



**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y  
COMUNICACIONES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS**

CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES  
DE LOS SALONES DE BELLEZA DEL SECTOR PANAMERICANA SUR, SAN  
JUAN DE MIRAFLORES - 2023

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORAS**

LUZ CLARIBEL OCAS CHACON

ORCID: 0000-0002-3614-8264

YADIRA LUCERO NIETO CHAMBI

ORCID: 0000-0002-3456-6729

**ASESOR**

MG. JAMES ARÍSTIDES PAJUELO RODRÍGUEZ

ORCID: 0000-0002-2382-2897

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

**LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DEL 2024**



**CC BY-ND**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

*Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.*

## Referencia bibliográfica

Ocas Chacon, L. C., & Nieto Chambi, Y. L. (2024). *Clima laboral y desempeño en el trabajo de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores-2023* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Luz Claribel Ocas Chacon
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71848828
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-3614-8264">https://orcid.org/0000-0002-3614-8264</a>
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Yadira Lucero Nieto Chambi
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71667496
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-3456-6729">https://orcid.org/0000-0002-3456-6729</a>
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	James Arístides Pajuelo Rodríguez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	03497186
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-2382-2897">https://orcid.org/0000-0002-2382-2897</a>
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Pablo Enrique Cabral Byrne
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10280491
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Juan Alberto Bacigalupo Pozo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07623179
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Victor Gerardo Gasparrini Cañas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	003787403
Datos de la investigación	

<b>Título de la investigación</b>	Clima laboral y desempeño en el trabajo de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores-2023
<b>Línea de investigación Institucional</b>	Ciencia, Tecnología e Innovación
<b>Línea de investigación del Programa</b>	Dirección de organizaciones y personas
<b>URL de disciplinas OCDE</b>	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el MAG. PABLO ENRIQUE CABRAL BYRNE como presidente, el MAG. JUAN ALBERTO BACIGALUPO POZO como secretario y el MAG. VICTOR GERARDO GASPARRINI CAÑAS como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE  
LOS SALONES DE BELLEZA DEL SECTOR PANAMERICANA SUR, SAN JUAN DE  
MIRAFLORES - 2023**

Presentado por la bachiller:  
**LUZ CLARIBEL OCAS CHACON**

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Bueno** con una calificación de **QUINCE (15)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 28 de noviembre del 2024.



**PRESIDENTE**  
MAG. PABLO ENRIQUE  
CABRAL BYRNE



**SECRETARIO**  
MAG. JUAN ALBERTO  
BACIGALUPO POZO



**VOCAL**  
MAG. VICTOR GERARDO  
GASPARRINI CAÑAS

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el MAG. PABLO ENRIQUE CABRAL BYRNE como presidente, el MAG. JUAN ALBERTO BACIGALUPO POZO como secretario y el MAG. VICTOR GERARDO GASPARRINI CAÑAS como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE  
LOS SALONES DE BELLEZA DEL SECTOR PANAMERICANA SUR, SAN JUAN DE  
MIRAFLORES - 2023**

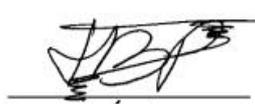
Presentado por la bachiller:  
**YADIRA LUCERO NIETO CHAMBI**

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Bueno** con una calificación de **QUINCE (15)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 28 de noviembre del 2024.



**PRESIDENTE**  
MAG. PABLO ENRIQUE  
CABRAL BYRNE



**SECRETARIO**  
MAG. JUAN ALBERTO  
BACIGALUPO POZO



**VOCAL**  
MAG. VICTOR GERARDO  
GASPARRINI CAÑAS

## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Yo JAMES ARÍSTIDES PAJUELO RODRIGUEZ docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE LOS SALONES DE BELLEZA DEL SECTOR PANAMERICANA SUR, SAN JUAN DE MIRAFLORES - 2023

De las bachilleres LUZ CLARIBEL OCAS CHACON y YADIRA LUCERO NIETO CHAMBI, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 17 de enero de 2025



JAMES ARÍSTIDES PAJUELO RODRÍGUEZ

03497186

### **DEDICATORIA**

A mis padres, hermana y amiga, por su amor, sacrificio y acompañamiento constante. A mis profesores, por su guía y orientación para poder realizar este trabajo de investigación.

Luz Claribel Ocas Chacón

A mis padres por su esfuerzo, sacrificio para alcanzar mis metas. A mi pareja quien me da la motivación de seguir adelante, por su paciencia, consejos y confianza. A mis docentes por la orientación en esta etapa que me llevó a lograr esta meta importante en mi vida profesional.

Yadira Lucero Nieto Chambi

### **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, a nuestros padres por brindarnos todo su amor y apoyo constantemente durante este proceso de aprendizaje. A nuestro asesor por brindarnos su experiencia y conocimientos mediante las asesorías, así como también por su motivación y gran apoyo durante todo el desarrollo del estudio.

**ÍNDICE**

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	3
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	5
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	6
<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b> .....	9
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b> .....	31
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	32
2.2 Población, muestra y muestreo .....	32
2.3 Hipótesis .....	33
2.4 Variables y operacionalización .....	34
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.6 Procedimientos .....	37
2.7 Análisis de datos .....	38
2.8 Aspectos éticos .....	38
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b> .....	39
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN</b> .....	46
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES</b> .....	50
<b>CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES</b> .....	52
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable clima laboral
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral
Tabla 3	Escala de valoración de los jueces expertos
Tabla 4	Fiabilidad de la prueba de clima laboral
Tabla 5	Fiabilidad de la prueba de desempeño en el trabajo
Tabla 6	Porcentajes de las variables de estudio
Tabla 7	Porcentajes de las dimensiones del clima laboral
Tabla 8	Porcentajes de las dimensiones del desempeño en el trabajo
Tabla 9	Resultados de normalidad de las variables
Tabla 10	Prueba de hipótesis entre el clima laboral y el desempeño en el trabajo
Tabla 11	Prueba de hipótesis entre el clima laboral y el desempeño de tareas
Tabla 12	Prueba de hipótesis entre el clima laboral y el desempeño contextual
Tabla 13	Prueba de hipótesis entre el clima laboral y el comportamiento laboral contraproducente

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 Escala porcentual de las variables relacionadas

Figura 2 Dispersión de puntajes entre las variables

**CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO EN EL TRABAJO DE LOS  
COLABORADORES DE LOS SALONES DE BELLEZA DEL SECTOR  
PANAMERICANA SUR, SAN JUAN DE MIRAFLORES - 2023**

**LUZ CLARIBEL OCAS CHACÓN  
YADIRA LUCERO NIETO CHAMBI**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMEN**

El estudio tuvo como objetivo analizar el nivel de relación del clima laboral y el desempeño en el trabajo del personal de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores – 2023. Este estudio considera un diseño propio de las investigaciones no experimentales transversales, tipo aplicada. La muestra estuvo conformada por 50 colaboradores de los salones de belleza de la zona mencionada, siendo esta una muestra no probabilística. Los cuestionarios aplicados contemplan 24 items para cada prueba dividido en 4 dimensiones para el clima laboral y 3 dimensiones para el desempeño en el trabajo. Estas pruebas presentan una excelente confiabilidad lo que garantiza la idoneidad de la base de datos. Por otro lado, las puntuaciones de las variables como de sus dimensiones no provienen de una distribución normal lo que exigió el uso de una prueba no paramétrica. Finalmente, los resultados de la prueba de hipótesis fueron satisfactorias pues demuestran que las variables analizadas están asociadas en un nivel positivo alto ( $\rho=,0756$ ;  $p\_valor<0.05$ ), asimismo, las correlaciones entre el clima laboral con los factores del desempeño también presentan correlaciones altas lo que permitió alcanzar los objetivos planteados.

**Palabras clave:** Clima laboral, desempeño laboral, adaptación, comportamiento

**WORK CLIMATE AND WORK PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN BEAUTY  
SALONS IN THE PANAMERICANA SUR SECTOR, SAN JUAN DE MIRAFLORES  
- 2023**

**LUZ CLARIBEL OCAS CHACÓN  
YADIRA LUCERO NIETO CHAMBI**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The objective of the study was to analyze the level of relationship between the work environment and the work performance of the staff of the beauty salons in the Panamericana Sur sector, San Juan de Miraflores - 2023. This study considers a design specific to cross-sectional non-experimental research. , applied type. The sample was made up of 50 employees from beauty salons in the aforementioned area, this being a non-probabilistic sample. The questionnaires applied include 24 items for each test divided into 4 dimensions for the work environment and 3 dimensions for work performance. These tests have excellent reliability, which guarantees the suitability of the database. On the other hand, the scores of the variables and their dimensions do not come from a normal distribution, which required the use of a non-parametric test. Finally, the results of the hypothesis test were satisfactory as they demonstrate that the analyzed variables are associated at a high positive level ( $\rho=.0756$ ;  $p\_value<0.05$ ), likewise, the correlations between the work environment with the performance factors also present high correlations which allowed us to achieve the stated objectives.

**Keywords:** Work environment, job performance, adaptation, behavior

**CAPÍTULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

La finalidad de esta investigación busca conocer la incidencia del clima laboral en el desempeño del personal en los salones de belleza, analizándose en base a actitudes, motivación y comportamiento del personal y, se tiene la necesidad de plantear alternativas dentro de la organización. Actualmente, el clima laboral es producto de una serie de comportamientos que tienen las personas ante un estímulo en una determinada zona de trabajo. Las personas de dicha área interpretan estos estímulos y generan una reacción sea positiva o negativa, propiciando una relación entre el personal y el entorno de trabajo.

Chiavenato (2016) indica que: “Es un conjunto de suposiciones, creencias, valores o normas que comparten sus miembros y crea el ambiente humano donde se realiza el trabajo. Es la suma de percepciones que los trabajadores tienen sobre donde se desarrolla la actividad cotidiana” (p. 11). Por otro lado, Romani y Terbullino (2022) mencionan que el desempeño laboral: “Es el rendimiento laboral que desarrolla el personal dentro de sus labores, tanto a nivel cotidiano como a nivel organizacional para así obtener un mejor logro en las organizaciones” (p. 48).

A nivel mundial, es conocido que países como EE. UU., España, Colombia, Japón, existe empresas de salón & spa que tiene un ambiente laboral conflictivo, un claro ejemplo es en España que, durante los últimos años su ambiente laboral ha empeorado, los colaboradores tienen problemas como la inadecuada adaptación, altos niveles de rotación, ausentismo en un alto índice, casi nula innovación, productividad por debajo del promedio, sabotajes y lentitud en el trabajo.

Respecto al análisis del clima laboral, Robinson (2023) menciona que, se requiriera trabajar en estrecha colaboración con un compañero ruidoso, más del 50% (52%) de los empleados considerarían dejar su empleo. De hecho, un 22% de los trabajadores optaría por trabajar en un lugar donde no haya mucho ruido. Un 63%

informa que su capacidad de concentración en el trabajo se vio afectada. El 54% sostiene que esto contribuyó a la formación de un ambiente de trabajo perjudicial. Además, el 53% confirma que tuvo un impacto negativo en la cultura de la oficina. En cuanto a su nivel de desempeño, el 44% menciona que se redujo, mientras que el 42% indica que su moral laboral disminuyó.

