, en ese sentido, en la medida que mejore las condiciones de un buen clima dentro de la empresa mejora considerablemente el desempeño de los colaboradores.

Segundo. De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 1, se concluye que existe correlación positiva alta entre la dimensión comunicación del clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador, con un resultado rho=0.703 y un nivel Sig.=0.000. Este resultado se deriva de un análisis descriptivo donde se evidencia que los puntajes de la comunicación son equivalentes a los puntajes del desempeño laboral en el nivel regular, en ese sentido, en la medida que la empresa se preocupa porque las informaciones lleguen oportunamente a las áreas de la empresa mejora considerablemente el desempeño de los colaboradores.

Tercero. De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 2, se concluye que existe correlación positiva alta entre la dimensión confort del clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador, con un resultado rho=0.754 y un nivel Sig.=0.000. Este resultado se deriva de un análisis descriptivo donde se evidencia que los puntajes del confort son equivalentes a los puntajes del desempeño laboral en el nivel regular, en ese sentido, en la medida que la empresa se preocupa porque los colaboradores tengan las

comodidades y los implementos necesarios para realizar sus funciones mejora considerablemente el desempeño de los colaboradores.

Cuarto. De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 3, se concluye que existe correlación positiva alta entre la dimensión identidad del clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador, con un resultado rho=0.725 y un nivel Sig.=0.000. Este resultado se deriva de un análisis descriptivo donde se evidencia que los puntajes de la identidad son equivalentes a los puntajes del desempeño laboral en el nivel regular, en ese sentido, en la medida que la empresa realice acciones o implemente políticas en beneficios del colaborador como reconocimiento e incentivos mejora considerablemente el desempeño de los colaboradores.

Quinto. De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 4, se concluye que existe correlación positiva alta entre la dimensión innovación del clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador, con un resultado rho=0.827 y un nivel Sig.=0.000. Este resultado se deriva de un análisis descriptivo donde se evidencia que los puntajes de la innovación son equivalentes a los puntajes del desempeño laboral en el nivel regular, en ese sentido, en la medida que la empresa se implemente con tecnología de punta o realice actividades que involucren al personal para tener sugerencias de innovación mejora considerablemente el desempeño de los colaboradores.

Sexto. De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 5, se concluye que existe correlación positiva alta entre la dimensión toma de decisiones del clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador, con un resultado rho=0.711 y un nivel Sig.=0.000. Este resultado se deriva de un análisis descriptivo donde se evidencia que los puntajes de toma de

decisiones son equivalentes a los puntajes del desempeño laboral en el nivel regular, en ese sentido, en la medida que la empresa tome decisiones con un análisis real que involucre a todo el personal de la empresa mejora considerablemente el desempeño de los colaboradores.

5.3 Recomendaciones

Primero. De acuerdo con el cumplimento del objetivo general, se recomienda al gerente de la empresa la aplicación de un plan de acción de clima organizacional, basado en estrategias de benchmarking y reingeniería, que permitan optimizar los niveles de comunicación, implementado mejoras en las condiciones laborales, perfeccionar la supervisión y aumentar el involucramiento laboral de los colaboradores con la empresa, considerando que las variables se relacionan a un nivel alto. Las actividades propuestas para el desarrollo de esta recomendación son:

- Se convoca a los jefes y a los colaboradores para socializar el plan de mejora.
- Implementar capacitaciones para sensibilizar a los colaboradores de la empresa con los objetivos de la empresa.
- Plantear canales de comunicación adecuados y eficaces para que la información llegue de manera oportuna a las áreas y los colaboradores.
- Implementar políticas de reconocimiento de la empresa.