Por otro lado, Robinson (2023) en un análisis para la revista Forbes menciona que, en un clima laboral desfavorable se evidencian empleados ruidosos que son aquellos trabajadores que dedican más tiempo a hablar sobre su trabajo que a realizarlo. En este estudio se indica que el 77% de los trabajadores en Estados Unidos afirma haber compartido su espacio laboral con un empleado conversador, y un 42% sostiene que cree que estos empleados no son conscientes de su comportamiento.

En nivel regional; en Colombia una de muchas empresas de Salón & Spa con un deficiente ambiente laboral presenta carencias en su funcionamiento interno ya que no cuenta con una línea de comunicación alta, mucha falta de retroalimentación a la hora de dar información sobre la sala de belleza. Frente a esta problemática se requiere de un análisis de las condiciones actuales, descripción de perfiles de cargos que permita conocer claramente las funciones y responsabilidades de cada funcionario de la organización (López, 2021).

Un estudio desarrollado en Hardepex sobre el ambiente laboral indica que: “Uno de los problemas que se detecta dentro de la organización es la falta de ambientes de trabajo adecuados para sus trabajadores, a esto, se suma la exigencia por parte directiva, en exigir ventas y productos en tiempo récord” (Pilligua & Arteaga, 2019, p. 20).

Por otro lado, Juárez (2022) refiere un reporte de Gallup donde detalla que, en América Latina, más de la mitad de los trabajadores (53%) experimenta niveles de

estrés, en comparación con el 44% en el resto del mundo. Sin embargo, analizando el caso de las mujeres o en actividades que generalmente realizan mujeres este porcentaje aumenta significativamente, llegando al 60%.

En Perú las encuestas de ambiente laboral publicado en el Diario Gestión, (2019) se indica que: “Son menos del 50% de las empresas que aplican acciones para mejorar” (p. 5).

Por otro lado, Aptitus (2019) indica que:

El 86% de trabajadores peruanos renuncia a causa de un mal ambiente laboral en sus centros de trabajo y según el estudio, entre los principales problemas del ambiente laboral en las empresas destacan el liderazgo y la relación con los superiores directos. Los colaboradores no están dispuestos a recibir una orden no asertiva por parte de sus superiores o encargados en ellos prefieren renunciar. (p. 12)

A nivel local, en los salones de belleza del sector panamericana Sur, San Juan de Miraflores se evidencia que las chicas constantemente están en conflictos por distintos motivos como captar clientas fieles en beneficio de una sola colaboradora o porque alguna de las chicas tienen arraigado egoísmos de no compartir conocimientos; esta situación ocurre frecuentemente, generando malestar entre las colaboradoras quienes en algunos casos hemos visto que se ven obligadas a renunciar o entran en un estrés que repercute en el ambiente de la empresa así como también tiene efectos negativos en algunas clientas que frecuentan al salón, en algunas de ellas causa malestar en otros casos genera más conflictos por que se expanden comentarios muy negativos sobre una o dos personas que puede ser colaboradoras e incluso clientas, de más está decir que esta situación repercute

enormemente en la insatisfacción de las clientes y también el malestar que pueden estar causando en el personal de la empresa.

En ese sentido, el análisis indica en líneas arriba, permite formular el problema de investigación. ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores - 2023? y como problemas específicos se tiene ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño de la tarea de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores - 2023?, ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño contextual de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores - 2023? y ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el comportamiento laboral contraproducente de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores - 2023?

El trabajo de investigación surge de un mal ambiente laboral y el nivel bajo en el rendimiento laboral del personal de los salones de belleza del sector Panamericana Sur; en la actualidad toda empresa debe contar un buen ambiente laboral, donde los colaboradores se comprometan con el trabajo que realiza y como consecuencia proporciona un buen servicio, logrando la satisfacción del cliente. En el aspecto teórico, contribuye con explicaciones sobre la importancia del clima laboral entre los colaboradores de los salones de belleza, como un elemento esencial para mejorar el nivel de desempeño que tiene el personal de los salones de belleza. En el aspecto práctico, el trabajo busca optimizar el ambiente laboral en los salones de belleza a investigar con el fin de proporcionar un buen servicio al cliente logrando satisfacerlos; también ayude a los demás Salones & Spa del sector Panamericana Sur - San Juan de Miraflores. Finalmente, esta investigación es metodológicamente útil, ya que se

puede realizar con metodología compatible en futuros estudios, por lo que es posible realizar análisis conjuntos, comparar entre periodos de tiempo específicos y evaluar las intervenciones realizadas.

El objetivo general del estudio considera analizar la relación entre el clima laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores – 2023. Los objetivos específicos comprendidos son analizar la relación entre el clima laboral y el desempeño de la tarea de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores - 2023, analizar la relación entre el clima laboral y el desempeño contextual de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores - 2023 y analizar la relación entre el clima laboral y el comportamiento laboral contraproducente de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores – 2023.

La revisión de la literatura a nivel internacional permitió considerar el estudio desarrollado por Sánchez (2023) en su artículo científico tuvo como finalidad analizar la asociación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores. Los resultados indicaron que los conflictos en el entorno laboral se observan principalmente en las relaciones entre jefes y colaboradores. Asimismo, se identificó que las causas de estos conflictos se relacionan con diferencias en valores y asuntos personales. En cuanto a los componentes del desempeño laboral, se destacan especialmente los aspectos relacionados con las aptitudes para sus funciones, así como las condiciones de adaptación para realizar su trabajo. En ese sentido, se concluye que los conflictos dentro de una organización están relacionados con el rendimiento de los colaboradores ante circunstancias percibidas como perjudiciales para el cumplimiento de sus tareas.

Aldaz et al. (2022) realizaron un estudio con el propósito de establecer la correlación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal de una organización. Los ítems incluidos en el cuestionario fueron examinados con la rigurosidad de profesionales en el campo y en los resultados de fiabilidad se alcanzó un valor de ,853 en el clima de trabajo y ,827 en el rendimiento laboral. En las conclusiones se estableció que hay un nivel de significancia por debajo de 0.05 y un coeficiente de ,892 evidenciando que el clima organizacional percibido por los colaboradores sí impacta en el rendimiento del personal.

Paredes y Quiroz (2021) en su artículo científica que busca analizar la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Este estudio fue trabajado en 379 trabajadores. La correlación entre las variables, evaluada mediante el coeficiente de Spearman con un resultado de 0.294. Asimismo, la correlación entre las variables analizadas de las funciones del colaborador se relaciona de forma alta ( $Rho = ,768$ ). Otro factor importante encontrado es que la correlación entre el clima laboral y el comportamiento del colaborador se relaciona de forma moderada ( $Rho = ,582$ ). Los hallazgos adquiridos sugieren que las condiciones óptimas para promover un clima organizacional positivo, mejorar el desempeño y alcanzar un crecimiento óptimo tanto para los colaboradores como para la organización.

Salinero (2019) desarrolló una tesis con la finalidad de analizar la identificación organizacional y la discriminación percibida en el ámbito laboral. El estudio es empírico donde analizan las relaciones entre las orientaciones motivacionales y su incidencia en la identificación organizacional, las conductas de la ciudadanía organizacional y la satisfacción en el trabajo cuando los sujetos se encuentran en un clima de discriminación y la identificación grupal sobre la percepción del conflicto intergrupal. Por otro lado, las orientaciones motivacionales se encuentran de forma

significativa con las conductas de ciudadanía organizacional. Es importante fomentar este tipo de orientación a las situaciones de logro en el seno de las organizaciones, promoviendo un ambiente de exploración, creatividad y salud, dando como una consecuencia la satisfacción positiva a los clientes.

En cuanto a la revisión de los estudios nacionales se consideró las investigaciones desarrolladas por Heredia (2023) que en su estudio tuvo como finalidad estudiar la incidencia que presenta el clima organizacional sobre el desempeño laboral del personal de una empresa. Este estudio considera un diseño transeccional y una muestra de 56 personas. Los resultados más importantes se indica que existe una relación importante y positiva alta entre las variables analizadas ( $p=0,000$ ;  $\rho=0,615$ ). Asimismo, los factores del clima laboral influyen de forma moderada en el desempeño adaptativo ( $p=0,000$ ;  $\rho=0,512$ ), en el desempeño de tareas ( $p=0,000$ ;  $\rho=0,471$ ) y en el comportamiento de las personas ( $p=0,000$ ;  $\rho=0,611$ ). Estos resultados demuestran que el clima laboral es un indicador que afecta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores.

Cárdenas (2022) desarrollo una investigación que tiene como finalidad analizar la influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los colaboradores. Este estudio fue desarrollado con las connotaciones de los estudios aplicados. Sus resultados evidencian que el clima o entorno laboral se relaciona de forma moderada con el comportamiento laboral del personal ( $r = ,394$ ;  $\text{Sig.} = ,000$ ). Asimismo, se indica que las condiciones laborales relacionadas al clima laboral afectan de forma significativa y alta la adaptación del personal para desarrollar de forma eficiente su trabajo ( $r = ,792$ ;  $\text{Sig.} = ,000$ ). Finalmente, se puede rescatar de este estudio que las condiciones de trabajo afectan de forma moderada el desempeño de sus funciones de los colaboradores ( $r = ,859$ ;  $\text{Sig.} = ,000$ ). Este estudio es de relevancia porque

aporte con el análisis de las dimensiones que consideramos como parte de las dimensiones que estamos considerando dentro de la investigación desarrollada.

Rodríguez (2021) desarrolló una investigación que tuvo como finalidad analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores. Este estudio es de diseño transversal y se consideró una muestra de 16 personas. En sus resultados se demuestra que las variables guardan una relación positiva alta ( $r = ,985$ ;  $p < 0.05$ ) lo que indica que son dos factores que se asocian de forma importantes dentro de una organización. Otro resultado resaltante en este estudio comprende la relación alta que presenta el clima laboral como el desempeño adaptativo del personal para el correcto desarrollo de sus funciones ( $r = ,792$ ;  $p < 0.05$ ) y finalmente, se rescata la relación moderada del clima laboral como el comportamiento de los colaboradores ( $r = ,562$ ;  $p < 0.05$ ). Estos resultados hacen que esta investigación aporte de forma significativa a los objetivos que se buscan alcanzar en esta investigación. En ese sentido, es importante mencionar que las organizaciones tienen que preocuparse por generar condiciones adecuadas que permitan tener un clima laboral que favorezca de forma significativa el desempeño de las personas.

Chanduvi y Esteves (2020) desarrollaron un estudio que comprende el análisis de la relación entre las variables estudiadas en una empresa de Laceados en Trujillo. Este estudio fue desarrollado en una connotación de estudios aplicados y en una muestra de 23 colaboradoras cuya función es hacer laceados. En sus resultados se indica la existencia de una relación positiva moderada ( $r = 0.522$ ;  $p = 0,011$ ) entre el clima laboral y el nivel de desempeño de las colaboradoras. Asimismo, se indica que el clima laboral es un factor importante en el comportamiento de los colaboradores, pues se relaciona de forma positiva alta ( $r = 0.752$ ;  $p = 0,000$ ) y se demuestra también que el clima en el trabajo es importancia para el nivel de adaptativo de los

colaboradores dentro de sus puestos de trabajo, pues se relaciona de forma positiva alta ( $r= 0.837$ ;  $p=0,000$ ).

Luego de la revisión de los antecedentes se procedió a hacer las fundamentaciones de la variable clima laboral. El término clima organizacional se hizo más conocido al término de la década de 1960 siendo conocidos también como atmósfera, condiciones, cultura y entorno. Todos enfatizan la naturaleza esencial y los aspectos de la organización como sociedad, de los cuales sus miembros son conscientes, pero que también son relevantes para quienes están fuera de la organización.

Al respecto, Jaumen (2012) indica que: “El ambiente laboral comprende las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas, los estilos de dirección, las remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona” (p. 13). Por otro lado, Bordas (2016) sostiene que el clima laboral: “Se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros” (p. 26). Por otro lado, Brancato y Juri (2011) indican que: “El clima organizacional es descriptivo, se trata de diagnosticar una organización a través de los datos aportados por los trabajadores, mediante una discusión en grupos formados a partir de las funciones organizacionales” (p. 16). En ese sentido, el clima organizacional es el entorno en el que las personas realizan su labor diaria, se manifiesta en la relación del personal administrativo con los empleados, así como en las relaciones con el personal de la empresa, así como en las relaciones con los clientes y proveedores. Todos estos factores conforman lo que llamamos el entorno organizacional. Puede ser un vínculo

o impedimento para el buen funcionamiento de toda la empresa o de algunos integrantes dentro y fuera de la empresa.

El clima en una empresa es importante porque se ve reflejado en el comportamiento de las personas que trabajan de determinadas formas. Esta relación surge a través de la realidad y condiciones motivacionales de los filtros percibidos y el desempeño de su trabajo. En este sentido, el empleado puede encontrar que el clima de la empresa es agradable o desagradable, con ello contribuye a que este clima sea cómodo y similar a través de la acción. Brunet (2011) explica: “El clima refleja los valores, actitudes y creencias de sus miembros y, en esencia, se transforma en factores climáticos” (p. 101). Por lo tanto, es importante que los gerentes puedan analizar y diagnosticar la situación de una organización y evaluar su origen.

El clima organizacional se analiza desde un perfil que indique las características organizacionales como las personales. El clima organizacional es una composición multidimensional con los mismos elementos que el clima atmosférico. El entorno que se respira en una empresa se divide en estructura, tamaño organizacional, canales de comunicación, liderazgo gerencial, entre otros. Brunet (2011) explica las siguientes características del clima organizacional:

- Presenta una connotación de continuidad, pero no forma tan permanente como la cultura.
- Es determinante en las conductas, aptitudes, expectativas del personal que provienen de otras realidades.
- Es fenomenológicamente exterior a la persona quien tiene la sensación que esta contribuyendo al ambiente de la empresa de forma positiva.
- Es fenomenológicamente distinto a la tarea, considerando que en el desarrollo de una tarea se ve la interacción de diferentes realidad o culturas.

- Se basa en las condiciones de una realidad externa tal como la perciben los integrantes de una organización.
- Afecta el resultado pues el comportamiento determina las acciones de las personas que realizan una función específica.
- Determina directamente el comportamiento de una persona porque actúa sobre las expectativas que tienen las personas.

Algunas de las teorías importantes, es la explicada por Brunet (2011) quien explica y se basa en la teoría de Likert que es una de las teorías más dinámicas y descriptivas del entorno organizacional. El establecimiento de un entorno participativo puede promover la eficacia de las personas y las organizaciones de acuerdo con las teorías motivacionales modernas donde la participación crea motivación para el trabajo de las personas. Este autor, afirma que existen tres variables determinantes que ayudan a clasificar el ambiente que se vive dentro de una empresa, siendo estas las siguientes:

- Variables causales. Estas determinan la dirección del crecimiento de una organización y los resultados que logrará. Estas variables se distinguen por dos características, uno es que puede ser modificado o transformado por los integrantes de una empresa, y el otro es que son independientes.
- Variables intermedias. Estas evidencian o muestran el estado interno y la salud del negocio, considerando aspectos como la motivación, actitudes, metas operativas, efectividad de la comunicación, toma de decisiones.
- Variables finales. Conocidas como dependientes productos del desarrollo de las dos primeras variables explicadas. Brunet (2011) indica: "Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización como la productividad, costos comerciales, ganancias y pérdidas" (p. 52).

Esta teoría de Likert hace referencia a dos tipos de entornos organizacionales: clima autoritario y participativo, las cuales son:

Clima autoritario. Aquí se considera al autoritario explotador, cuando la gerencia desconfía de su personal. Las decisiones y metas en su mayoría se toman en el nivel superior en toda empresa. Brunet (2011) indica que en estos casos: “Los empleados deben trabajar en una atmósfera de miedo, castigo, intimidación y, a veces, recompensa” (p. 39). Algunas interacciones que existen entre jefes y subordinados se basan en el miedo y la desconfianza. Por otro lado, Brunet (2011) explica que: “El autoritario paternalista, es aquel en donde la dirección tiene la confianza condescendiente de sus empleados, como un empleador para sus empleados” (p. 41). La mayoría de las decisiones se toman en un nivel superior, pero algunas se toman en un nivel inferior. En este entorno, la dirección contribuye significativamente a las necesidades sociales de su personal.

Clima participativo. Aquí se tiene al consultivo, cuando la confianza de los empleados es el significado de la evolución en un entorno participativo. Brunet (2011) menciona: “Las políticas y decisiones generalmente se toman en la parte superior, pero los subordinados pueden tomar decisiones más específicas en la parte inferior” (p. 59). La comunicación es de arriba hacia abajo, la recompensa y los castigos son ocasionales y todo lo implícito se utiliza para motivar a los trabajadores. Este clima presenta un nivel de dinamismo importante en forma de objetivos que deben alcanzar. Asimismo, se tiene la participación grupal, la dirección cree completamente en sus colaboradores. Por otro lado, Brunet (2011) explica que: “La toma de decisiones es común en toda empresa y está integrada en todos los niveles. La comunicación horizontal, ascendente y descendente hace que los empleados están motivados por el compromiso y se involucran estableciendo metas de desempeño” (p. 38).

Las dimensiones consideradas en esta variable clima laboral son:

A. Autonomía individual. Brunet (2011) explica: “Incluye la responsabilidad, la independencia y el rigor de las leyes de la organización. El primer aspecto de esta dimensión es la capacidad del individuo para convertirse en su propio jefe y conservar cierto poder de decisión” (p. 71). La autonomía individual puede definirse como la libertad de desarrollar la propia personalidad, siempre que no se vulneren los derechos de los demás. Todo el mundo debería disfrutar de la mayor libertad posible, esto con responsabilidad y de acuerdo con las políticas de la organización.

B. Grado de estructura que impone el puesto. Brunet (2011) explica: “Es el grado al que los objetivos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de sus superiores” (p. 101). Es decir que esta se usa para medir la forma en la que los jefes, superiores, gerentes entre otros, llevan la información de forma eficaz y con ello poder dar a entender las ambiciones y métodos de la organización a todos los empleados y subordinados.

C. Recompensa. De acuerdo con Brunet (2011) son: “Los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción” (p. 72). En la cual los subordinados, expresan comodidad o disgusto al tipo de recompensa por hacer un buen trabajo, centrándose en las percepciones positivas en lugar de las sanciones, la equidad también la vamos a ver en las políticas salariales y de promoción.

D. Consideración, agradecimiento y apoyo. Brunet (2011) indica: “Estos términos se refieren al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior” (p. 38). Asimismo, se puede mencionar que es la ayuda reconocida del líder del equipo (jefes) y otros empleados (compañeros de trabajo), enfatizándose en el apoyo no solo en un solo punto, sino un apoyo mutuo desde arriba y desde abajo.

Luego de revisar las bases teóricas de la primera variable, se pasa a desarrollar y fundamentar los aportes teóricos del desempeño laboral. Al respecto, Brunet (2011) indica: “El desempeño laboral se entiende como la calidad del trabajo que cada persona le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo. Este concepto sirve para poder entender de qué manera una persona se desenvuelve en su rol” (p. 72). Por otro lado, Chiavenato (2010) indica que: “El desempeño laboral son acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización” (p. 143). Por otro lado, Dessler (2015) menciona: “Es necesario que los gerentes amplíen sus conocimientos, ya que el aprendizaje es una herramienta positiva para modificar, previa identificación, cualquier comportamiento o situación innecesaria o negativa, mejorando el desempeño y aumentando la probabilidad que esto no se repita” (p. 82). Se puede decir que es un eje muy importante que los gerentes siempre tengan constante capacitaciones con los colaboradores y tener un seguimiento en las actividades propuestas. De acuerdo con Robbins y Judge (2013) es: “Un proceso para poder determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus actividades y objetivos laborales” (p. 89). Esto quiere decir que es muy esencial como se desarrolla cada colaborador, aunque no solo los elementos personales canalizar el rendimiento de una persona un factor importante son las herramientas de trabajo.

La importancia del desempeño laboral radica en que permite tomar decisiones sobre el colaborador, permite detectar la presencia de vicisitudes personales que afecten el rendimiento de sus actividades. Al respecto, Chiavenato (2010) explica que: “Un desempeño eficaz, en lugar de uno eficiente. Las organizaciones que tienen un gran desempeño procuran, de forma constante y sobresaliente, crear las condiciones

ideales para obtener y mantener un gran desempeño de sus colaboradores asimismo aumentar la productividad” (p. 59).

- Permite desarrollar el compromiso del colaborador en la empresa, el compromiso es clave para cualquier empresa porque, a través de este, se puede obtener grandes retos. Un colaborador comprometido es de gran valor, pues es más beneficioso de tal manera que habrá mayor productividad.
- Permite resolver problemas que se pueda originar en la empresa, el manejo de conflictos dentro de una empresa trae beneficios tanto para los superiores como para los colaboradores, ya que implica el aumento de la productividad y el logro de cambios positivos.
- Permite una buena relación de comunicación entre jefes y colaboradores, resulta positivo tener una buena relación con todos los colaboradores y superiores de la empresa. Sin embargo, tener un trato educado tiene algunas ventajas como reducir el estrés y facilita comunicación.
- Mejoramiento del desempeño, una excelente manera optimizar el rendimiento de las personas en una empresa es motivándolos de forma constante, para ello, se pueden utilizar diferentes técnicas como delegarles un cargo.
- Nuevas oportunidades, se trata de abrirte a nuevas oportunidades por el simple hecho de ser un buen colaborador que cumple con todas las expectativas, las capacitaciones y cursos te permitirán desarrollar nuevas competencias para identificar otras oportunidades laborales.
- Capacitaciones constantes, la capacitación continua de los colaboradores permite planear, mejorar y realizar de manera más eficiente sus actividades, por la tanto, es relevante constituir un equipo de trabajo de alto rendimiento y realizar una labor profesional con los mejores.