Segundo. En relación con el primer objetivo específico y de acuerdo con la relación entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral, se recomienda al gerente crear un grupo de mensajería instantánea llamada red comunicativa, en la cual se establezca un manejo de información sencillo y práctico, con el fin de mejorar la comunicación entre los jefes y los colaboradores que permitan que fluya la comunicación de forma más rápida, ágil y eficiente dentro de la institución. Las actividades propuestas para el desarrollo de esta recomendación son:

- Se crea la red de comunicación instantánea.
- En dicha red se debe plantear alternativas de mejora a los problemas que se evidencian.
- Promover conversatorios donde se expongan las actividades a realizar y las tareas que debe cumplir cada colaborador.

Tercero. En relación con el segundo objetivo específico y de acuerdo con la relación entre la dimensión confort y el desempeño laboral, se recomienda al gerente la organización mejorar las condiciones laborales de la empresa, como el espacio físico, salud y bienestar laboral y relaciones interpersonales. Las actividades propuestas para el desarrollo de esta recomendación son:

- Realizar un diagnóstico sobre las condiciones laborales en que se encuentran laborando los colaboradores.
- Analizar si los objetivos o metas que se piden a los colaboradores viene acompañado de los implementos necesarios para poder lograrlos.
- Realizar actividades motivacionales que involucren el compromiso de los colaboradores con la empresa.
- Establecer actividades que le permitan mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores.

Cuarto. En relación con el tercer objetivo específico y de acuerdo con la relación entre la dimensión identidad y el desempeño laboral, se recomienda al gerente de la empresa impulsar el reconocimiento por logro de metas o cumplimiento de objetivos y plantear políticas de crecimiento profesional que favorezca el compromiso de los colaboradores. Las actividades propuestas para el desarrollo de esta recomendación son:

- Se deberá realizar una encuesta para identificar las aspiraciones que tiene

cada colaborador.

- Promover reuniones con cada colaborador para conocer sus aspiraciones dentro de la empresa.
- Implementar una policía de reconocimiento y desarrollo profesional dentro de la empresa.

Quinto. En relación con el cuarto objetivo específico y de acuerdo con la relación entre la dimensión innovación y el desempeño laboral, se recomienda al gerente de la empresa realizar un diagnóstico situacional sobre la innovación tecnológica que tiene la empresa para a partir de ahí hacer las adquisiciones necesarias que le permita competir con las otras empresas de telefonía a nivel local y nacional. Las actividades propuestas para el desarrollo de esta recomendación son:

- Realizar un diagnóstico sobre las condiciones de innovaciones tecnológicas que tiene la empresa.
- Tomar las decisiones en base al analizar objetivo de las condiciones que tiene la empresa.
- Analizar nuevos mercados y que tecnología requieren estos para poder competir las otras empresas del mismo rubro de telefonía.

Sexto. En relación con el quinto objetivo específico y de acuerdo con la relación entre la dimensión toma de decisiones y el desempeño laboral, se recomienda al gerente de la empresa asumir riesgos, analizar datos, escuchar a sus colaboradores, tener siempre un plan B antes cualquier riesgo que pueda asumir la decisión que se toma. Las actividades propuestas para el desarrollo de esta recomendación son:

- Capacitar a los colaboradores y al gerente sobre la posibilidad de perder el miedo a asumir nuevos riesgos o nuevas responsabilidades.
- Analizar los datos de todos los escenarios posibles antes de tomar las

decisiones.

- Escuchar la opinión de los colaboradores puesto que son el personal técnico expertos en temas de telefonías.
- Manejar siempre otras alternativas que le permitan subsanar la decisión tomada en caso sufra algún contratiempo.

REFERENCIAS

Achoma, M. (2020). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la empresa ladrillera Tauro S.A.C. – 2019* [Tesis de maestría, Universidad San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA. http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11417

Alles, M. (2008). *Las 50 herramientas de recursos humanos*. Granica.

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Patria.

Barriga, C. y Retamozo, S. (2019). *Influenza del clima organizacional en el desempeño laboral del área de recepción de los Hostels Backpakers de la ciudad de Arequipa, 2019* [Tesis de pregrado, San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA. http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9793

Bautista, R., Cienfuegos, R., Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista científica Valor agregado, 7*(1), 109 – 121. https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417

Bernal, C. (2014). *Metodología de investigación científica* (3ª ed.). Pearson.

Brunet, L (2014) *El clima de trabajo en las organizaciones*. Morata.

Campos, O. (2018) en su tesis *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral en Entel, Cajamarca 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana del Norte]. Repositorio Institucional UPN. https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14496

Chiavenato, I. (2000) *Comportamiento organizacional* (2ª ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (10ª ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2020). *La gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (5ª ed.). McGraw-Hill.

El Comercio (2021, 18 de junio). El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta. *El comercio*. https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/

Flores, L. (2005). *El desempeño laboral como factor de desarrollo de las organizaciones*. Pirámide.

García, M. (2002) *La productividad desde una perspectiva humana*. Capitales intangibles.

Gestión (2021, 22 de julio). Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales. *Gestión*. https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/

Gómez. M., Galeano, C., y Jaramillo, D. (2008). El estado del arte, una metodología de investigación. *Revista de ciencias sociales*, 6(2), 423-442. https://www.redalyc.org/pdf/4978/497856275012.pdf

Great Place to Work (2021, enero). *Los mejores lugares para trabajar del mundo 2021*. Great Place to work. https://lists.greatplacetowork.net/es/los-mejores-lugares-para-trabajar-del-mundo/2021

Hermoso, A. (1992) *Innovación y toma de decisiones*. Media.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigacion: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Hernández, S. (1994). Introducción a la administración: teoría general administrativa origen, evolución y vanguardia. McGraw-Hill.

La República (2022, 24 de enero). Las empresas que operan en el mercado local y entraron al top employers 2022. *La República*. https://www.larepublica.co/empresas/las-empresas-que-operan-en-el-mercado-local-y-entraron-al-top-employers-2022-3290292

López, A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional UPS. https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19811

López, R. y Fachelli. S. (2017). *Metodología de la investigación social*. Universidad Autónoma de Barcelona.

Lorrén (2018). *Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Inproconsa S.A.C. en el primer semestre 2017* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. https://repositorio.usil.edu.pe/items/bb83d663-b719-4110-a9d4-905ffa9baae6

Moreno, J. y Torres, C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de telefonía móvil Bitel – Huaraz – 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio Institucional Unasam. http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3399

Murillo, G. (2019). *Una mirada a la investigacion educativa*. Granica.

Noboa, J., Barrera, G. y Torres, D. (2018). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista científica Ecociencia*, *6*(1), 27 – 54. https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/issue/view/15

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.

Organización Internacional de Trabajo (2022). *Panorama laboral 2021 para américa Latina y El Caribe*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_836196.pdf

Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral*. Universidad Ricardo Palma.

Queipo, B. y Useche, M. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de ciencias sociales*, *3*(3), 486-496. https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf

Randstad (2020, julio). *Clima laboral en tiempos de coronavirus*. Randstad. https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/clima-laboral-en-tiempos-de-coronavirus_494/

Rivera, R. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22718

Robbins, S. y Judge, T. (2004,). *Comportamiento organizacional* (13ª ed.). Pearson.

RPP (2021, 18 de febrero). Empleo: Cinco de cada 10 trabajadores han experimentado un cambio negativo en su situación laboral. *Radio Programas del Perú*. https://rpp.pe/economia/economia/alrededor-de-cinco-de-cada-10-trabajadores-han-experimentado-un-cambio-negativo-en-su-situacion-laboral-noticia-1321665

Salinas, M. (2009) *Metodología del clima organizacional*. San Marcos.

Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa Datapro S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB. https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204

Santos, L. (2012). *El clima laboral de las organizaciones*. Diaz de Santos.

Siesquén, K. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Promartex E.I.R.L., distrito de San Juan de Lurigancho, año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UASB. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19744

Solana, L. (2011) *La percepción del confort*. Alfa y Omega.