Por otro lado, una de las más importantes características del desempeño laboral es el comportamiento del colaborador, ya que es muy relevante para la meta de la empresa porque si no tienen un buen rendimiento no elevarían la productividad. Chiavenato (2010) da a conocer las siguientes características del desempeño laboral.

Evaluación inicial. La evaluación del trabajador al inicio presenta alguna de las tres opciones siguientes:

- Desempeño más que satisfactorio. Es crucial para que las empresas impulsen la productividad de los empleados y mejoren sus resultados.
- Desempeño satisfactorio. Este proceso brinda una oportunidad única para analizar las fortalezas y debilidades que presenta cada colaborador y que le ayuden a desarrollar de la mejor manera sus funciones.
- Desempeño menos que satisfactorio. El desempeño insuficiente puede indicar que no está realizando bien sus actividades ya sea porque no cuenta con las capacitaciones constantes o tiene algunos problemas personales.

Análisis complementario. Pasado de forma satisfactoria la evaluación inicial, cada colaborador es evaluado a profundidad con interrogantes de un especialista o directamente del jefe.

- Asesoría al colaborador. Las asesorías laborales se dedican puntualmente a la gestión de todos los ámbitos relacionados con la gestión laboral.
- Readaptación del colaborador. Es el retorno del colaborador a su puesto habitual en iguales condiciones laborales bajo un proceso de adaptación.
- Capacitación. Es el conjunto de actividades didácticas, orientadas para ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes de los colaboradores, esto permite tener un mejor desempeño.

- Despido y sustitución. Consiste en la decisión extintiva del superior por el cual se finaliza la relación laboral, es importante recalcar que existen tipos de despido.
- Promoción a otro puesto. Se trata, de una mejora en la posición que ocupa un colaborador en la jerarquía de la empresa.
- Retención del colaborador en el puesto actual. Es un proceso en el que se motiva a los colaboradores a permanecer en la empresa por un periodo determinado, utilizando estrategias efectivas.

Las teorías que explican el desempeño laboral es la teoría de las expectativas de Vroom el cual trabajó su teoría utilizando una fórmula en la que la motivación proviene de la valoración, la expectativa y la instrumentalidad. En este contexto, la valencia representa la importancia del trabajo realizado; la expectativa se refiere a la relación entre el esfuerzo y el desempeño; y la instrumentalidad se refiere a las recompensas que el empleado espera recibir de su organización (Cenepo & Gonzales, 2023). Esta teoría se enfoca en la relación entre el esfuerzo, el desempeño y la recompensa. Por lo cual, en el lugar de trabajo los gerentes pueden utilizar esta teoría para diseñar sistemas de incentivos y recompensas que aumenten la motivación de las personas. Es importante asegurarse de que los empleados vean un claro vínculo entre el esfuerzo vs desempeño, y entre el desempeño vs la recompensa.

Por otro lado, se tiene la teoría bifactorial de Frederick Herzberg o teoría de la motivación e higiene el cual es un es un modelo que explica la motivación en el lugar de trabajo. Genovese (2023) indica que la teoría de los dos factores permitió distinguir claramente dos categorías de factores, como se ilustra en el gráfico a continuación:

- Factores higiénicos. Los factores de higiene se pueden equiparar al nivel de agua esencial para que el barco permanezca a flote. Refieren aspectos del entorno laboral que, si no están presentes o son inadecuados, pueden causar insatisfacción. Sin embargo, su presencia no necesariamente motiva a los empleados, sino que simplemente previene la insatisfacción.
- Factores motivacionales. El factor motivacional proporciona la energía necesaria para que las personas dediquen sus esfuerzos a la organización con el fin de lograr los resultados deseados. Por lo que cuando aquellos aspectos están presentes, ayudan a motivar al personal, a sentirse más satisfechos y por ende mejorar el desempeño de los empleados.

La aplicación de la teoría de Herzberg en el lugar trabajo en base al diseño de puestos de trabajo los gerentes pueden rediseñar los puestos de trabajo para incluir más factores motivacionales, como tareas desafiantes, reconocimiento y oportunidades de crecimiento. Asimismo, en las evaluaciones de desempeño pueden centrarse no solo en la compensación y las condiciones de trabajo, sino también en el reconocimiento y el desarrollo personal. También en las políticas de recursos humanos pueden ser diseñadas para mejorar tanto los factores de higiene (como salarios y condiciones laborales) como los factores motivacionales (como oportunidades de avance y reconocimiento). Por lo cual, en el clima organizacional se debería crear un ambiente de trabajo que minimice los factores de insatisfacción y maximice los factores de satisfacción.

En base al aporte de Genovese (2023) se puede decir que la teoría de Herzberg proporciona una visión valiosa sobre los factores que inciden la motivación y la satisfacción en el trabajo, diferenciando claramente entre aquellos que pueden prevenir la insatisfacción y aquellos que pueden realmente motivar a los empleados.

Por lo que la teoría de Herzberg se podría decir que complementa la jerarquía de necesidades de Maslow al enfocarse específicamente en el entorno laboral y diferenciando entre factores que previenen la insatisfacción y aquellos que fomentan la satisfacción. Mientras que la teoría de Vroom se centra en las expectativas y la relación entre esfuerzo, desempeño y recompensa, Herzberg se enfoca en los factores específicos que afectan la satisfacción de insatisfacción en el trabajo.

Por otro lado, se tiene el modelo de medición de la escala de desempeño laboral individual desarrollada por Koopmans et al. (2014). En base a este modelo, las dimensiones mencionadas son propuestas por Geraldo (2022) con el fin de que se pueda cuantificar la variable de la comunicación organizacional. Estas dimensiones son:

A. Desempeño de la tarea. Esta dimensión involucra al comportamiento propio de la tarea que demuestra el colaborador en el desarrollo de sus actividades, ya que el desenvolvimiento de este en alguno de los casos no tenga relación con la asignación de las tareas que es dado dentro de su Manual de Organizaciones y Funciones (MOF). En algunos casos el colaborador no desarrolla sus actividades, dentro de lo que comprende en sus actividades. Este indicador se mide en base al nivel de eficiencia que consiste en la medición de las capacidades de lograr los objetivos planteados previamente usando los recursos necesarios de manera consciente en un tiempo más corto; en el nivel de eficacia, que son las habilidades que lleva un colaborador para poder lograr y desarrollar sus actividades alcanzando así los objetivos, sin verse interesado en el mejor uso de los recursos disponibles y finalmente al conocimiento y habilidades que comprende la experiencia para el desarrollo de un mejor desempeño dentro de las labores, generando así un correcto y mejor resultado dentro la organización.

B. Desempeño contextual. Está determinado por los colaboradores que emplean su capacidad de ánimos positivos, apoyando una confraternización laboral, reduciendo así la tensión en los equipos de trabajo para un mejor desarrollo, logrando al mismo tiempo mejores resultados en la organización. Sin embargo, este desempeño también se hace presente en conductas que no contribuyan a tener un agradable entorno laboral, perjudicando e interrumpiendo procesos de la organización. Esta dimensión considera aspectos como el reconocimiento que es la acción que tiene como finalidad expresar el esfuerzo destacado de un colaborador por un desempeño productivo o en alguno de los casos, por haber cumplido un objetivo que deslumbró a los gerentes; el compromiso en la organización que es la capacidad que tiene una persona o la predisposición y voluntad de laborar en una organización, demostrando su desempeño e importancia con el fin de ser productivo y relevante dentro de sus funciones asignadas. Finalmente, se considera a la cooperación continua que es la capacidad de desarrollar un trabajo en equipo, generando empatía y junto a ello, poder obtener un mejor resultado para alcanzar las metas planteadas en la empresa.

C. Comportamiento laboral contraproducente. El desempeño comprende un conjunto de conductas que no sean productivas para una organización, tales como un comportamiento que vaya contra los objetivos de la empresa de tal modo que genere daños que puedan tener terribles pérdidas. Esta dimensión comprende aspectos como la negatividad excesiva en el trabajo que son considerados actos que reflejen desfavorecimiento en una organización o proyecto; el perjuicio a la empresa que son actividades que perjudiquen de manera directa a la organización, el perjuicio a los compañeros que son acciones que generan daño o perjuicio directamente a los compañeros de la organización y los errores intencionales que son actos

improductivos que a conciencia del colaborador se generan de manera intencional con el fin de que la empresa se perjudique.

**CAPÍTULO II**  
**METODOLOGÍA**

## **2.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación es de tipo aplicada, al respecto, Ñaupas et al. (2018) menciona: “Este tipo de estudios presenta un gran valor agregado por la utilización del conocimiento que proviene de la investigación básica aportando con estrategias de solución de problemas prácticos” (p, 35).

El nivel de investigación es correlacional, Hernández y Mendoza (2018) indican: “La investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra” (p. 114).

El enfoque es cuantitativo ya que se emplearán técnicas de recolección de datos estadísticos. Ñaupas et al. (2018) indican: “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación” (p. 140).

El diseño es no experimental transversal, Ñaupas et al. (2018) afirman: “Son estudios que se ejecutan sin la manipulación deliberada de las variables y en los cuales únicamente se observan los fenómenos en su ambiente naturales para luego analizarlos” (p. 365). En relación con la transversalidad, Hernández y Mendoza (2018) sostienen: “La investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia y su interrelación en un solo momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p. 154).

## **2.2. Población y muestra**

Arias (2020) define población como: “Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”

(p. 81). La investigación considera como población a todos los colaboradores de los salones de belleza ubicados en el sector Panamericana Sur del distrito de San Juan de Miraflores.

En cuanto a la muestra, Ñaupas et al. (2018) indican: “Es una porción de la población que por lo tanto tienen las características necesarias para la investigación, es suficientemente clara para que no haya confusión alguna” (p. 334). En el caso del estudio, como muestra se considera a 50 colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur.

La muestra considerada es no probabilística, Ñaupas et al. (2018) explican: “El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados” (p. 182).

### **2.3. Hipótesis**

#### ***Hipótesis general***

Existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores – 2023.

#### ***Hipótesis específicas***

Existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de la tarea de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores – 2023.

Existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño contextual de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores – 2023.

Existe relación significativa entre el clima laboral y el comportamiento laboral contraproducente de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores – 2023.