Werther, W. y Davis, K. (2014). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las empresas* (6ª ed.). McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general	**Objetivo general**	**Hipótesis general**	**Variable 1: Clima organizacional**			
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022?	Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022	El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Escala de medición**	**Niveles y rangos**
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**	Comunicación	- Coordinación de funciones - Fluidez de información - Calidad de información	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [23 – 30⟩ Regular [17 - 23⟩ Malo [11 – 17⟩
¿Qué relación existe entre la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la	Establecer la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los	La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los	Confort	- Ambiente de la empresa - Recompensa por tareas - Relaciones con los compañeros		Bueno [24 – 30⟩ Regular [17 - 24⟩ Malo [7 – 17⟩
			Identidad	- Compromiso - Trabajo en equipo - Compartir objetivos		Bueno [24 – 30⟩ Regular [16 - 24⟩ Malo [6 – 16⟩

empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022?	colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022	colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022	Innovación	- Tecnología avanzada - Creatividad - Soluciones nuevas		Bueno [24 – 30⟩ Regular [15 - 24⟩ Malo [6 – 15⟩
¿Qué relación existe entre el confort y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022?	Establecer la relación entre el confort y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022	El confort se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022	Toma de Decisiones	- Análisis del problema - Aplicación del conocimiento - Análisis de consecuencias.		Bueno [24 – 29⟩ Regular [16 - 24⟩ Malo [6 – 16⟩
			Variable 2. Desempeño laboral			
			Dimensiones	**Indicadores**	**Escala de medición**	**Niveles y rangos**
¿Qué relación existe entre la identidad y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022?	Establecer la relación entre la identidad y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022	La identidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022	Aplicación del conocimiento	- Aprendizaje autónomo - Estilo de pensamiento - Capacitaciones constantes	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [27 – 31⟩ Regular [19 - 27⟩ Malo [13 – 19⟩
			Habilidades y capacidades	- Iniciativa en las soluciones - Motivación al compañero		Bueno [26 – 33⟩ Regular [19 - 26⟩ Malo [7 – 19⟩

¿Qué relación existe entre la innovación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022? ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022?	Establecer la relación entre la innovación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022 Establecer la relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022	La innovación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022 La toma de decisiones se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022		- Resolución de problemas		
			Gestión del trabajo	- Organización del trabajo - Trabajo en equipo - Búsqueda de resultados		Bueno [30 – 35⟩ Regular [21 - 30⟩ Malo [7 – 21⟩
			Compromiso del trabajo	- Involucramiento con los objetivos - Identificación con la empresa - Compromiso laboral		Bueno [29 – 33⟩ Regular [22 - 29⟩ Malo [11 – 22⟩
Nivel - diseño de investigación	**Población y muestra**	**Técnicas e instrumentos**		**Estadística por utilizar**		
Tipo: Aplicado	**Población**	**Variable 1:** Clima organizacional **Técnicas:** La encuesta		**Estadísticos descriptivos:** - Tablas estadísticas		

Nivel: correlacional **Diseño:** No experimental **Enfoque:** Cuantitativo	50 colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador – 2022. **Muestra** No se considera una muestra.	**Instrumentos:** Cuestionario de clima organizacional **Autora:** Yovanna Janet Ramos Melgarejo **Variable 2:** Desempeño laboral **Técnicas:** La encuesta **Instrumentos:** Cuestionario de desempeño laboral **Autora:** Yovanna Janet Ramos Melgarejo	- Gráficos estadísticos **Estadísticos inferenciales** Rho de Spearman.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Indicaciones. Este cuestionario contiene unas proposiciones cortas, que permite hacer una descripción de cómo sientes el clima laboral en tu empresa, para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

		Puntajes				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
Dimensión: comunicación						
1	Consideras que existe una buena comunicación para panificar las tareas.	1	2	3	4	5
2	Consideras que la planificación se cumple por una adecuada comunicación.	1	2	3	4	5
3	Las ordenes de los jefes inmediatos son las adecuadas.	1	2	3	4	5
4	Las funciones del personal consideras que son equitativas.	1	2	3	4	5
5	El jefe muestra iniciativa para acercarse al equipo.	1	2	3	4	5
6	Consideras que la comunican es fluida.	1	2	3	4	5
Dimensión: Confort						
7	Consideras que el ambiente de trabajo tiene lo necesario para desarrollar tus funciones.	1	2	3	4	5
8	Se sientes cómodo en el lugar donde trabajas.	1	2	3	4	5
9	Consideras que las remuneraciones están de acuerdo con tus funciones.	1	2	3	4	5
10	La empresa aplica una política de recompensas por cumplimiento de metas.	1	2	3	4	5
11	Existe una adecuada relación con tus compañeros.	1	2	3	4	5
12	La empresa realiza actividades de integración del personal.	1	2	3	4	5
Dimensión: Identidad						
13	Consideras que existe apoyo para la realización de las tareas.	1	2	3	4	5

14	Te preocupas por cumplir con los objetivos de tu trabajo.	1	2	3	4	5
15	Te consideras parte importante de los logros de la empresa.	1	2	3	4	5
16	Asumes las metas de la empresa como tuyas.	1	2	3	4	5
17	Consideran la complejidad de las metas antes de aceptarlas.	1	2	3	4	5
18	Te siente parte importante de la empresa.	1	2	3	4	5
Dimensión: Innovación						
19	Los implementos tecnológicos de la empresa son de última generación.	1	2	3	4	5
20	Los implementos tecnológicos de la empresa te ayudan al cumplimiento de las metas.	1	2	3	4	5
21	Consideras que las maquinarias modernas están orientadas para las funciones que realizas.	1	2	3	4	5
22	Se realizan actividad con todo el personal para la generación de ideas innovadoras.	1	2	3	4	5
23	Existe una promoción ideas nuevas constantemente.	1	2	3	4	5
24	Se considera las ideas innovadoras del personal para el desarrollo de la empresa.	1	2	3	4	5
Dimensión: Toma de decisiones						
25	Consideras que la toma de decisiones se realiza con un análisis previo.	1	2	3	4	5
26	Tu jefe realiza reuniones permanentes para analizar los puntos que están fallando.	1	2	3	4	5
27	Los encargados de procesos analizan los problemas antes de tomar una decisión.	1	2	3	4	5
28	Consideras importante la opinión de los colaboradores para la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
29	Los colaboradores aportan activamente en las reuniones realizadas.	1	2	3	4	5
30	La toma de decisiones es beneficiosa para el desarrollo de la empresa.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Indicaciones. Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes tu desempeño laboral. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

		Puntajes				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
Dimensión: Aplicación de conocimiento						
1	Demuestro una predisposición por aprender cosas nuevas.	1	2	3	4	5
2	La empresa de preocupa por capacitar al personal	1	2	3	4	5
3	Aprendo con rapidez cosas nuevas relacionadas a mi área.	1	2	3	4	5
4	Me gusta aportar con cosas innovadoras para la empresa.	1	2	3	4	5
5	Estoy predispuesto con aportar nuevas ideas a la empresa.	1	2	3	4	5
6	Las capacitaciones me ayudan a ser mas eficientes.	1	2	3	4	5
7	La empresa las capacitaciones que realizó fuera de la empresa.	1	2	3	4	5
Dimensión: Habilidades y capacidades						
8	Demuestro predisposición para desarrollar mis habilidades y capacidades.	1	2	3	4	5
9	Estoy predispuesto para ayudar en las otras áreas.	1	2	3	4	5
10	La empresa me requiere para otras actividades fuera de mi área.	1	2	3	4	5
11	Normalmente termino con mis actividades en el tiempo previsto.	1	2	3	4	5
12	Me preocupo por cumplir las tareas planificadas para el día.	1	2	3	4	5
13	No tengo problemas en aceptar los errores que quizás cometa.	1	2	3	4	5
14	Me gusta buscar soluciones que involucren mis tareas y la de mis compañeros.	1	2	3	4	5
Dimensión: Gestión del trabajo						
15	Me gusta planificar mis actividades antes de realizarlo.	1	2	3	4	5