## 2.4. Variables y operacionalización

Parra (2021) considera que la variable de investigación es una representación de medible mediante una investigación o experimento que se comprueba mediante resultados. Esta variable para ser medida debe pasar por procesos adecuados de operacionalización de tal modo que se pueda construir una prueba de recolección de información.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable clima laboral*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Meza y Flores (2017) explican: “El clima organizacional influye significativamente en el comportamiento de las personas que laboran dentro de una organización” (p. 84)	El clima organizacional se evaluó en base a cuatro dimensiones y doce indicadores de medición de la variable.	Autonomía individual Grado de estructura Recompensa Consideración, agradecimiento y apoyo	- Iniciativa - Toma de decisiones - Libertad laboral - Relación entre jefe y colaboradores - Apoyo del jefe a los colaboradores - Igualdad de trato - Retribución justa - Valoración del esfuerzo - Horas trabajadas - Apoyo entre trabajadores - Empatía de los jefes - Consideración a los trabajadores	Ordinal

**Tabla 2***Operacionalización de la variable desempeño laboral*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Geraldo (2022) refiere: El desempeño laboral está compuesto por las acciones tres llevadas a cabo por los empleados dentro de su control, las cuales aportan al progreso de la organización” (p. 29).	El desempeño laboral está compuesto por las acciones tres llevadas a cabo por los 12 indicadores de medición de la variable.	Desempeño de la tarea  Desempeño contextual  Comportamiento laboral contraproducente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo de calidad</li> <li>- Organización de las tareas</li> <li>- Búsqueda de resultados</li> <li>- Iniciativa por el trabajo</li> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Creatividad en el trabajo</li> <li>- Asumir riesgos</li> <li>- Negatividad</li> <li>- Perjuicio a la empresa</li> <li>- Perjuicio a los compañeros</li> <li>- Errores intencionales</li> </ul>	Ordinal

**2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica que se utilizó es la encuesta siendo una técnica propia de los estudios cuantitativos. Al respecto, Merino (2010) indica que en la aplicación de la encuesta: “El encuestador se pone en contacto con el encuestado con el fin de obtener o recopilar información, ya sea escrita o verbal” (p. 82).

El instrumento aplicado en el recojo de información es el cuestionario sobre el tema de la investigación a realizar. Los cuestionarios aplicados en esta investigación fueron contruidos por las investigadoras mediante un proceso de operacionalización, teniendo una valoración en escala a de Likert. Según Hernández et al. (2014) los

cuestionarios que una vez estandarizado o como orientación para preparar uno nuevo, sirven para utilizar recolectar información válida a través de la opinión de los encuestados para establecer los objetivos o el contraste de las hipótesis.

Estas pruebas pasaron por procesos de validación que es un proceso esencial en la investigación, ya que asegura que los resultados obtenidos sean confiables y representativos de lo que se desea medir. Al respecto, Hernández et al. (2014) explican: “La validez en sentido amplio se relaciona con el nivel en el que un instrumento efectivamente evalúa la variable que busca medir” (p. 49).

**Tabla 3**

*Escala de valoración de los jueces expertos*

Validadores	Apreciación
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Hay suficiencia
Mg. Danny Retamozo Riojas	Hay suficiencia
Mg. Jorge Alonso Ramos Chang	Hay suficiencia

Asimismo, estas pruebas pasaron por procesos de confiabilidad que es un proceso fundamental para que los resultados de una investigación o estudio sean consistentes. Una alta confiabilidad garantiza que los datos recopilados son consistentes y reflejan de manera precisa el fenómeno que se está estudiando o analizando.

**Tabla 4**

*Fiabilidad de la prueba de clima laboral*

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Autónoma individual	,839	6
Grado de estructura	,762	6
Recompensa	,827	6
Consideración, agradecimiento y apoyo	,825	6
Total	,913	24

Los resultados de fiabilidad de la prueba de clima laboral indican que tiene una excelente confiabilidad (alfa=,913). Asimismo, sus factores también demuestran ser altamente confiables considerando que el valor del estadígrafo es superior a ,75.

**Tabla 5**

*Fiabilidad de la prueba de desempeño en el trabajo*

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Desempeño de tareas	,758	6
Desempeño contextual	,895	10
Comportamiento laboral contraproducente	,856	8
Total	,944	24

Los resultados de fiabilidad de la prueba de desempeño en el trabajo indican que tiene una excelente confiabilidad (alfa=,944). Asimismo, sus factores también demuestran ser altamente confiables considerando que el valor del estadígrafo es superior a ,75.

## **2.6. Procedimientos**

La investigación se desarrolló con un análisis de la problemática latente y tratarla a un nivel global, nivel de América Latina, nivel nacional y nivel local recogiendo información actualizada. Luego se fundamentó con información actualizada en los antecedentes tanto nacionales como internacionales. Una vez construido los cuestionarios presentan opiniones favorables de validación y niveles aptos de confiabilidad, para luego solicitar el permiso de las empresas donde se realizó la investigación. El permiso de las empresas fue concedido lo que permitió aplicarlos los cuestionarios en las unidades de información de tal modo que se obtuvo una base de datos sólida para el procesamiento de información y la obtención de los resultados esperados en la comprobación de las hipótesis.

## **2.7. Análisis de datos**

Para el presente trabajo, se hizo un análisis propuesto que siguió los siguientes pasos: con los datos recogidos se implementó una base de datos de las variables las cuales se desarrollaron con el paquete estadístico IBM SPSS Statistics 26. La base de datos permitió realizar el análisis descriptivo de las variables siendo expresadas en tablas y gráficos estadísticos.

Posteriormente se desarrolló la prueba de normalidad que permitió identificar el estadígrafo para el recojo de información. Finalmente, se desarrollaron las pruebas de hipótesis que confirmaron el cumplimiento del objetivo.

## **2.8. Aspectos éticos**

La investigación está basada en principios éticos que fueron considerados durante el proceso de investigación. Asimismo, fue fundamental asegurar que los datos personales compartidas por los participantes se mantienen bajo confidencialidad y no sean revelados sin su consentimiento, esto con el fin de salvaguardar su integridad.

Por otro lado, se consideran las pautas éticas de la Universidad Autónoma del Perú, respetando criterios establecidos por esta institución, empleando además las pautas de redacción APA 7 de acuerdo con las normativas del vicerrectorado de investigación.

**CAPÍTULOS III**

**RESULTADOS**

### 3.1. Resultados descriptivos de las variables

**Tabla 6**

*Porcentajes de las variables de estudio*

		Colaboradores	Porcentaje
Clima laboral	Malo	8	16,0
	Regular	36	72,0
	Bueno	6	12,0
Desempeño en el trabajo	Malo	12	24,0
	Regular	30	60,0
	Bueno	8	16,0
Total	Total	50	100,0

Se observa que el 16% de los colaboradores perciben un clima laboral en un nivel malo, el 72% consideran un clima regular y el 12% consideran un clima bueno. Por otro lado, el 24% considera que desarrolla su trabajo en un nivel malo, el 60% consideran su desempeño regular y el 16% consideran su desempeño como bueno.

### 3.2. Resultados descriptivos de las dimensiones

**Tabla 7**

*Porcentajes de las dimensiones del clima laboral*

		Colaboradores	Porcentaje
Autonomía individual	Malo	14	28,0
	Regular	32	64,0
	Bueno	4	8,0
Grado de estructura	Malo	9	18,0
	Regular	36	72,0
	Bueno	5	10,0
Recompensa	Malo	12	24,0
	Regular	33	66,0
	Bueno	5	10,0
Consideración, agradecimiento y apoyo	Malo	5	10,0
	Regular	39	78,0
	Bueno	6	12,0
Total	Total	50	100,0

Se observa que el 28% de los colaboradores consideran que la autonomía de trabajo es mala, el 64% consideran que es regular y el 8% consideran que es bueno. Respecto a la estructura, el 18% considera que es malo, el 72% consideran es regular y el 10% considera que es bueno. Respecto a la recompensa, el 24% considera que es malo, el 66% consideran es regular y el 10% considera que es bueno. Finalmente, respecto a la consideración, agradecimiento y apoyo, el 10% considera que es malo, el 78% consideran es regular y el 12% considera que es bueno. Estos resultados describen que el clima laboral no es el adecuado para desarrollar sus funciones.

**Tabla 8**

*Porcentajes de las dimensiones del desempeño en el trabajo*

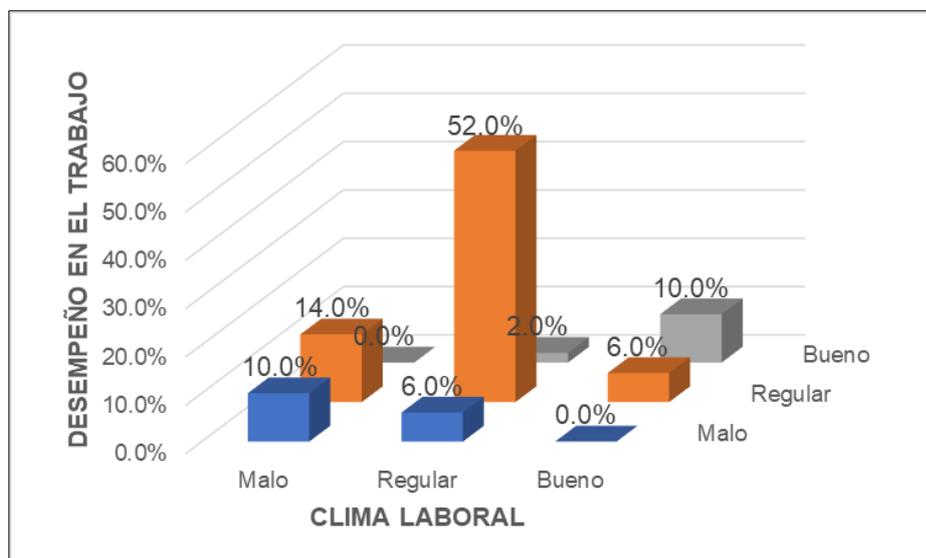
		Colaboradores	Porcentaje
Desempeño de tareas	Malo	15	30,0
	Regular	29	58,0
	Bueno	6	12,0
Desempeño contextual	Malo	11	22,0
	Regular	30	60,0
	Bueno	9	18,0
Comportamiento laboral contraproducente	Malo	14	28,0
	Regular	29	58,0
	Bueno	7	14,0
Total	Total	50	100,0

Se observa que el 30% de los colaboradores consideran que el desempeño de tareas es malo, el 58% consideran que es regular y el 12% consideran que es bueno. Respecto al desempeño contextual, el 22% considera que es malo, el 60% consideran es regular y el 18% considera que es bueno. Finalmente, respecto al comportamiento laboral contraproducente, el 28% considera que es malo, el 58% consideran es regular y el 14% considera que es bueno. Estos resultados describen que los encuestados no tienen las condiciones ambientales para desarrollar sus funciones.

### 3.3. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

**Figura 1**

*Escala porcentual de las variables relacionadas*



En la figura se puede observar que el 10% considera que las variables se relacionan de forma mala, el 52% considera que la relación es regular, mientras que el 10% considera que dichos constructos están asociados en forma buena.

### 3.4. Prueba de la normalidad

**Tabla 9**

*Resultados de normalidad de las variables*

	N	Parámetros normales <sup>a,b</sup>		Sig. asintótica (bilateral)
		Media	Desv. Desviación	
Clima laboral	50	65,6600	14,11991	,000 <sup>c</sup>
Autonomía individual	50	14,8000	3,89138	,000 <sup>c</sup>
Grado de estructura	50	15,3200	4,22548	,002 <sup>c</sup>
Recompensa	50	15,5200	4,14650	,000 <sup>c</sup>
Consideración, agradecimiento y apoyo	50	20,0200	3,50213	,000 <sup>c</sup>
Desempeño laboral	50	69,8400	16,58664	,004 <sup>c</sup>
Desempeño de la tarea	50	14,7200	4,86571	,034 <sup>c</sup>
Desempeño contextual	50	32,5400	7,27930	,003 <sup>c</sup>
Comportamiento laboral contraproducente	50	22,5800	5,31110	,002 <sup>c</sup>

Los resultados de la tabla indican que tanto las variables como sus dimensiones no provienen de una distribución normal, indicando un nivel de significancia menores a 0.05. Estos resultados indican que las hipótesis deben probarse con una prueba no paramétrica.

### 3.5. Procedimientos correccionales

#### ***Contraste de la hipótesis general***

**Tabla 10**

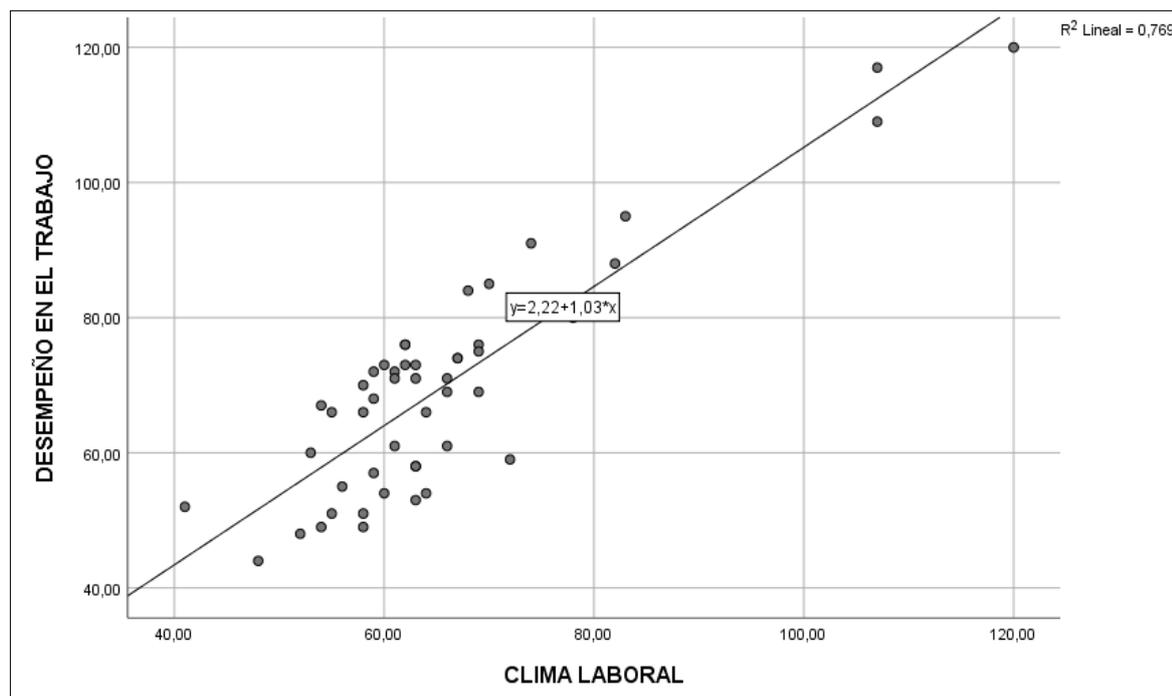
*Prueba de hipótesis entre el clima laboral y el desempeño en el trabajo*

		Desempeño laboral	
Rho de	Clima laboral	Coefficiente de correlación	,756**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

Los resultados de la tabla indican que el clima laboral y el desempeño en el trabajo se relacionan en un nivel alto ( $\rho=0,756$ ). Asimismo, se acepta la hipótesis de investigación consideran que el nivel de significancia bilateral es 0.000.

**Figura 2**

*Dispersión de puntajes entre las variables*



La figura presentada indica que las variables presentan una tendencia positiva y directa de acuerdo con la forma de su pendiente, entendiéndose que mientras el clima laboral mejora en una organización, el nivel de desempeño laboral también tendrá una mejora significativa.

### ***Contraste de la hipótesis específica 1***

**Tabla 11**

*Prueba de hipótesis entre el clima laboral y el desempeño de tareas*

		Desempeño de tareas	
Rho de	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,670**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

Los resultados de la tabla indican que el clima laboral y el desempeño de tareas se relacionan en un nivel alto ( $\rho=0,670$ ). Asimismo, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula siendo respaldado con el nivel de significancia bilateral es 0.000.

### ***Contraste de la hipótesis específica 2***

**Tabla 12**

*Prueba de hipótesis entre el clima laboral y el desempeño contextual*

		Desempeño contextual	
Rho de	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,652**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

Los resultados de la tabla indican que el clima laboral y el desempeño contextual se relacionan en un nivel alto ( $\rho=0,652$ ). Asimismo, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula siendo respaldado con el nivel de significancia bilateral es 0.000.

### **Contraste de la hipótesis específica 3**

**Tabla 13**

*Prueba de hipótesis entre el clima laboral y el comportamiento laboral contraproducente*

		Comportamiento laboral contraproducente	
Rho de	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,832**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

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

Los resultados de la tabla indican que el clima laboral y el comportamiento laboral contraproducente se relacionan en un nivel alto ( $\rho=0,832$ ). Asimismo, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula siendo respaldado con el nivel de significancia bilateral es 0.000.

**CAPÍTULO IV**  
**DISCUSIÓN**

En este desarrollo de investigación tuvo como finalidad analizar la relación que existe entre clima laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores – 2023.

Los resultados de correlación indican un coeficiente de 0.756 con una significancia de  $p < 0.05$  lo que demuestra la existencia de una correlación positiva alta entre el clima laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur. Estos resultados coinciden con los alcanzados por Aldaz et al. (2022) quienes demostraron que el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal están asociadas en un nivel alto ( $r = 0.892$ ;  $Sig. < 0.05$ ). Estos resultados discrepan de los obtenidos por Paredes y Quiroz (2021) quienes en su artículo científico explican que las variables presentan una asociación baja ( $Rho = 0.294$ ;  $Sig. < 0.05$ ). Asimismo, se asemejan con los obtenidos por Heredia (2023) quien evidencia que el clima organizacional y el desempeño laboral se asocian de forma alta y significativa ( $p = 0.000$ ;  $rho = 0.615$ ). Finalmente, son similares a lo descubierto por Rodríguez (2021) quien indica en su estudio que el clima organizacional incide de forma importante y alta en el desempeño de los trabajadores ( $r = 0.985$ ;  $p < 0.05$ ). Estos resultados reafirman lo indicado por los teóricos cuando afirman que es primordial en las organizaciones crear un clima de confianza y trabajo en equipo que busque el mejor de los desempeños de los colaboradores. Otro factor importante de esta discusión es cuando se afirma que es primordial un plan de capacitaciones para optimizar el buen desempeño de los colaboradores y esto debe partir desde las organizaciones y ser asimiladas de forma eficiente y con predisposición por los colaboradores. En ese sentido, el desempeño laboral depende en gran medida de un clima laboral positivo, dinámico y no autoritario.

Los resultados de correlación indican un coeficiente de 0.670 con una significancia de  $p < 0.05$  lo que demuestra la existencia de una correlación positiva alta entre el clima laboral y el desempeño de tareas de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur. Estos resultados coinciden con los alcanzados por Cárdenas (2022) quien en su estudio afirma que las condiciones laborales indican de forma moderada el desempeño de sus funciones de los colaboradores ( $r = 0.859$ ;  $\text{Sig.} = 0.000$ ). Estos resultados son reafirmados por lo indica en la teoría cuando se indica que el clima laboral basado en la autonomía individual, la capacidad o libertad de tomar decisiones son fundamentales para tener el mejor de los desempeños de los colaboradores.

Los resultados de correlación indican un coeficiente de 0.652 con una significancia de  $p < 0.05$  lo que demuestra la existencia de una correlación positiva alta entre el clima laboral y el desempeño de contextual de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur. Estos resultados coinciden con los alcanzados por Rodríguez (2021) quien en su investigación afirma que el clima laboral se relaciona de forma alta y significativa con el desempeño adaptativo de los colaboradores lo que hace que el desarrollo de sus funciones sea el óptimo ( $r = 0.792$ ;  $p < 0.05$ ). Estos resultados coinciden también con la teoría cuando se afirma que la capacidad de adaptación que tienen los colaboradores con la organización y con las funciones que tiene que desempeñar dentro de la misma, depende en gran medida del clima que se viva dentro de la organización. En ese sentido, se puede mencionar que el uso adecuado de los recursos y el cumplimiento de los objetivos del área como de la empresa depende en gran medida del estado emocional del colaborador, entendiéndose que cuando el colaborador se siente bien en la empresa, hace que el rendimiento que tenga sea el mejor y el esperado.

Los resultados de correlación indican un coeficiente de 0.832 con una significancia de  $p < 0.05$  lo que demuestra la existencia de una correlación positiva alta entre el clima laboral y el comportamiento laboral contraproducente de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur. Estos resultados coinciden con los alcanzados por Chanduvi y Esteves (2020) quien en su estudio indican que el comportamiento laboral de los colaboradores depende del clima laboral, pues la relación que presentan es positiva alta ( $r = 0.752$ ;  $p = 0,000$ ). Estos resultados afirman lo indicado en la teoría cuando se indica que el comportamiento que tengan el colaborador dentro de la institución depende de factores asociados a la parte emocional que despierta dentro de la institución; es decir, que su comportamiento depende del clima que se viva o perciba dentro de la empresa.

Esta investigación fue importante considerando que no hay muchas investigaciones dentro del rubro de Salones & Spa, lo que hace que sea importante los aportes que se evidencian en este estudio. Por otro lado, se sugiere que las investigaciones venideras comprendan otra metodología como una de causa – efecto o una muestra seleccionada en base a la aleatoriedad de tal modo que no existe sesgos en la interpretación y por el contrario se puede inferir a poblaciones más grandes de los estudiados en esta investigación.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES**

Existe correlación positiva alta entre el clima laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur de acuerdo con el resultado de correlación de ,756 y un p valor de 0.000. Esto ayuda a concluir que el ambiente laboral ayuda a mejorar el desempeño laboral lo que hace que los colaboradores sean más competentes.

Existe correlación positiva alta entre el clima laboral y el desempeño de tareas de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur de acuerdo con el resultado de correlación de ,670 y un p valor de 0.000. Esto ayuda a concluir que el clima laboral ayuda a mejorar el desempeño de las tareas específicas que debe desarrollar el colaborador en el área donde trabaja.

Existe correlación positiva alta entre el clima laboral y el desempeño contextual de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur de acuerdo con el resultado de correlación de ,652 y un p valor de 0.000. Esto ayuda a concluir que el clima laboral ayuda a mejorar el desempeño de contexto, es decir, ayuda a que se adapte con mayor facilidad a las condiciones de trabajo que tienen los colaboradores.

Existe correlación positiva alta entre el clima laboral y el comportamiento laboral contraproducente de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur de acuerdo con el resultado de correlación de ,832 y un p valor de 0.000. Esto ayuda a concluir que cuando el clima laboral no es propicio en el trabajo propicia a que los colaboradores tengan comportamiento que no estén alineados con los valores y las normas de la organización.