16	Considero que tengo mi lugar de trabajo ordenado y planificado.	1	2	3	4	5
17	Considero que organizo eficazmente el tiempo en el trabajo.	1	2	3	4	5
18	Considero importante el trabajo en equipo para la solución de las tareas.	1	2	3	4	5
19	Me gusta orientar a mis compañeros para que cumplan con sus obligaciones.	1	2	3	4	5
20	Me integro rápidamente al equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
21	Considero que realizo mis actividades de forma correcta.	1	2	3	4	5
Dimensión: Compromiso con el trabajo.						
23	Me siento a gusto con las obligaciones que tengo que realizar.	1	2	3	4	5
23	Considero que estoy preparado para cumplir mis actividades en el área.	1	2	3	4	5
24	Me gusta adecuarme rápidamente a los cambios que plantea la empresa.	1	2	3	4	5
25	Me gusta cumplir con los objetivos de la empresa.	1	2	3	4	5
26	Es gratificante la interacción con los jefes y compañeros de la empresa.	1	2	3	4	5
27	Me gusta participar de las actividades que planifica la empresa.	1	2	3	4	5
28	Muestro predisposición para lo que requiere la empresa.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento: CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: **Temático [ ]** **Metodológico [x]** **Estadístico [ ]**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: **Temático [ ]** **Metodológico [x]** **Estadístico [ ]**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador: **Temático [x]** **Metodológico [ ]** **Estadístico [ ]**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador: **Temático [x]** **Metodológico [ ]** **Estadístico [ ]**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: **CLIMA ORGANIZACIONAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez Validador: Mag. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

DNI: 04641381

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [ ] Estadístico [ ]

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teóricoformulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar elcomponente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

MAG. BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

Validación del instrumento: **DESEMPEÑO LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez Validador Mag. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

DNI:04641381

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [ ] Estadístico [ ]

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teóricoformulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar elcomponente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

MAG. BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio

Lima, 27 de Junio del 2022

Señores
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ
Presente.

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Sra Yovanna Janet Ramos Melgarejo identificado con DNI 10649452 a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CABLEMAS, VILLA EL SALVADOR - 2022"

Estas actividades fueron realizadas los días (lunes 16 al viernes 18 de marzo del año 2022) en la Av. Pastor Sevilla Mz. E. lt. 25 Cooperativa Virgen de Cocharcas distrito de Villa el Salvador, respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa CABLEMAS

La Sra Yovanna Janet Ramos Melgarejo contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores de la empresa, quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencial.