**CAPÍTULO VI**  
**RECOMENDACIONES**

De acuerdo con la alta relación que presentan el clima laboral y el desempeño en el trabajo, se recomienda definir claramente las metas que se desea alcanzar haciendo en primer lugar un diagnóstico, de tal modo que se pueda aplicar el coaching empresarial que tenga como objetivo fortalecer las habilidades y competencias de los colaboradores.

De acuerdo con la alta relación que presentan el clima laboral y el desempeño de tareas, se recomienda implementar una política de capacitaciones orientados a la importancia trabajar en equipo, así como la potencialización de sus habilidades tanto personales como profesionales, de tal modo que les permita desarrollar sus funciones adecuadamente cumpliendo los objetivos de la organización.

De acuerdo con la alta relación que presentan el clima laboral y el desempeño contextual, se recomienda aplicar el employee engagement de tal modo que permita generar compromiso y participación de los colaboradores de la organización, considerando que asuman retos de la empresa como suyos y se adaptan a las condiciones de trabajo que tienen las organizaciones.

De acuerdo con la alta relación que presentan el clima laboral y el comportamiento laboral contraproducente de los colaboradores, se recomienda promover un clima de respeto, ejercer un liderazgo transformacional, generar un feedback a las consultas de los colaboradores y realizar reconocimientos de forma equitativa y orden de mérito a los colaboradores.

## **REFERENCIAS**

- Aldaz, A., Alvarado, W., Castro, N., & Fajardo, C. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1382-1393. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1588>
- Aptitus (2019, 29 de abril). 86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración*. Morata.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED.
- Brancato, B., & Juri, F. (2011). ¿Puede influir el clima laboral en la productividad? Universidad de Cuyo.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, Diagnósticos y Consecuencias*. Trillas
- Cárdenas, A. (2022). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el Grupo Empresarial Meonocorp* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio de la Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5952>
- Cenepo, A., & Gonzalez, A. (2023). Motivación y desempeño en colaboradores empresariales. *Revista de Investigación de Estudiantes de Psicología*, 1(1), 30–39. <https://doi.org/10.18050/jang.1.1.2023.3>
- Chanduvi, K., & Esteves, M. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de Lacedos Trujillo Arianna, Trujillo – 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60957?show=full>
- Chiavenato, I. (2010). *Gestión de talento humano* (8ª ed.). McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2016). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano* (5ª ed.). Pearson.
- Diario Gestión (2019, 3 de octubre). Management & empleo: Encuestas de clima laboral: Menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/?ref=gesr>
- Genovese, C. (2023). *El efecto del espectador en la motivación laboral de un colaborador*. Prentice Hall.
- Geraldo, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1609-74752022000100063](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-74752022000100063)
- Heredia, C. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral en un municipio distrital de la Provincia de Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/118610>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Hernández, R., Méndez, S., & Contreras, R. (2014). *Construcción de un instrumento de medición en investigación*. Pirámide.
- Jaumen, F. (2012). *Clima laboral*. Diaz De Santos.

- Juárez, B. (2022, mayo). *El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo*. El Economista. <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van der Beek, A., & De Vet, H. (2014). Elaboración de un cuestionario individual de desempeño laboral. *Revista internacional de productividad y gestión del rendimiento*, 62(1), 6-28. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/17410401311285273/full/html>
- López, E. (2021). *Clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores*, Granica.
- Merino, P. (2010). *La investigación científica como creadora de conocimiento*. EIDEC.
- Meza, L., & Flores, C. (2017). *El clima laboral en las organizaciones*. ESIC.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de tesis*. Ediciones de la U.
- Paredes, P., & Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 1(46), 81-93. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>
- Parra, R. (2021). *Método y conocimiento: Metodología de la investigación*. Eafit.
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas*. Hardepex
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Robinson, B. (2023, junio). 10 ways to get noticed at work Without becoming a 'Loud Laborer'. *Forbes*. <https://www.forbes.com/sites/bryanrobinson/2023/10/02/10->

ways-to-get-noticed-at-work-without-becoming-a-loud-laborer/?sh=67c15f2  
94692

- Rodríguez, L. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de calzado del distrito el Porvenir Provincia de Trujillo 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. [https://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14826/11/IV\\_FCE\\_317\\_TE\\_Alvarado\\_Mendoza\\_2024.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14826/11/IV_FCE_317_TE_Alvarado_Mendoza_2024.pdf)
- Romani, T., & Terbullino, I. (2022). *Comunicación organizacional interna y desempeño laboral en la empresa MY Rafo Representaciones E.I.R.L. – 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12207>
- Salinero, S. (2019). Identificación organizacional y discriminación percibida en el ámbito laboral [Tesis de pregrado, Universidad de Educación a Distancia]. Repositorio de la Universidad de Educación a Distancia. <https://e-spacio.uned.es/entities/publication/f1a0e45c-3292-4735-9f92-a34e46771bd2>
- Sánchez, D. (2023). Relación del conflicto organizacional y desempeño laboral en instituciones públicas de salud. *Enfermería investiga*, 8(2), 60-67. <https://doi.org/10.31243/ei.uta.v8i2.2005.2023>

## **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Clima laboral y desempeño en el trabajo de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores - 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores - 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño de la tarea de los colaboradores de los</p>	<p><b>Objetivo general</b> Analizar la relación entre el clima laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores – 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores – 2023.</p>	<b>Variable 1:</b> Clima laboral		
	<p><b>Objetivos específicos</b> Analizar la relación entre el clima laboral y el desempeño de la tarea de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de la tarea de los colaboradores de los salones de belleza del</p>	<p><b>Dimensiones</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Escala de medición</b></p>
			<p>Autonomía individual</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativa</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Libertad laboral</li> </ul>	<p>Ordinal</p>
			<p>Grado de estructura</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación entre jefe y colaboradores</li> <li>- Apoyo del jefe a los colaboradores</li> <li>- Igualdad de trato</li> </ul>	
			<p>Recompensa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retribución justa</li> <li>- Valoración del esfuerzo</li> <li>- Horas trabajadas</li> </ul>	
		<p>Consideración, agradecimiento y apoyo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo entre trabajadores</li> <li>- Empatía de los jefes</li> </ul>		

<p>salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores - 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño contextual de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores - 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el comportamiento laboral contraproducente de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores - 2023?</p>	<p>Sur, San Juan de Miraflores – 2023.</p> <p>Analizar la relación entre el clima laboral y el desempeño contextual de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores – 2023.</p>	<p>sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores – 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño contextual de los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores – 2023.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consideración a los trabajadores</li> </ul>		
				<b>Variable 2:</b> Desempeño en el trabajo		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	
			Desempeño de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo de calidad</li> <li>- Organización de las tareas</li> <li>- Búsqueda de resultados</li> </ul>	Ordinal	
		Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativa por el trabajo</li> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Creatividad en el trabajo</li> <li>- Asumir riesgos</li> </ul>			
		Comportamiento laboral contraproducente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Negatividad</li> <li>- Perjuicio a la empresa</li> <li>- Perjuicio a los compañeros</li> <li>- Errores intencionales</li> </ul>			

<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadísticos utilizados</b>
<p><b>Tipo:</b> aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b> Colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores.</p> <p>Muestra: 50 colaboradores pertenecientes a dicha población.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No probabilística</p>	<p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionarios para cada variable</p>	<p>Tablas y gráficos estadísticos.</p> <p>Prueba de correlación Rho de Spearman</p>

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Estimado colaborador, el instrumento que se presenta a continuación pretende medir el clima laboral, su aporte es valioso, en el sentido de marcar una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

#### Datos generales:

A. Salón de Belleza donde trabaja: .....

B. Cargo que desempeña: .....

C. Edad: .....

D. Género: .....

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------

		Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Se evidencia conflictos laborales entre el personal del salón de belleza.	1	2	3	4	5
2	En caso se presentan problemas en el trabajo debes resolverlo por sí solo y no recurras al superior	1	2	3	4	5
3	El salón de belleza muestra interés por sus colaboradores, por sus problemas e inquietudes	1	2	3	4	5
4	En este salón de belleza cada uno se preocupa por sus propios intereses	1	2	3	4	5
5	El supervisor continuamente insiste en que mejores tu trabajo individual y en grupo	1	2	3	4	5
6	Lo más importante en el salón de belleza, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.	1	2	3	4	5
7	Los supervisores son comprensivos cuando se comete un error al realizar un servicio	1	2	3	4	5
8	La ética del salón de belleza es destacar el factor humano, el cómo se sienten los colaboradores, etc.	1	2	3	4	5
9	Me siento orgullosa de los servicios que realizo en el salón de belleza	1	2	3	4	5

10	En el salón de belleza siempre me presionan para mejorar continuamente mi rendimiento laboral	1	2	3	4	5
11	En este salón de belleza tengo claro quien dirige y toma las decisiones	1	2	3	4	5
12	El supervisor o dueño muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan	1	2	3	4	5
13	Te sientes orgullo (o) de ser parte del salón de esta belleza	1	2	3	4	5
14	Sientes que perteneces a un grupo de trabajo que funciona bien	1	2	3	4	5
15	Consideras que tienes paciencia con los clientes cuando realizas un servicio	1	2	3	4	5
16	En caso cometa un error me dicen las cosas empáticamente	1	2	3	4	5
17	Las recompensas e incentivos que se reciben en este salón de belleza son mayores que las amenazas y críticas	1	2	3	4	5
18	Entre los colaboradores de este salón de belleza permanece una atmósfera amistosa	1	2	3	4	5
19	En este salón de belleza se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones	1	2	3	4	5
20	Los colaboradores en este salón de belleza tienden a ser amables y amigables	1	2	3	4	5
21	En este salón de belleza cuesta mucho llegar a tener amigos	1	2	3	4	5
22	En este salón de belleza existe poca confianza en las decisiones individuales	1	2	3	4	5
23	Quienes dirigen este salón de belleza prefieren reunir a las personas que realizan diversos servicios de peluquería y estética	1	2	3	4	5
24	El superior da instrucciones generales de lo que se debe hacer, el resto, yo soy responsable por el servicio realizado	1	2	3	4	5
25	En este salón de belleza, uno de los problemas es que los colaboradores no toman responsabilidades	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado colaborador, el instrumento que se presenta a continuación pretende medir el desempeño laboral, su aporte es valioso, en el sentido de marcar una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

### Datos generales:

A. Salón de Belleza donde trabaja: .....

B. Cargo que desempeña: .....

C. Edad: .....

D. Género: .....

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
1	Organizo mi trabajo para acabarlo a tiempo.	1	2	3	4	5
2	Tomo en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo.	1	2	3	4	5
3	Eres capaz de establecer prioridades.	1	2	3	4	5
4	Eres capaz de desarrollar su trabajo de forma eficiente.	1	2	3	4	5
5	Gestionas bien el tiempo con sus actividades dentro del salón.	1	2	3	4	5
6	Tienes iniciativa de empezar un trabajo nuevo apenas termino la tarea anterior.	1	2	3	4	5
7	Asumes tareas desafiantes cuando estaban disponibles.	1	2	3	4	5
8	Te preocupas por mantener actualizado mis conocimientos sobre mi puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
9	El dueño se preocupa para la capacitación del personal del salón	1	2	3	4	5
10	El trabajo que se ofrece siempre está acorde a la tendencia del mercado.	1	2	3	4	5
11	Consideras que tu trabajo es valorado por el dueño como por los clientes.	1	2	3	4	5
12	Consideras que tus competencias laborales están actualizadas	1	2	3	4	5
13	Planteas soluciones creativas para resolver nuevos problemas.	1	2	3	4	5
14	Asumes responsabilidades adicionales a las que me asignan.	1	2	3	4	5