Atentamente

Firma y sello

GERENTE
FILIAL COCHARCAS
JORGE DIAZ

Mz. E. Lt. 25 Cooperativa Virgen de Cocharcas 6418000

Anexo 6. Base de datos

Variable 1. Clima organizacional

N°	V1_ít em1	V1_ít em2	V1_ít em3	V1_ít em4	V1_ít em5	V1_ít em6	V1_ít em7	V1_ít em8	V1_ít em9	V1_ít em10	V1_ít em11	V1_ít em12	V1_ít em13	V1_ít em14	V1_ít em15	V1_ít em16	V1_ít em17	V1_ít em18	V1_ít em19	V1_ít em20	V1_ít em21	V1_ít em22	V1_ít em23	V1_ít em24	V1_ít em25	V1_ít em26	V1_ít em27	V1_ít em28	V1_ít em29	V1_ít em30
1	1	3	1	2	5	4	5	1	1	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	4	1	5	5	1	5	5	5
2	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2
4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4
5	4	5	4	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	2	4	3	2	2	3	4	4	4	2	3	5
6	3	3	1	3	3	3	4	2	2	4	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
7	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	1	3	3	1	2	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	4	2	3	2
8	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
9	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	2
10	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	5	3
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
12	4	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4
13	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	2	3	4	2	3	3	5	3	2	3	3	4	3	3	4	5
16	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4
17	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
18	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2
19	2	4	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2
20	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
21	1	2	2	3	4	3	4	2	2	4	4	4	2	2	4	1	4	5	5	4	2	4	4	1	4	4	1	5	5	5
22	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
23	3	2	3	2	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	4	2	3	2	1	2	2	2	3	3	4	4	3	2
24	2	2	3	2	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4
25	3	5	4	2	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	2	3	4
26	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3
27	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3
28	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	1	2	2	2	3	2	2
29	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
30	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
31	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
32	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
33	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
34	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
35	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
36	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4
37	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4
38	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	1	3	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	3	2	2	1	1	2
39	1	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	5	5	5	5	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3
40	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	1	3	5	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3
41	2	1	1	2	3	4	4	2	1	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	5	3	3	4	2	3	3	2	4	4	4
42	3	3	3	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2
43	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	5	5	4	4	4	3	4	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	4	3
44	3	3	3	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
45	3	4	5	1	2	2	1	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	3	4	5
46	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
47	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4
48	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	2	3	3	3	4	3	3
49	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
50	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	4	5	5

Variable 2. Desempeño laboral

N°	V2_ít em1	V2_ít em2	V2_ít em3	V2_ít em4	V2_ít em5	V2_ít em6	V2_ít em7	V2_ít em8	V2_ít em9	V2_ít em10	V2_ít em11	V2_ít em12	V2_ít em13	V2_ít em14	V2_ít em15	V2_ít em16	V2_ít em17	V2_ít em18	V2_ít em19	V2_ít em20	V2_ít em21	V2_ít em22	V2_ít em23	V2_ít em24	V2_ít em25	V2_ít em26	V2_ít em27	V2_ít em28
1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	1	5	5	3	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5
2	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3
3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
4	4	3	5	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4
5	2	2	4	2	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	4	5
6	1	4	3	1	3	2	4	1	4	2	3	5	3	4	5	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	4	4
7	1	1	4	1	4	2	2	1	2	1	1	2	3	2	5	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
8	2	2	5	4	2	3	4	4	3	3	2	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	1	5	5	5	4	3	3
9	5	1	5	4	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5
10	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	2	4	5	5
11	5	5	5	3	1	5	5	1	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5
13	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	5	4	2	2	2	1	2	3	4	2	3	3	3	2
14	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
15	5	5	3	2	4	5	5	3	3	1	3	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	3	2	5	5
16	5	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4
17	5	4	3	4	4	5	4	3	3	1	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5
18	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	5	5	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4
19	2	3	3	3	2	5	5	1	4	3	2	4	4	4	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4
20	2	2	4	2	2	5	2	1	2	2	2	3	5	3	5	4	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3
21	4	2	5	2	5	5	4	5	2	1	1	4	5	1	5	5	2	4	2	2	5	5	4	1	4	5	5	5
22	1	1	4	2	2	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4
23	2	2	3	1	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3
24	4	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3
25	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4
26	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3
27	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4
28	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	4	3	2	2
29	5	2	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
30	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4
31	5	4	5	4	2	4	4	2	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
32	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
33	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3
34	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
35	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4
36	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	3
37	4	3	3	3	4	5	5	4	4	2	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5
38	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	5
39	2	2	3	3	1	4	4	2	3	3	2	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
40	3	2	4	3	3	4	1	1	3	3	3	4	5	4	4	4	4	2	1	1	1	4	3	3	3	3	4	4
41	5	3	4	3	4	4	5	5	3	2	2	3	4	2	4	4	3	5	3	3	4	5	5	2	5	4	4	5
42	2	1	3	2	1	3	1	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3
43	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	1	2	4	2	2	2	1	1	1	1	3
44	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	2	2	3	3	3	5
46	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
47	3	3	3	3	5	3	3	3	4	2	2	2	3	2	4	2	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5
48	4	4	3	3	4	4	5	5	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3
49	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
50	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3