15	Consideras que tienes los implementos necesarios para desarrollar tu trabajo	1	2	3	4	5
16	El tiempo dedicado a un trabajo es el adecuado	1	2	3	4	5
17	El dueño se preocupa por motivar tu innovación y creatividad	1	2	3	4	5
18	Buscas continuamente nuevos retos en mi trabajo de tal forma que mejore tu desempeño	1	2	3	4	5
19	Participas activamente en reuniones o consultas laborales.	1	2	3	4	5
20	Te quejas de los asuntos sin importancia en el trabajo.	1	2	3	4	5
21	Te gusta empeorar los problemas que se presentaron en el trabajo.	1	2	3	4	5
22	Te gusta enfocarte en los aspectos negativos de la empresa, en lugar de enfocarte en los aspectos positivos.	1	2	3	4	5
23	Te gusta comentar sobre los aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	1	2	3	4	5
24	Te gusta comentar sobre aspectos negativos de mi trabajo con personas ajenas a la empresa.	1	2	3	4	5

### Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

**Validación del instrumento: CLIMA 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. Dr./Mg./Lic./Ing.:**

**MG. RETAMOZO RIOJAS DANNY**

**DNI: 03695192**

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

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**Validación del instrumento: DESEMPEÑO EN EL TRABAJO**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:**

**Mg. RETAMOZO RIOJAS DANNY**

**DNI: 03695192**

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

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**Validación del instrumento: CLIMA 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 Alberto Marcelo Quispe**

**DNI: 40612463**

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

- \*Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*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 EN EL TRABAJO**

**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 Alberto Marcelo Quispe**

**DNI: 40612463**

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

- \*Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*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 LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      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 [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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 EN EL TRABAJO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      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 [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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.**

## Anexo 4. Informe de coincidencia

The screenshot shows a Turnitin similarity report for a document titled "YADIRA LUCERO NIETO CHAMBI LUZ CLARIBEL OCAS CHACON" with the subtitle "TESIS PARA REPOSITORIO \_ NIETO YADIRA CHAMBI & OCAS LUZ CHACON.docx". The overall similarity score is 20%. The report is divided into two main sections: the document content and a list of sources.

**Document Content:**

CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE LOS SALONES DE BELLEZA DEL SECTOR PANAMERICANA SUR, SAN JUAN DE MIRAFLORES - 2023

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORAS**

LUZ CLARIBEL OCAS CHACON  
ORCID: 0000-0002-3614-8264

YADIRA LUCERO NIETO CHAMBI  
ORCID: 0000-0002-3456-6729

**ASESOR**

DRÍGUEZ

At the bottom of the document view, it indicates "Página 1 de 72", "13032 palabras", and a zoom level of "128%".

**20% Similitud General**

**Fuentes**

Mostrar las fuentes solapadas

Source	Similarity	Text Blocks	Matching Words
Internet: repositorio.autonoma.edu.pe	9%	74 bloques de texto	950 palabra que coinciden
Internet: hdl.handle.net	5%	43 bloques de texto	489 palabra que coinciden
Internet: [Source 3]	[Not specified]	[Not specified]	[Not specified]

## Anexo 5. Declaración jurada de veracidad de información



### DECLARACIÓN JURADA



Nosotras, **LUZ CLARIBEL OCAS CHACÓN**, identifica con DNI N° **71848828** y con domicilio en CA. A Mz. N1 Lt. 31 A.H. Las Flores de Villa – Lima. Y **YADIRA LUCERO NIETO CHAMBI**, identificada con DNI N° **71667496** y con domicilio en CL. Emancipación Mz. B Lt. 25 Urb 28 de Julio Sect. José Gálvez – Lima.

Declaramos bajo juramento:

1. La tesis presentada: **CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE LOS SALONES DE BELLEZA DEL SECTOR PANAMERICANA SUR, SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2023**, es de nuestra autoría.
2. Haber realizado la encuesta a los colaboradores de los salones de belleza del sector Panamericana Sur, San Juan de Miraflores.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, duplicados ni copiados.

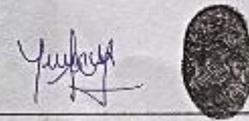
Lima 05 de noviembre de 2024

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO REDACTADO EN ESTA NOTARIA

LA NOTARIA NO SE RESPONSABILIZA POR EL CONTENIDO DEL PRESENTE DOCUMENTO

  
LUZ CLARIBEL OCAS CHACÓN

DNI N° 71848828

  
YADIRA LUCERO NIETO CHAMBI

DNI N° 71667496

CERTIFICO QUE LAS FIRMAS QUE ANTECEDEN  
CORRESPONDEN A: LUZ CLARIBEL OCAS CHACÓN  
YADIRA LUCERO NIETO CHAMBI  
IDENTIFICADA(S) CON  
DNI: 71848828  
DNI: 71667496  
SE CERTIFICAN LAS FIRMAS MAS NO EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO SEGUN EL ART. 109° DEL DECRETO LEGISLATIVO DEL NOTARIADO LIMA  
05 NOV 2024



ANA NUÑEZ CIUFFARDI  
NOTARIA DE LIMA

N° BOL: 017202  
N° FAC:

## Anexo 6. Base de datos

N°	CLIMA LABORAL																								DESEMPEÑO EN EL TRABAJO																										
	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	CL6	CL7	CL8	CL9	CL10	CL11	CL12	CL13	CL14	CL15	CL16	CL17	CL18	CL19	CL20	CL21	CL22	CL23	CL24	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DL9	DL10	DL11	DL12	DL13	DL14	DL15	DL16	DL17	DL18	DL19	DL20	DL21	DL22	DL23	DL24			
1	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4					
2	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4				
3	2	3	5	3	3	3	3	1	4	3	1	1	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	3	2	3	2	4	2	2	1	2	2	2	3	2	4	4	1	1	2	4	3	3	3	1				
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	2	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	1	1	1	1	4	3	1	1	1	4	4	3	2	4	1	1	2	3	2	3	3	1				
5	2	2	2	4	3	3	4	1	1	4	1	1	1	4	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1	1	4	3	1	1	2	2	3	3	3	2	3	1	1	3	4	3	3	3	1				
6	2	2	2	4	3	4	3	1	3	4	1	1	1	4	1	3	3	3	3	3	2	4	4	3	1	1	1	1	4	3	1	1	2	2	4	4	2	2	3	2	1	3	3	3	3	1					
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	1				
8	2	2	2	4	3	2	2	1	2	3	1	1	1	4	1	2	2	2	2	2	2	4	2	3	1	1	1	1	4	3	1	1	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1				
9	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
10	2	2	2	4	2	1	2	1	3	3	1	1	1	4	3	1	1	2	3	3	3	3	4	4	2	1	2	2	2	2	2	1	3	5	3	3	4	1	1	3	1	1	2	3	3	1					
11	2	2	2	3	1	1	2	1	2	3	1	1	1	5	1	3	1	3	3	3	3	3	4	3	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	3	5	1	3	2	3	1	3	3	3	1			
12	2	1	3	3	3	1	3	1	2	5	1	1	1	5	1	1	1	3	3	3	3	3	5	3	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	2	3	5	1	3	3	1	1	3	3	1				
13	2	3	4	4	3	1	3	4	4	4	4	1	3	4	4	2	3	2	3	2	4	4	3	4	5	4	3	3	2	3	5	4	2	5	2	4	4	5	3	4	2	2	3	2	4	3					
14	3	2	3	4	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	4	2	5	4	4	4	3	4	3	2	2	4	2				
15	2	2	3	3	3	1	3	1	3	5	1	1	1	5	1	1	1	3	3	3	3	3	5	3	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	5	2	3	5	1	3	3	1	1	3	3	3	1				
16	2	2	3	4	2	1	2	3	4	2	4	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	2	4	4	3				
17	2	2	3	3	3	1	3	1	3	3	1	1	1	5	1	1	1	3	3	3	3	3	5	3	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	2	3	5	1	1	3	1	1	3	3	1				
18	2	2	3	3	3	1	3	1	3	4	1	1	2	5	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	1	1	1	1	4	2	3	1	2	2	4	4	3	3	4	2	2	3	3	1	3	3	2				
19	2	2	3	4	3	1	2	2	4	2	4	3	1	3	3	2	2	4	4	3	4	4	5	4	4	3	2	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	2	4	4	3				
20	2	2	4	4	3	1	2	1	3	4	2	2	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	1	1	1	1	4	2	3	2	2	3	4	4	3	3	4	1	3	3	1	3	3	3	3				
21	2	1	3	5	3	1	2	4	4	2	4	4	3	1	4	4	2	2	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	2	2	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	2	2	4	4	3			
22	2	2	3	3	3	1	3	1	3	4	1	1	5	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	1	2	4	1	3	2	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	1	3	3	3	1				
23	2	2	4	5	2	1	2	3	4	2	4	3	3	1	3	3	2	3	4	4	2	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3			
24	3	2	4	4	2	1	2	3	4	1	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	2	3	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3
25	2	2	3	4	2	1	2	2	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	4	4	2	4	3	4	5	3	3	3	2	2	2	3	4	3		
26	2	1	3	4	1	1	2	2	3	2	3	3	4	1	3	4	1	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	1	2	3	4	3			
27	3	3	3	3	3	1	2	3	4	2	3	3	4	1	3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4
28	1	1	3	4	2	1	2	3	4	2	3	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3			
29	2	1	4	4	2	1	2	3	3	2	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	5	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2				
30	2	1	3	4	2	1	2	2	2	1	4	3	3	1	2	3	1	1	3	4	4	3	5	4	4	4	3	1	2	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	1	1	3	4	3	
31	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	5	3	1	1	3	3	3	3	3	4	3	1	1	1	3	5	1	1	1	3	3	5	5	3	3	5	1	3	3	1	1	3	3	3	1			
32	1	1	3	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	5	3	3	5	2	3	3	4	2	1	2	2	1			
33	2	1	3	4	1	1	2	3	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3			
34	2	2	3	4	2	1	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	4	3	4	3	3	2	1	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3			
35	1	1	3	4	1	1	2	2	3	2	3	3	3	1	3	2	1	1	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	1	1	3	3	3		
36	1	1	3	4	1	1	1	3	3	2	4	3	3	1	3	3	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3		
37	1	1	3	4	1	1	1	2	3	2	3	3	3	1	3	2	1	1	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	2	1	1	3	3	3		
38	1	1	3	4	1	1	1	3	3	1	4	3	3	1	3	2	1	3	4	4	2	4	4	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	2	1	3	4	4	3			
39	1	1	3	4	2	1	1	3	3	2	4	3	3	1	3	2	1	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	1	2	3	3	
40	1	1	3	4	2	1	1	3	3	2	4	3	3	1	3	2	1	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	4	4	3	5													